

Juin 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

Sommerpause im EVZ

Wie jedes Jahr um diese Zeit verabschiedet sich das **EVZ Luxembourg** mit diesem Verbraucherbrief in die Sommerpause. Weiter gehts dann erst im September. Unsere Büros bleiben natürlich durchgehend geöffnet, so dass Sie uns wie gewöhnlich von montags bis freitags von 8-12 und von 13-17 Uhr erreichen können. Erinnert sei auch an die Beratungsstunden, die wir jeden Mittwoch nachmittag im Europahaus in Luxemburg-Stadt von 13.30 bis 17.30 zu grenzüberschreitenden Verbraucherrechtsstreitigkeiten abhalten. Im September steht dann die nächste Ausgabe der "Midis de l'Europe" am 17.9. zum Thema "Nachhaltiger Verbrauch" an sowie die Oekofoire vom 12.9.-14.9., an der das **EVZ** mit einem Stand teilnimmt. Einen schönen Sommer wünscht Ihnen das gesamte Team des **EVZ Luxembourg**.

Karin Basenach
Direktorin

« 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 17 septembre 2008 de 12h30 à 13h30 «*La consommation durable*»
- Le 15 octobre 2008 de 12h30 à 13h30 «*La sécurité des jouets*»

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

L'€uro pour la Slovaquie en 2009

La Commission européenne a donné son accord pour que la Slovaquie adopte l'Euro le 1er janvier 2009 en jugeant que ce pays respecte les critères de convergence économique fixés par le Traité de Maastricht pour la monnaie unique. La Slovaquie deviendra le 16ème pays à utiliser la monnaie unique. Ce sera également le quatrième pays entré dans l'Union européenne en 2004 à adopter l'Euro, après la Slovénie en 2007, puis Chypre et Malte en 2008.

Nouvelle brochure: « Acheter dans les foires et salons »

Le **Centre Européen des Consommateurs** GIE (CEC) vient d'éditer une nouvelle brochure intitulée: «*Acheter dans les Foires et Salons, Einkaufen auf Messen und Ausstellungen*».

La proximité des quatre pays de la Grande Région et les facilités du Marché intérieur permettent aux exposants et aux consommateurs de bénéficier d'une offre plus étendue de foires et salons.

Cette large gamme de possibilités ne doit pourtant pas faire oublier aux consommateurs de faire preuve de la plus grande prudence dans leurs achats souvent impulsifs en raison du caractère temporaire que représentent les foires et salons.

Ce guide donne des informations et des conseils utiles concernant vos futurs achats lors des Foires et Salons.

La brochure «*Achat dans les Foires et Salons*» est disponible gratuitement et sur simple demande au **Centre Européen des Consommateurs**. Elle peut également être demandée et/ou téléchargée à partir du site www.cecluxembourg.lu, rubrique «*Publications / Nos Brochures*».



Infos rapides – Kurzinfo

Le Grand-Duché de Luxembourg arrive en 4ème position des destinations étrangères préférées des français derrière l'Espagne, l'Italie et la Tunisie • La société Microsoft a déposé le 9 mai dernier un recours devant la Cour de Justice des Communautés Européennes contre l'amende record de 899 millions d'euros dont elle avait été condamnée • Le Portugal, la Lituanie, la Lettonie, l'Allemagne et le Luxembourg ont ratifié le Traité européen de Lisbonne. Les irlandais quant à eux devront se prononcer par référendum le 12 juin • Plus de 95% des Européens pensent qu'il est important de protéger l'environnement • Belgique: depuis le 9 mai, il est interdit d'installer un enfant de moins de 3 ans avec une ceinture de sécurité sur le siège arrière de la voiture lorsqu'il est déjà occupé par 2 sièges enfants • 160.000 étudiants ont participé au programme Erasmus cette année en suivant une partie de leurs études à l'étranger. Ceci représente une augmentation de 3% par rapport à l'année passée • La Commission européenne a annoncé l'ouverture d'une enquête contre le groupe de gaz français GDF qui est soupçonné de pratiques anti-concurrentielles • Chaque 20 mai sera dorénavant célébrée la journée européenne de la Mer • Une agence européenne du rail a été lancée afin de faire adopter un ensemble d'équipements agréés en matière ferroviaire pour tous les trains européens • La CSSF informe le public du fait que «Thomas Martin Investment Club» ou «TMI Club», proposant des services relevant du secteur financier, ne disposent pas d'agrément nécessaire à la prestation de ces services.

