

Mai 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



### Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg trifft die europäische Verbraucherkommissarin Kuneva

Am Montag, dem 21. April 2008, hatten die Mitarbeiter des **Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg** die Gelegenheit, mit der europäischen Verbraucherkommissarin, Frau Meglena Kuneva, in der "Maison de l'Europe" in Luxemburg-Stadt zusammenzutreffen. Nachdem Frau Karin Basenach, Direktorin des **EVZ Luxemburg**, kurz die Zusammensetzung und Funktionsweise des luxemburgischen Zentrums dargelegt hatte, kam es zu einer Gesprächsrunde mit allen Mitarbeitern des Zentrums im Verlauf derer die Kommissarin sich sehr zufrieden mit der Arbeit des **EVZ Luxemburg** zeigte. Gesprochen wurde ausserdem über gemeinsame Projekte des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren, wie beispielsweise eine Studie zum elektronischen Handel, die demnächst durch das Netzwerk veröffentlicht werden wird.

### « Midi de l'Europe »

Comme à chaque numéro, nous vous présentons ici l'agenda des prochains « Midi de l'Europe » organisés à la Maison de l'Europe, 7 rue du Marché-aux-Herbes à Luxembourg :

- Le 11 juin 2008 de 12h30 à 13h30 « *Voyager par internet - e-booking* »
- Le 17 septembre 2008 de 12h30 à 13h30 « *La consommation durable* »

Les personnes intéressées sont priées de réserver leur place en contactant Mme Isabelle von den Steinen.

Tél.: 43 01 34 925 – E-mail: [comm-rep-luxaec.europa.eu](mailto:comm-rep-luxaec.europa.eu)

## Infos rapides – Kurzinfo

1% des Français a profité de l'ouverture du marché de l'énergie initiée par l'UE pour changer d'opérateur de gaz et/ou d'électricité • EU: à partir du 1er janvier 2010, le lieu d'imposition des prestations de services d'entreprises à entreprises sera celui du preneur et non plus celui où le prestataire est établi. • Internet gourmand en électricité: un personnage virtuel du site Second Life consomme autant d'électricité par an qu'un habitant du Brésil • Le réseau des «Euro Info Centers (EIC)» et celui des «Centres Relais Innovation (CRI)» ont été fusionnés en un seul réseau, l'«Enterprise Europe Network (EEN)» dont le lancement officiel a eu lieu le 6 mars dernier • 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. Le Fond communautaire du tabac dispose d'une somme annuelle de 17 millions d'euros • Le Parlement portugais a approuvé le 23 avril dernier la ratification du Traité européen de Lisbonne • La Cour de Justice des Communautés Européennes a condamné l'Italie pour non respect de la législation sur les décharges • Le gilet réfléchissant et le triangle de pré-signalisation seront obligatoires dans tous les véhicules en France à compter du 1er juillet prochain. La même obligation est déjà en vigueur au Grand-Duché.

## Le saviez-vous? Plus de la moitié des Européens connectés

Selon le rapport de la Commission sur l'état d'avancement des actions dans le secteur des technologies de l'information et des communications, plus de 250 millions d'Européens utilisent régulièrement l'internet. 80% disposent d'une connexion haut-débit et 60% des services publics dans l'Union Européenne sont entièrement accessibles en ligne. Afin de promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies, la Commission publiera dans le courant 2008 un guide des droits et obligations des utilisateurs des techniques numériques dans l'UE. Par ailleurs, 64% des européens sont préoccupés par les questions de protection des données selon un récent sondage Eurobaromètre.

## Au cas par cas – Lourde sanction pour un simple oubli

Monsieur B. a acheté un véhicule neuf dans un garage à Esch-sur-Alzette dont le financement est réalisé par un crédit contracté avec une banque établie en Belgique. Le remboursement s'effectue sans problème mais lorsque le consommateur déménage, dans la précipitation, il oublie de vérifier la bonne exécution du paiement des mensualités qu'il réalise par ordre permanent. Quatre mois après son déménagement, il reçoit un courrier d'un huissier de justice qui lui réclame le paiement immédiat du solde du crédit avec des pénalités et le menace également de cession sur salaire suite au non paiement de deux mensualités.

Monsieur B. s'étonne car il n'a jamais reçu de courrier de rappel de paiement de la part de la banque. Ne sachant que faire, il contacte le réseau des **Centres Européens des Consommateurs**.

