

Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GIE du Luxembourg



Février 2010

La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief

Résolution extrajudiciaire des conflits

Vous n'avez pas reçu votre commande effectuée en ligne et le vendeur, établi à l'étranger, ne répond pas à vos demandes? Vous êtes en litige avec une compagnie d'assurance établie dans un autre pays membre de l'Union européenne et vos discussions n'aboutissent plus à rien? Vous voudriez résoudre ces conflits en dehors d'une procédure judiciaire mais vous ne savez pas où vous adresser, ni comment? Existe-t-il des modes extrajudiciaires de résolution des litiges en Europe? Dans quels domaines sont-ils compétents? Comment les saisir et quelle est leur méthode de fonctionnement? Afin de répondre à ces questions, le réseau des Centres européens des consommateurs a mené un projet commun qui a abouti à la publication d'un rapport sur les mécanismes extrajudiciaires de résolution de litiges transfrontaliers dans l'Union européenne ainsi qu'en Norvège et en Islande. Ce rapport contient des réflexions pratiques sur la nécessité et la disponibilité de tels mécanismes. Le rapport est disponible au téléchargement en version anglaise sur le site du **CEC Luxembourg** www.cecluxembourg.lu.

Nouveau commissaire européen en charge de la politique des consommateurs

Le Maltais John Dalli a été désigné comme successeur à Meglena Kuneva à la tête de la Direction Générale à la politique des consommateurs. John Dalli est expert-comptable de formation et a occupé de nombreux postes de ministre à Malte. Depuis 2008, il était ministre des affaires sociales. Il est membre du Parti nationaliste au sein du Parlement européen. John Dalli a été auditionné le 14 janvier 2009 par les parlementaires européens. Un certain nombre de sujets, comme les droits des patients, le paquet pharmaceutique, la législation sur la nourriture dérivée d'animaux clonés, les organismes génétiquement modifiés, l'information aux consommateurs, la protection des enfants et les recours collectifs, ont été abordés.

Schwarze Liste der EU

Die von der EU-Kommission seit drei Jahren erstellte „schwarze Liste“ von unsicheren Fluggesellschaften scheint sich zu bewähren. Bisher wurden über 400 Fluggesellschaften in mehr als 30 Ländern überprüft wie aus einem kürzlich von der EU vorgelegten Bericht zu entnehmen ist. Die Kommission hält fest, dass die Liste als ein effizientes Mittel betrachtet wird, um ein erhöhtes Sicherheitsniveau zu gewährleisten. Dürfen verschiedene Fluggesellschaften gar keine EU-Flughäfen anfliegen, da sie auf der „schwarzen Listen“ aufgeführt sind, so können auch einzelne Flugzeuge gesperrt werden, die auf der sogenannten „grauen Liste“ stehen. So wurden fast sämtliche Fluglinien von 228 Fluggesellschaften aus 15 Ländern in der EU gesperrt. Die Grenzen der „schwarzen Liste“ sind klar definiert, da eine globale Sicherheit nicht gewährleistet werden kann. Daher schlägt die Kommission vor, den internationalen Informationsaustausch auszubauen um die Qualität der Liste auf höchstes Niveau zu bringen.

Accueil d'une stagiaire

Le **CEC** a eu le plaisir d'accueillir durant le mois de janvier 2010, Mademoiselle Cilene Gomes Da Cruz, étudiante au Lycée Technique du Centre à Luxembourg.

Fiches d'information

Le **Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg** rappelle la disponibilité de ses trois dernières fiches pratiques concernant le timeshare («Nouveaux droits en matière de timeshare») et le commerce électronique («Commerce électronique: les droits du consommateur» et «Conseils pratiques pour acheter en toute sécurité»). Ces fiches sont disponibles gratuitement et sur simple demande au **Centre Européen des Consommateurs**. Elles peuvent également être téléchargées à partir du site www.cecluxembourg.lu, rubrique «Infothèque / Commerce électronique ou Timeshare».

Nouvelle brochure d'information

Le **CEC** a publié une brochure d'information intitulée «Se faire soigner à l'étranger», qui présente les différents types de soins et leur méthode de remboursement. Cette brochure est disponible dans nos bureaux ainsi que sur le site Internet, en version française et allemande.

Alerte au virus

La section «nouvelles technologies» de la police judiciaire met en garde contre un cheval de Troie de type «Botnet». De nombreux ordinateurs installés au Luxembourg seraient déjà infectés par le virus, qui sert à espionner des données confidentielles. Le site www.cases.lu renseigne sur les démarches à suivre pour le contrer.

Soziale Netzwerke

Datenschutz- und Vertragsregeln sozialer Netzwerke werden verbraucherfreundlicher. Die Anbieter Xing, MySpace, Facebook, Lokalisten, Werkennt-Wen und StudiVZ verpflichteten sich in Unterlassungserklärungen, bestimmte Geschäftsbedingungen und Datenschutzbestimmungen nicht mehr zu verwenden. So verzichten Anbieter etwa künftig darauf, von Nutzern eingestellte Inhalte nach ihrem Belieben zu verwenden. Der Verbraucherzentrale Bundesverband Deutschland hatte die sechs führenden Betreiber wegen zahlreicher Klauseln abgemahnt.

E-go dans toute la Grande Région?

