

Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GIE du Luxembourg



Février 2009

La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief

Midi de l'Europe

L'agenda des prochains «*Midi de l'Europe*» organisés à la Maison de l'Europe, 7 rue du Marché-aux-Herbes à Luxembourg est fixé comme suit:
Le 11 février 2009 de 12h30 à 13h30

Les arnaques - Comment éviter de se faire piéger

Le 4 mars 2009 de 12h30 à 13h30

Journée internationale de la femme

Le 29 avril 2009 de 12h30 à 13h30

Achat sur les foires

Pour plus d'informations:

Tél.: 43 01 34 925, e-mail: comm-rep-lux@ec.europa.eu

Taxe pour les produits importés

Depuis le 1er décembre dernier, de nouvelles règles sont entrées en vigueur concernant les importations d'un pays tiers de produits en exonération de taxes et droits de douane.

Ainsi, le seuil monétaire actuel pour les personnes voyageant par voie aérienne ou maritime a été relevé de 175€ à 430€. Pour les voyageurs par voie terrestre ou voies navigables intérieures, ce seuil est fixé à 300€.

Les limites quantitatives permettant d'importer certains produits sans payer de taxes ni de droits de douane ont également été augmentées. Par exemple, la limite quantitative pour le vin non mousseux est passée de 2 à 4 litres.

Pour plus d'informations:

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/1845&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

Prix des lentilles de contact sur internet

Le Centre Européen des Consommateurs de Finlande a comparé le prix de plusieurs magasins européens, dont notamment au Luxembourg, de vente en ligne de lentilles de contact. Les sites retenus sont ceux sur lesquels les consommateurs finlandais achètent le plus souvent ces produits. L'étude révèle ainsi des écarts de prix significatifs aussi bien pour les frais de transport que pour les frais de traitement. Ces informations sont disponibles en finnois et en anglais sur le site du CEC Finlande (<http://www.ecc.fi/en-GB/>).

Europeana (ré)ouvre ses portes

Découvrir la Joconde sans passer par les files d'attente? Lire «Les misérables» sur son écran d'ordinateur? Ecouter les oeuvres de Mozart ou de Chopin, ou encore voir des images d'archives du Festival de Cannes sans bouger de chez soi? C'est désormais possible grâce à Europeana, la première bibliothèque numérique européenne, qui après quelques bugs a réouvert ses portes aux visiteurs.

Plus d'info sur <http://www.europeana.eu>

Accueil d'un stagiaire

Le CEC a eu le plaisir d'accueillir durant le mois de janvier 2009, Monsieur Ilidio Duarte Coutinho Neves, étudiant au Lycée Technique du Centre à Luxembourg. Nous le remercions pour sa précieuse collaboration.

Changer de compte bancaire

La Commission européenne se félicite de l'adoption d'un ensemble de «principes communs pour le changement de compte bancaire» qui facilitera, pour les consommateurs, le transfert de leur compte vers une autre banque établie dans leur État membre. Ainsi, si un consommateur souhaite changer de banque, c'est la nouvelle banque qui doit être son premier interlocuteur et lui offrir son aide pendant tout le processus de transfert en s'assurant notamment du transfert des paiements récurrents, tels que les prélèvements automatiques et les ordres permanents, et en aidant le consommateur à clôturer son ancien compte.

Ces nouveaux principes seront applicables dans tous les États membres à partir du 1er novembre 2009. Ils peuvent être consultés à l'adresse suivante:

http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/mobility/baeg_fr.htm

OSQCA, sécurité alimentaire

L'OSQCA (Organisme pour la Sécurité et la Qualité de la Chaîne Alimentaire) est le point de contact pour le Luxembourg du système d'alerte rapide des denrées alimentaires et des aliments pour animaux (RASFF) actionné par la Commission européenne en cas de problème dans la chaîne alimentaire. Depuis le début de l'année 2008, l'OSQCA a reçu environ 1.200 notifications dont 36 concernaient le Luxembourg.

Plus d'info sur <http://www.securite-alimentaire.public.lu/>

France: diagnostic électrique

Depuis le 1er janvier, le propriétaire d'un logement dont l'installation électrique date de plus de 15 ans est tenu de verser ce diagnostic lors d'une vente immobilière.

Ce document est valable pendant une durée de trois ans et pour un coût variant en moyenne entre 100 et 200€. Il doit lister les anomalies visibles ne respectant pas les exigences techniques minimales fixées par décret mais le propriétaire ne sera en aucun cas dans l'obligation d'effectuer les travaux de conformité.

