

Mars 2008

55, rue des Bruyères  
L-1274 Howald  
Tel: 26 84 64 - 1  
Fax: 26 84 57 61  
<http://www.cecluxembourg.lu>



# Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GIE du Luxembourg

## La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief



### « Action gare »

Comme depuis de plusieurs années maintenant, le **CEC Luxembourg** était à nouveau présent dans le hall de la gare de Luxembourg -Ville le 29 janvier dernier. Près de 3000 brochures d'informations sur les activités du Centre ont pu ainsi être distribuées aux voyageurs issus surtout de la Grande-Région. La presse était également présente sur place.

### Les femmes et l'Europe

On considère parfois que les femmes sont plus « eurosceptiques » que les hommes. Les résultats détaillés de l'Eurobaromètre du printemps 2007 permettent de nuancer ce jugement.

Les femmes ont une image de l'Union européenne un peu moins positive que les hommes mais elles se caractérisent surtout par une moindre identification à l'Europe. Elles identifient alors moins les bénéfices concrets de l'appartenance à l'UE. Elles se projettent aussi moins facilement dans l'avenir économique et diplomatique de l'Union européenne. Les femmes sont encore un peu plus craintives que les hommes à l'égard de la mondialisation, mais reconnaissent plus facilement l'Union européenne comme un rempart. Si les femmes ont toujours été en retrait sur l'élargissement de l'Union, l'écart avec les hommes est aujourd'hui réduit. Les femmes, comme les hommes, se sentent mal informées sur les questions européennes.

Plus d'info: <http://www.toutteleurope.fr/fr/observatoire-europe/opinion-et-tendances/dans-les-sondages/les-femmes-et-leurope.html?xtor=EPR-10>

### Les « Midis de l'Europe »

Comme précédemment annoncé, la deuxième édition qui s'est tenue le 13 février dernier à la Maison de l'Europe à Luxembourg avait pour thème « *les soins de santé dans l'Union Européenne* ».

A cette occasion, une juriste de la Caisse de Maladie des Employés Privés était présente pour répondre aux questions des participants. C'est ensuite Madame Fages, représentant la DG Marché Intérieur et Services de la Commission européenne, qui est intervenue pour expliquer la jurisprudence européenne en vigueur et les applications pratiques des remboursements pour les soins effectués à l'étranger. Le prochain rendez-vous des « Midis de l'Europe » est fixé pour le 16 avril et aura comme thème « *les achats sur internet / e-commerce* ».



## Infos rapides – Kurzinfo

La France a officiellement ratifié le Traité de Lisbonne et devient ainsi le 4ème pays européen à dire « oui » après la Hongrie, la Slovénie, Malte et la Roumanie

- La Commission européenne a présenté un projet de texte visant à interdire des décapants pour peinture contenant du dichlorométhane, dont les vapeurs sont hautement toxiques
- La Commission européenne souhaite prolonger de deux ans, en 2008 et 2009, le financement de programmes d'information visant à sensibiliser le public aux effets nocifs du tabac
- Selon l'organisation mondiale du tourisme, 900 millions de personnes ont voyagé en 2007, soit une augmentation de 6% par rapport à 2006. La France est la destination la plus populaire, suivie par l'Espagne, les Etats-Unis, la Chine et l'Italie
- Le Parlement européen a adopté la directive postale qui prévoit la libéralisation totale des marchés postaux d'ici le 1er janvier 2011 ou 2013 pour les Etats membres bénéficiant d'un régime dérogatoire
- Le titre de la compagnie la plus ponctuelle en Europe pour l'année 2007 a été décerné à Luxair par l'Association of European Airlines. La ponctualité de Luxair est de 86,6%, KLM et Austrian se trouvant à la suite de ce classement
- Le premier Ministre français a confirmé la mise en place de 500 nouveaux radars par an pendant 5 ans
- Depuis le 1er mars, le timbre pour l'envoi rapide d'une lettre en France augmentera de 1 centime d'Euro, passant ainsi à 0,55€.