Ce dernier, après investigation auprès de la banque, ne peut que constater que la procédure légale a bien été suivie par la banque. Celle-ci a envoyé plusieurs rappels de paiement à Monsieur B mais à son ancienne adresse! Le contrat prévoyant explicitement dans ses conditions générales que le consommateur doit signaler immédiatement tout changement d'adresse, Monsieur B. doit se résigner à payer les pénalités prévues en cas de non paiement à échéance. Lourde sanction pour un simple oubli de changement d'adresse.

## Nützliche Links – Liens utiles

[www.frontaliers-français.lu](http://www.frontaliers-français.lu)

site du syndicat «OGBL» se rapportant au droit du travail luxembourgeois et destiné aux frontaliers français.

[www.frontaliers-belges.lu](http://www.frontaliers-belges.lu)

équivalent pour les frontaliers belges.

[www.deutsche-grenzgaenger.lu](http://www.deutsche-grenzgaenger.lu)

équivalent pour les frontaliers allemands.

## Lutte contre l'alcool

Après avoir défini une stratégie de lutte contre l'abus d'alcool en Europe, la Commission européenne a mis en place un forum européen sur l'alcool et la santé qui a réuni 46 entreprises et organisations non gouvernementales. Ces membres se sont engagés à combattre la consommation excessive d'alcool en prenant 78 engagements qui peuvent être consultés sur le site internet de la «DG SANCO», comme par exemple former les vendeurs et les serveurs aux comportements à adopter face aux jeunes qui tentent d'acheter illégalement de l'alcool.

A rappeler que selon les statistiques, l'alcool tue environ 200 000 personnes par an dans l'Union européenne.

Pour plus d'informations: [http://ec.europa.eu/health/ph\\_determinants/life\\_style/alcohol/Forum/docs/overview\\_commitments\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/health/ph_determinants/life_style/alcohol/Forum/docs/overview_commitments_en.pdf)

## Tabac interdit pour les mineurs italiens

L'âge légal pour l'achat de cigarettes ou de tabac en Italie va passer de 16 à 18 ans après la ratification par le gouvernement de la Convention de lutte anti-tabac de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) qui date de 2003.

Plus de 12 millions d'Italiens sont fumeurs, dont 19,9% des jeunes âgés de 15 à 24 ans. Une loi interdit depuis janvier 2005 de fumer dans tous les bâtiments et lieux publics qui ne sont pas à ciel ouvert.

## Rapport annuel «RAPEX» Augmentation du nombre de produits dangereux

D'après le récent rapport annuel de la Commission sur le système d'alerte rapide RAPEX, le nombre de produits dangereux retirés du marché de l'UE en 2007 s'est accru de 53% par rapport à l'année précédente. Cette augmentation peut s'expliquer notamment par un contrôle plus efficace de la sécurité des produits par les autorités nationales compétentes.

Les jouets sont une fois de plus la catégorie de produits faisant l'objet du plus grand nombre de notifications et la Chine constitue le pays d'origine de plus de la moitié des produits dangereux découverts.

Pour plus d'informations:

[http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/index_en.htm)

## 9 mai: fête de l'Europe

Comme chaque année, la Journée de l'Europe est célébrée le 9 mai dans les différents Etats membres à travers de nombreuses manifestations prévues à cet effet.

Cette date a été retenue pour commémorer la déclaration de Robert Schuman du 9 mai 1950 qui est considérée comme l'acte de naissance de l'Union européenne. Dans son discours, Robert Schuman appelle à la mise en commun en une autorité internationale des productions allemandes et françaises du charbon et de l'acier. Ceci engendra la création en 1951 de la CECA (Communauté Européenne du Charbon et de l'Acier) puis en 1957 de la CEE (Communauté Economique Européenne).

A noter que c'est au Conseil Européen de Milan en juin 1985 que les Etats membres se sont mis d'accord sur cette date symbolique.

## Publications du réseau des CEC

Nos collègues du Centre Européen des Consommateurs de Norvège ont publié deux brochures intitulées « Voyager en Norvège » et « Acheter dans les pays nordiques ».

Nos collègues de Roumanie ont quant à eux publié trois brochures se rapportant au commerce électronique, à la vente à distance et à la médiation.

Ces brochures sont disponibles uniquement en langue anglaise et peuvent être librement consultées sur notre site [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu), rubrique « Publications / Autres »

## Vers une carte bancaire européenne

Des banques françaises et allemandes planchent actuellement sur un projet de carte de paiement à l'échelle européenne. Les travaux n'en seraient toutefois qu'au stade préliminaire.