Le saviez-vous? – Bibliothèque européenne en ligne

La bibliothèque numérique nommée «Europeana» sera lancée au mois de novembre prochain. Ce site permettra ainsi de consulter en 23 langues des documents numérisés mis à la disposition par les bibliothèques nationales de tous les pays.

Lors de son lancement, le portail sera d'abord en accès libre et gratuit et proposera la consultation de documents en version texte. A terme, ce projet a pour ambition de proposer également la consultation d'archives audiovisuelles ou encore des visites virtuelles de certains musées européens.

Pour plus d'informations: <http://www.europeana.eu/>

La Médiation en action – Nouvelle Directive

Ce 23 avril 2008 a vu l'adoption de la Directive portant sur certains aspects de la médiation civile et commerciale. Ce texte a pour objet de faciliter l'accès aux procédures de résolution des litiges transfrontaliers. Elle devrait favoriser à l'avenir le règlement amiable des litiges en encourageant le recours à la médiation et en garantissant une relation saine entre la médiation et les procédures judiciaires. Les Etats membres ont à présent trois ans pour transposer en droit national ce texte qui, plus que certainement, trouvera une application importante dans le cadre de litiges transfrontaliers de consommation.

Nützliche Links – Liens utiles

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

site de la Commission européenne permettant de s'informer sur les pensions de retraite pour les salariés ayant travaillé dans plusieurs pays d'Europe (non applicable pour les frontaliers luxembourgeois).

<http://www.seafoodchoices.com/resources/Guidedesespèces.php>

site permettant de télécharger notamment un guide exhaustif des espèces de poissons à manger ou éviter.

www.securite-informatique.gouv.fr

site français proposant des fiches pratiques et des conseils dans le domaine de la sécurité informatique.

Au cas par cas: Promotion d'anniversaire!?

Monsieur B., résident luxembourgeois, est photographe amateur à la recherche d'un matériel de qualité au meilleur prix. Par chance, celui-ci découvre qu'une marque japonaise bien connue souhaite célébrer son 90ème anniversaire en offrant une remise de 90,00 € à tous les clients qui achèteront un appareil reflex numérique durant cette année de célébration. Monsieur B., après avoir comparé différentes offres, se décide finalement à profiter de la promotion et achète l'appareil désiré. Le vendeur lui explique alors que la promotion prend la forme d'un remboursement a posteriori sur le compte du client, qui doit pour cela s'enregistrer sur le site de la marque dont le siège social est établi à Bruxelles. Vu la réputation de la célèbre marque, Monsieur B. ne doute pas du remboursement. Pourtant, il ne reçoit rien durant les semaines qui suivent son enregistrement. Il décide alors de prendre contact avec l'entreprise qui lui demandera à plusieurs reprises ses coordonnées bancaires afin de réaliser le remboursement.

Excédé mais persistant, Monsieur B. décide de prendre contact avec le réseau des **Centres Européens des Consommateurs**. Celui-ci, dans le cadre d'une collaboration entre **CEC luxembourgeois** et belge, parviendra finalement après de nombreux contacts, à obtenir la promotion sous la forme d'un virement de 90,00 €, mais l'année suivante du 90ième anniversaire de la célèbre marque!