## Le saviez-vous? Prix de l'électricité dans l'UE

Le site internet «Toute l'Europe.fr» présente un comparatif très intéressant des prix (TTC) de l'électricité entre les pays européens depuis la libéralisation des marchés de l'énergie. Selon cette étude, il ressort que le prix moyen des 27 Etats cumulés est de 153 € par MWh.

Le Danemark, l'Italie et les Pays-Bas sont les pays les plus chers en ce domaine à l'opposé de la Bulgarie, de la Grèce et de la Lettonie où les prix sont les plus bas. Le Luxembourg quant à lui fait état d'un prix légèrement supérieur à la moyenne avec 168,4€/MWh.

A noter que la Commission européenne a présenté un projet de Charte européenne des droits des consommateurs en matière d'électricité.

Pour plus d'informations à ce sujet: <http://www.touteleurope.fr/fr/union-europeenne-en-action/les-politiques-europeennes/energie/le-prix-de-lelectricite-dans-lue.html>

## Péage et vignette antipollution

Nous vous faisons l'écho dans notre édition du mois dernier des trois villes allemandes que sont Berlin, Cologne et Hanovre et qui ont interdit toute circulation dans les centres villes aux véhicules trop polluants et ont imposé aux autres véhicules l'achat d'une vignette. Suite à cette mesure, l'ACL (Automobile Club Luxembourg) a annoncé avoir créé un service spécial qui commande au nom de ses membres et des autres automobilistes les vignettes en question. Des copies de la carte d'immatriculation ainsi qu'éventuellement du certificat de conformité doivent être remises personnellement au service tourisme de l'Automobile Club. Le prix de la vignette est de 5 euros et le délai d'obtention d'environ une semaine.

## Nützlich Links – Liens utiles

[www.anneepianeteterre.com](http://www.anneepianeteterre.com) ou [www.yearofplanetearth.org](http://www.yearofplanetearth.org)  
site relatif au lancement de «l'Année internationale de la planète Terre».

<http://www.lebienmanger.be/>  
guide d'achat nutritionnel.

[www.lusi.lu](http://www.lusi.lu)  
pour la promotion d'un usage plus sûr d'internet.

## Etiquetage renforcé

La Commission européenne a proposé de réformer la réglementation européenne en matière d'étiquetage des denrées alimentaires afin d'assurer une meilleure information du consommateur et de lutter contre l'obésité.

Ce projet de Règlement prévoit ainsi d'imposer sur l'avant de l'emballage l'indication claire de la valeur énergétique de l'aliment, sa teneur en sel, en lipides, en glucide et en acide gras saturés; informations qui devront également être traduites sous forme de pourcentage des apports journaliers recommandés.

Afin de garantir une meilleure lisibilité, les caractères d'imprimerie utilisés devront requérir une hauteur de 3mm au moins selon le projet.

A noter enfin que les obligations d'étiquetage des allergènes seront étendues et que l'indication d'origine géographique restera facultative.

## Journée internationale de la consommation

Comme chaque année, le 15 mars prochain sera dédié à la journée internationale de la consommation. A cette occasion diverses manifestations seront prévues dans chaque Etat membre afin de promouvoir l'information des consommateurs sur leurs droits.

## Surfer en toute sécurité

Le 12 février dernier était organisé la journée de la sûreté sur internet. En 2007 déjà, près de 43 pays avaient déjà participé à cet événement.

Au Luxembourg, l'équipe du Luxembourg Safer Internet Lusi a organisé un tour en bus aux 4 coins du pays afin d'expliquer aux adultes et aux jeunes certains dangers liés à Internet. Plus d'informations et de conseils peuvent être consultés sur leur site internet [www.lusi.lu](http://www.lusi.lu).

Le **CEC Luxembourg** met aussi à disposition sur son site internet un petit guide intitulé «shopping en ligne: 10 conseils pour acheter en toute sécurité»: [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu), rubrique «Publications» et «Brochures».