Ces banques entendent ainsi faire naître un système capable de rivaliser avec Visa et Mastercard, les géants américains qui dominent le marché de la fabrication de cartes bancaires.

Les consommateurs pourraient également bénéficier de l'émergence d'un rival européen, qui renforcerait la concurrence, facteur de baisse des prix.

A noter que Visa et Mastercard sont sous le coup d'une condamnation aux Etats-Unis dans le cadre de la loi antitrust. Accusés d'entente sur les prix, tous deux s'attendent à payer une forte amende.

## Microsoft, nouvelle condamnation

Le 27 février dernier, la Commission européenne a une nouvelle fois condamné Microsoft, pour abus de position dominante et distorsion de concurrence, avec une amende de 899 millions d'euros.

En effet, la société ne s'est pas conformée à la décision de la Commission européenne de mars 2004 pendant 3 ans, persistant ainsi dans un comportement dont le Tribunal de Première Instance a confirmé le caractère illicite.

Microsoft s'est vu notamment reprocher d'incorporer automatiquement son navigateur Internet Explorer à son système d'exploitation Windows qui équipe plus de 90% des PC dans le monde. Le groupe américain refusait aussi de divulguer à ses concurrents des informations techniques permettant d'assurer l'interopérabilité des produits dont la suite « Office ».

## Achat d'une voiture d'occasion dans l'UE

Le Luxembourg a été condamné par la Cour de Justice des Communautés Européennes (affaire C-286/07, Commission c. Luxembourg) pour restriction à la libre circulation des marchandises. En effet, l'immatriculation d'un véhicule d'occasion acheté auprès d'un vendeur professionnel dans un autre pays de l'Union européenne nécessite la présentation d'un extrait (de moins d'un mois) du registre commerce de ce pays attestant l'inscription du vendeur en tant que commerçant. Cette obligation n'étant pas exigée pour l'immatriculation de véhicules d'occasion achetés au Luxembourg, elle constitue une restriction condamnable en ce qu'elle peut dissuader les acheteurs potentiels de leur volonté d'importer un tel véhicule d'un autre pays de l'Union européenne.

## Rapport sur les locations de véhicules

Ce rapport, publié le 16 avril dernier à l'initiative du CEC Irlande, analyse les problèmes majeurs rencontrés par les consommateurs lors de la location d'un véhicule. Ainsi 45% des plaintes se rapportent aux dommages supplémentaires facturés par la société de location et plus spécifiquement lorsque la carte de crédit d'un consommateur est débitée en raison de dommages occasionnés au véhicule qui n'ont pas été portés à sa connaissance. 22% des plaintes se rapportent sur les prix en relation avec des taxes supplémentaires qui ne sont pas clairement définies dans les tarifs des compagnies et enfin 17% des plaintes sont en relation avec les accidents et les frais excessifs facturés aux consommateurs dans les cas où ils ne sont pas en tort. Ce rapport complet peut être consulté en anglais au lien suivant:

[http://www.eccdublin.ie/publications/reports/ecc\\_reports/ECC\\_Car\\_Rental\\_Contracts\\_Report\\_2008.pdf](http://www.eccdublin.ie/publications/reports/ecc_reports/ECC_Car_Rental_Contracts_Report_2008.pdf)



## Directive sur la qualité de l'air

Le 14 avril dernier, la Commission européenne a adopté une directive visant à améliorer la qualité de l'air, en limitant les émissions de micro-particules. L'Union européenne estime qu'environ 370.000 décès par an sont dus à la pollution de l'air et que les particules fines réduisent de huit mois l'espérance de vie moyenne des européens, et ce jusqu'à 36 mois dans les régions les plus polluées. En vertu de ce nouveau texte, les Etats membres seront tenus de réduire, d'ici 2020, 20 % des concentrations de particules fines en zone urbaine par rapport aux chiffres de 2010.

## « Cdiscount » condamnée

Une société française de commerce en ligne, « Cdiscount », a été condamnée par le Tribunal de Grande Instance de Bordeaux le 11 mars dernier. Ainsi, le Tribunal a ordonné à la société de retirer de ses conditions générales de vente treize clauses jugées abusives et de cesser sa pratique de présélection automatique d'options lors de la commande passée en ligne. En outre la société a été condamnée à verser 20.000€ de dommages et intérêts à l'association nationale de consommateurs (UFC Que Choisir) qui est à l'origine de la plainte. Parmi les clauses jugées abusives, on retrouve celle prévoyant que le délai de livraison n'est pas ferme, celle prévoyant que le droit de retour est conditionné par une autorisation du service client ou encore celle interdisant le droit de rétractation lorsque l'emballage est endommagé.