Le système de cartes magnétiques e-go, qui ont remplacé au Luxembourg les anciens tickets dans les transports publics, pourrait être étendu à toute la Grande Région. Ce projet est en discussion entre les pays voisins, afin de déterminer comment ce système pourrait s'intégrer dans un système international. Il faudra ensuite lancer une soumission publique afin de désigner celui qui obtiendra le marché.

Roaming

Depuis 2007, selon une étude de Tariff Consultancy, les tarifs roaming ont diminué de 50€ en Europe grâce aux mesures européennes pour les limiter. Cependant, la plupart des tarifs sont proches du montant maximum autorisé, et sont en général cinq fois supérieurs au prix de gros. La Commission a en effet imposé un plafonnement des prix des communications européennes depuis le 01/07/08. Les tarifs d'itinérance avec la Norvège, la Suisse, les Etats-Unis et les pays d'Asie et du Pacifique ont quant à eux augmenté.

REACH

Le comité des Etats membres de l'Agence européenne des produits chimiques a annoncé la semaine dernière l'ajout dans la liste de quatorze nouvelles substances chimiques à très haut risque. Les entreprises qui les importent, les produisent ou les utilisent seront contraintes de communiquer aux consommateurs la présence (même à hauteur de 0,1%) de ces substances dans leurs produits ainsi que des informations visant à utiliser le produit en toute sécurité. Plus d'info sur: http://echa.europa.eu/chem_data/authorisation_process/candidate_list_table_en.asp

Info rapides – Kurz Info

L'Espagne est à la tête du Conseil de l'Union Européenne jusqu'au 30 juin 2010 • En 2009, 87% des foyers luxembourgeois étaient raccordés à Internet, soit le 2^{ème} meilleur score d'Europe après les Pays-Bas • Le système européen de navigation par satellite «Galileo» devrait être disponible pour le début de l'année 2014 • Le nombre de faux billets de banque libellés en Euros ne cesse d'augmenter et les coupures de 20€ restent la cible privilégiée • Les calendriers du **CEC** pour l'année 2010 sont encore disponibles et peuvent être retirés en nos locaux • L'Estonie devrait en principe adopter l'Euro en 2011 et deviendrait ainsi le 17^{ème} pays à adopter la monnaie unique européenne. • Nikiforos Diamandouros a été réélu au poste de Médiateur européen par le Parlement européen • L'UE est favorable au prolongement des primes à la casse à la condition que ces primes soient destinées à l'achat de véhicule moins polluants. • Depuis le 01/01/10, le taux de TVA applicable n'est plus fixé en fonction du pays où réside l'entreprise qui propose le service mais du pays où ce service est effectué.

Calculez les émissions de CO₂ de votre vol

Les passagers aériens peuvent connaître en quelques clics, grâce aux sites www.observatair.fr (pour un vol au départ ou à destination de la France) et www.atmosfair.de, le degré de pollution de leur vol. Ce dernier site offre aussi la possibilité au consommateur de payer volontairement des frais de compensation pour les gaz à effet de serre causés par le vol. L'argent est alors investi dans des projets d'énergie solaire, d'hydro-électricité, de biomasse, ou des projets d'énergie-efficacité dans les pays en voie de développement.

Le saviez-vous? – Clôture sans frais d'un compte bancaire?

La directive 2007/64/CE sur les services de paiement qui a notamment été transposée au Luxembourg par la loi du 10 novembre 2009, prévoit que les conventions de compte, conclues pour une durée indéterminée ou pour une durée déterminée d'une durée supérieure ou égale à 12 mois au moment de la demande, peuvent être clôturées sans frais de résiliation. En dessous de douze mois, les frais de résiliation doivent être proportionnés aux coûts résultant de cette résiliation.

Von Fall zu Fall – GRATIS Angebote als Verbraucherfalle

Das **Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg** wurde von Herrn B. kontaktiert, der seit Monaten Rechnungen und Mahnungen für Waren erhielt, die dieser nicht bestellt und auch nicht geliefert bekommen hat. Nach Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen, einem deutschen Verlag, ergab sich, dass Herr B. vor mehr als 6 Monaten ein Gratis-Angebot eines E-Newsletters angenommen hatte. Der Gratis-Zeitraum betrug 30 Tage und nach Ablauf wandelte sich dieses Angebot in ein kostenpflichtiges Abonnement um, da nicht gekündigt worden war. Das **EVZ** weist aus diesem Grund ausdrücklich darauf hin, dass fristgebundene Gratisangebote in kostenpflichtige Abonnements übergehen, wenn vorher nicht ausdrücklich gekündigt worden ist.

Liens utiles – Nützliche Links

<http://www.eu2010.es/>

site de la Présidence espagnole de l'Union Européenne.

<http://www.bcl.lu/fr/media/communiqués/2009/12/concours/index.html>

jeu concours destiné aux enfants de 9 à 12 ans de la Grande Région pour les familiariser avec les billets et les pièces en euros.

http://www.eccromania.ro/publications/buying-and-renting-a-car-in-romania-1/at_download/file buying and renting a car in Romania.

www.adaywithout.eu

jeu en ligne "une journée sans l'Europe – imaginable, souhaitable, possible?":

www.europa.augsburg.de une brochure sur l'Europe pour et par les enfants.

www.designeurope2010.eu Concours d'affiches "Journée de l'Europe 2010"