## Le CESE fête ses 50 ans

Le 28 mai prochain, le Comité économique et social européen célébrera ses 50 ans. Le Comité économique et social européen (CESE) est la plateforme institutionnelle, consultative, grâce à laquelle les représentants des milieux socio-économiques européens peuvent et doivent exprimer leurs points de vue de manière formelle sur les politiques communautaires. Il leur permet donc de conseiller les grandes instances que sont le Conseil, la Commission et le Parlement européen et de participer pleinement au processus décisionnel de l'Union européenne.

Plusieurs manifestations seront prévues à cet effet comme l'organisation d'une journée portes ouvertes dans leur locaux ou encore la publication d'un DVD sur la mission et les activités du CESE.

Pour plus d'informations:

[www.eesc.europa.eu](http://www.eesc.europa.eu)

## Baisse des prix du «roaming» des SMS

La Commissaire européenne aux télécommunications, Mme Viviane Reding, a invité les opérateurs de téléphonie mobile à faire un geste dans le sens de la baisse des prix des SMS et des données Internet envoyés vers et depuis l'étranger.

En effet, le prix d'envoi d'un message depuis un autre pays de l'Union ne devrait idéalement pas excéder 12 centimes.

La Commissaire a évoqué la date du 1er juillet pour voir si des avancées significatives avaient été entreprises. Dans le cas contraire, une réglementation pourrait voir le jour à la rentrée prochaine.

Le souhait de voir chuter les prix pratiqués pour l'envoi d'e-mails et de musique par le biais de mobile a également été émis.

## France: rémunération pour copie privée

Les nouveaux barèmes de la «taxe» pour copie privée touchant les disques durs multimédia sont parus au J.O. du 19/01/2008. Le prélèvement s'élève désormais à 7€ pour les disques de capacité inférieure ou égale à 80Go. Les tarifs sont ensuite progressifs selon la taille du disque et peuvent atteindre jusqu'à 23€ pour la tranche 400Go à 560Go.

## Sécurité des jouets

Rappelez-vous, dans notre newsletter du mois de décembre, nous vous avons informé de la mise en place d'un chat en ligne le 5 décembre 2007 intitulé «*Ayez un Noël sûr*» avec la participation de la Commissaire européenne en charge de la protection des consommateurs, Madame Meglena Kuneva.

Les questions et réponses données à cette occasion peuvent être consultées sur le lien suivant: <http://blogs.ec.europa.eu/kuneva-webchat/>

Parallèlement, la Commission européenne a présenté fin janvier de nouvelles mesures visant à améliorer la sécurité des jouets en Europe. Il s'agit notamment d'interdire l'utilisation de certains produits chimiques comme les peintures au plomb, mais aussi d'accroître les obligations des fabricants et des Etats en matière de contrôles et de commercialisation.

Pour plus d'informations: [http://ec.europa.eu/entreprise/toys/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/entreprise/toys/index_en.htm)

## Rapport sur les paiements transfrontaliers

Selon un rapport présenté récemment par la Commission européenne, le Règlement 2560/2001 sur les paiements transfrontaliers a atteint ses principaux objectifs en permettant de réduire les frais liés à ces paiements et en encourageant la création d'une «zone intérieure de paiement» avec la mise en place du SEPA.

Ce rapport conclut que ces règles doivent encore être étendues pour faire face aux problèmes pratiques et annonce diverses propositions comme la mise en place de procédure de règlement à l'amiable par les Etats dans les litiges entre les banques et leurs clients. Il indique également que le Règlement devrait être élargit aux prélèvements automatiques.

Une proposition législative modificatrice pourrait même voir le jour à l'automne 2008. Ce rapport peut être consulté au lien suivant:

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/crossborder/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/crossborder/index_fr.htm)

## Radios européennes

A partir du mois d'avril, un réseau européen de 16 radios de 13 pays et 7 radios associées coproduiront et diffuseront simultanément des programmes consacrés aux actualités de l'Europe. Les journaux quotidiens, interviews ou débats seront d'abord diffusés en 10 langues et ensuite en 23. Les radios luxembourgeoises ne sont pas représentées pour le moment.