## Moins de pub contre l'obésité

Onze grands groupes alimentaires réunis dans une plateforme européenne baptisée « EU Pledge » (qui rassemble Burger King, Coca-Cola, Danone, Ferrero, General Mills, Kellogg's, Kraft, Mars, Nestlé, PepsiCo et Unilever) ont décidé de prendre des engagements en faveur de la lutte contre l'obésité infantile. L'engagement le plus important concerne la publicité dans les médias au sens large: la télévision, le Web, la presse quotidienne et la presse magazine, ainsi que le cinéma. Les groupes promettent de mettre en œuvre d'ici au 1er janvier 2009 une interdiction totale ou partielle de leurs publicités destinées aux enfants de moins de 12 ans.

Rappelons que depuis le 1er janvier 2008, les campagnes pour les boissons et aliments gras ou sucrés sont interdites au Royaume-Uni dans les émissions de télévision pour les moins de 16 ans et que la Suède et le Québec, ont adopté dès 1989 des lois interdisant ce type de communication à destination des enfants de moins de 12 ans.

Plus d'info sur [www.eu-pledge.eu](http://www.eu-pledge.eu)

## Les États membres sur les rails

Le dernier Tableau d'affichage du marché intérieur publié par la Commission européenne indique que, en moyenne, 1,2% des directives relatives au marché intérieur dont le délai de mise en œuvre a expiré n'a pas encore été transposé en droit national. Ce chiffre est en baisse par rapport à juin 2007 (1,6%) et égale le résultat de décembre 2006, le meilleur jamais enregistré. Le déficit moyen de transposition est donc à nouveau inférieur à l'objectif intermédiaire de 1,5% convenu par les chefs d'État en 2001. Les États membres sont également en bonne voie pour atteindre le nouvel objectif de 1% d'ici à 2009 fixé par les chefs d'État en mars 2007; quinze États membres y étant déjà parvenus. Ce Tableau d'affichage est le premier à évaluer les résultats d'une Europe comptant 27 États membres. La Bulgarie et la Roumanie méritent d'ailleurs une mention particulière: elles sont parvenues à transposer rapidement l'essentiel de l'acquis communautaire relatif au marché intérieur. Avec un déficit de transposition moyen de 0,8%, ces deux États membres ont déjà atteint l'objectif de 2009. Le Luxembourg, quant à lui, n'a pas atteint l'objectif de 1,5% de transposition des directives.

## Téléphoner en avion

La Commission européenne vient d'autoriser l'utilisation des téléphones portables en avion. Cette décision permettra ainsi à tout avion suffisamment équipé d'autoriser les appels entrants et sortants à partir de 3000m d'altitude. Dans six mois au plus tard, les Etats membres de l'UE devront donc avoir mis sur pied les réglementations nécessaires à ce service qui a déjà été testé avec succès par Air France.

Les téléphones des passagers seront reliés à un réseau cellulaire embarqué en télécommunication avec la Terre par satellite. Le système devrait empêcher que les téléphones se connectent directement aux réseaux mobiles du pays que l'avion survole.

La Commission européenne a par ailleurs indiqué qu'elle serait vigilante envers d'éventuelles pratiques abusives, notamment en matière tarifaire.

## Liste noire

### des compagnies aériennes

La Commission européenne a adopté la 7ème version de la liste noire des compagnies aériennes frappées d'une interdiction d'exploitation dans l'Union Européenne. On peut notamment y lire qu'une interdiction d'exploitation totale vient d'être décrétée envers une compagnie ukrainienne (Ukraine Cargo Airways) ainsi qu'une compagnie congolaise (Hewa Bora Airways).

Pour plus d'informations et pour consulter la nouvelle liste:

<http://ec.europa.eu/transport/air-ban/>

## Problème avec vos bagages?

A l'approche des vacances, le **CEC Luxembourg** a jugé utile de rappeler les droits applicables aux passagers aériens en cas de perte ou de détérioration de bagages. A cet effet un feuillet intitulé « Incidents relatifs aux bagages » a été édité afin d'informer les passagers des possibilités d'indemnisation s'offrant à eux ainsi que des conseils et démarches pratiques à effectuer en cas de problème.

Cette publication est disponible sur notre site Internet ([www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)), dans nos locaux ou sur simple demande.