A noter enfin que ce diagnostic ne concerne pas pour le moment la location de logement et est donc uniquement applicable en cas de vente.

RAPEX :

nouveau point de contact

RAPEX est le système européen d'alerte rapide qui concerne tous les produits de consommation dangereux, à l'exception des denrées alimentaires, des produits pharmaceutiques et des appareils médicaux. Il permet aux États membres et à la Commission d'échanger rapidement des informations sur les mesures prises pour restreindre ou empêcher la commercialisation ou l'utilisation de produits présentant des risques importants pour la santé et la sécurité des consommateurs.

Les coordonnées du nouveau point de contact RAPEX au Luxembourg sont :

Mr Manou Gillen-ILNAS (Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et de la qualité des produits et services) – 34, avenue de la Porte-Neuve, BP10, L-2010 Luxembourg ou par mail à

surveillance@ilnas.etat.lu.

Acompte réglementé

Selon un arrêt récent de la Cour de Justice des Communautés Européennes, les Etats membres de l'Union européenne ont parfaitement le droit d'interdire aux entreprises effectuant des ventes à distance d'exiger le paiement d'un acompte par un client avant l'expiration du délai de rétractation de sept jours en cas de vente transfrontière. Par contre, le numéro de la carte de paiement du client peut être demandé avant l'expiration dudit délai. (Aff. C-205/07, Santurel Inter BVBA. Arrêt du 16 décembre 2008).

Plus d'info: <http://www.cupia.europa.eu>

Info rapides – Kurz Info

Le Parlement européen a célébré le 13 janvier dernier le 10ème anniversaire de l'Euro ● L'édition 2009 du salon «Vakanz», auquel le **CEC** a notamment participé, a enregistré 200.000 visiteurs ● Selon l'enquête européenne sur l'utilisation des technologies de l'information en 2008, les résidents luxembourgeois se classent 4ème en termes d'accès à Internet, derrière les Pays-Bas, la Suède et le Danemark ● La journée européenne du consommateur se tiendra à Bruxelles le 13 mars 2009 ● Depuis le 1er janvier, le prix du timbre a augmenté en Belgique passant ainsi à 0,59€ pour un envoi standard national et à 0,90€ pour un envoi européen ● Près de 354 000 contrefaçons de billets d'euros de 20, 50 et 100€ ont été retirées de la circulation au cours du 2ème semestre 2008, soit une augmentation de 13% par rapport au 1er semestre de l'an passé.

Le saviez-vous?

Achat de billets de concert par Internet

Le consommateur qui achète un billet de concert par commerce électronique ne bénéficie pas d'un droit de rétractation. Il en est de même pour tout autre événement de loisir qui doit être fourni à une date précise ou à une période déterminée, comme l'achat de billets pour les parcs d'attraction ou la réservation de logements de vacances.

Droits des passagers aériens

La Cour de Justice des Communautés Européennes a rendu le 22 décembre 2008 un arrêt important (Aff.C-549/07) pour la protection des droits des passagers aériens en interprétant la notion de «circonstances extraordinaires».

La Cour européenne a décidé que les incidents techniques qui surviennent sur un avion ne sont à priori pas des circonstances extraordinaires qui exonèrent la compagnie aérienne du paiement de l'indemnité en cas d'annulation.

Un problème technique n'est considéré comme «circonstance extraordinaire» que s'il constitue un événement qui n'est pas inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien et qui échappe à la maîtrise effective de celui-ci du fait de sa nature ou de son origine.

C'est ainsi que des problèmes techniques révélés lors de l'entretien des avions ou en raison du défaut d'un tel entretien ne sont pas en tant que tels des circonstances extraordinaires.

Consultation sur les recours collectifs pour les consommateurs

La Commission européenne a publié un Livre vert sur les recours collectifs pour les consommateurs visant à faciliter les recours dans les situations où un grand nombre de consommateurs ont été lésés par un même professionnel ayant commis des infractions au droit de la consommation. Ces problèmes peuvent aller par exemple de la publicité trompeuse sur internet à l'application de surcoûts injustifiés.

Toute personne intéressée peut apporter sa contribution à ce livre vert jusqu'au 1er mars 2009.

Pour plus d'informations: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm

Liens utiles – Nützliche Links

www.mayago.lu

site concernant la protection de l'environnement.

www.uni-gr.eu

site de l'Université de la Grande Région.

<http://ec.europa.eu/snapshot2008/>

rétrospective multimédia des activités européennes de l'année 2008.