Ces programmes seront ensuite complétés par le lancement d'un portail internet commun en juillet 2008.





## Choix de «l'Euro commémoratif»

À l'occasion du dixième anniversaire en 2009 de l'Union économique et monétaire (UEM) et de la monnaie unique, les pays membres de la zone euro émettront une pièce commémorative de 2 euros. Un vote a ainsi été lancé sur internet afin de choisir la face commune de cette pièce entre les 5 propositions initiales.

C'est finalement le dessin n°2 qui a été choisi avec 41,48% des votes.

Pour plus d'informations :

<http://www.eurodesigncontest.eu/index.cfm?lang=fr>

## Contrôle du marché pour les consommateurs

La Commission européenne a annoncé la mise en place d'un nouveau processus d'observation des marchés de biens et services de consommation («*Consumer Market Watch*»).

La première étape consistera à examiner en détail ces marchés à l'aide de plusieurs indicateurs fondamentaux pour les consommateurs comme les prix, les plaintes, les taux d'échange, la sécurité ou encore la satisfaction.

Si des irrégularités sont constatées pouvant ainsi fausser le choix des consommateurs ou entraîner des distorsions de concurrence, la deuxième phase pourra être enclenchée avec un examen approfondi assorti d'éventuelles actions correctives.

## La médiation en action – Nouvelle brochure

Afin de mieux informer les consommateurs sur le rôle et les différents organes de médiation qui sont au nombre de 6 au Luxembourg, le **CEC** met à la disposition de toute personne intéressée une brochure réactualisée et intitulée «*La*

*résolution alternative des litiges de consommation transfrontaliers*».

Un dispositif alternatif de résolution (DAR) est une instance indépendante qui, selon sa structure initiale, peut rendre des avis, tenter de concilier les parties ou encore prendre des décisions obligatoires pour les parties.

Les personnes intéressées peuvent d'ores et déjà adresser leur demande auprès du **CEC Luxembourg** et pourront également la télécharger prochainement sur le site. [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu), rubrique «*Publications*» et «*Brochures*».



## Réseau e-Cons

C'est un réseau européen d'éducation scolaire à la consommation créée en 2004. Ce réseau réunit établissements scolaires et organismes institutionnels de toute l'Europe avec comme objectif d'amplifier la formation des jeunes consommateurs.

Le partenaire de ce réseau au Luxembourg est la Confédération Générale de la Jeunesse Luxembourgeoise.

Plus d'info sur [www.e-cons.net](http://www.e-cons.net)

## Au cas par cas – Successions en Espagne, Pays-Bas, ... Attention à l'arnaque !

Un consommateur prudent a demandé conseil au **Centre Européen des Consommateurs** concernant un courrier qui lui a été envoyé par un bureau d'avocats situé en Espagne. Ce courrier informe le consommateur qu'une personne n'ayant pas de proche famille est morte et que du fait que la personne en question porte le même nom que le consommateur, celui-ci serait en possibilité d'accepter la succession à hauteur de 18,5 millions de dollars. Si le consommateur ne se manifeste pas endéans les 3 mois, l'Etat espagnol serait en droit de réclamer les sommes mentionnées.

Ayant déjà été confronté au même type d'arnaque en provenance des Pays-bas, le **Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg** a contacté ses collègues en Espagne qui ont confirmé qu'il s'agissait également d'une arnaque.

Le **Centre Européen des Consommateurs** invite par conséquent les consommateurs à redoubler de vigilance et à ne pas donner suite à des courriers promettant des héritages ou des gains de grosses sommes d'argent.

Une arnaque similaire qui tourne depuis quelques années consiste à envoyer aux consommateurs des courriers en les informant qu'ils ont gagné à la loterie espagnole sans jamais y avoir joué.