Remplacement et indemnité d'usage

La Cour de justice des Communautés européennes a rendu au mois d'avril un arrêt important pour la protection des consommateurs quant à la bonne application de la garantie légale de conformité. En effet, la Cour a estimé que la législation allemande, qui prévoyait que le vendeur pouvait réclamer au consommateur une indemnité pour usage lorsque le remplacement de l'objet défectueux était la solution appliquée pour la mise en œuvre de la garantie de conformité, était contraire à la Directive 1999/44/CE qui prévoit cette garantie légale de conformité. La Cour se base sur le fait que la garantie légale de conformité, imposant au vendeur professionnel de répondre de tout défaut de conformité existant lors de la livraison d'un objet, permet au consommateur d'exiger la réparation ou le remplacement de l'objet affecté d'un tel défaut, et ceci sans aucun frais à sa charge.

Vente de billets d'avion sur internet

Selon le rapport intermédiaire d'une enquête publiée début mai par la Commission européenne avec l'aide des 15 pays de l'UE et de la Norvège, un site internet examiné sur trois a fait l'objet de mesures coercitives en raison d'infractions au droit européen de la consommation.

La Commission a ainsi donné un an au secteur pour qu'il se conforme à la législation européenne sur la publicité mensongère et les clauses contractuelles déloyales.

Les sites des compagnies aériennes sont les premiers visés par cette enquête suivis par ceux des agences de voyage. Enquête à suivre...

Pour plus d'informations :

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/index_en.htm

Europäische Kulturhauptstädte 2012

Am 23. April trat in Brüssel die Jury, die die Bewerbungen um den Titel „Europäische Kulturhauptstadt 2012“ prüfen soll, bei der Europäischen Kommission zusammen. Gastgeber der Veranstaltung sind Slowenien und Portugal. Portugal hat die Bewerbung von Guimarães gemeldet, Slowenien hat die Stadt Maribor als Kulturhauptstadt 2012 vorgeschlagen. Die Jury wird die Vorschläge anhand der für die Initiative „Kulturhauptstädte“ festgelegten Kriterien prüfen und einen Bericht verfassen, der dann auf der Website der Kommission veröffentlicht wird.

Capitale verte européenne

La Commission européenne a lancé un nouveau prix, celui de la Capitale Verte européenne, qui sera désigné chaque année à compter de 2010. Il récompensera une ville qui fait figure d'exemple en matière de mode de vie urbain respectueux de l'environnement espérant, de ce fait, servir de modèle pour d'autres villes européennes.

Les 27 Etats membres de l'UE, les pays candidats à l'UE ainsi que les pays de l'Espace économique européen pourront déposer leur candidature qui sera évaluée en fonction de dix critères environnementaux, dont notamment le changement climatique, les transports, l'eau et les déchets.

Pour plus d'informations :

www.europeangreencapital.eu

Unberechtigte Zahlungsaufforderungen

Das **Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Luxemburg** weist alle Verbraucher darauf hin, dass in jedem Fall Zahlungsaufforderungen von Inkassounternehmen nicht ungeprüft gezahlt werden sollen. Vielmehr sollte vor einer Überweisung geprüft werden, ob ein berechtigter Anspruch der Forderung zugrunde liegt. Insbesondere dubiose Internet-Dienstleistungsanbieter bedienen sich regelmäßig verschiedener Inkassounternehmen um ihren meist unberechtigten Forderungen Nachdruck zu verleihen und Verbraucher einzuschüchtern. Das **EVZ Luxemburg** steht den Verbrauchern bei der Prüfung solcher Zahlungsaufforderungen zur Verfügung.

Mehr gefährliche Produkte 2007

Die Zahl der in der EU vom Markt genommenen gefährlichen Produkte ist gegenüber 2006 im Jahr 2007 um 53% gestiegen, wie dem am 17. April vorgestellten jährlichen Bericht der Europäischen Kommission zum Schnellwarnsystem (RAPEX) zu entnehmen ist. Die Zunahme der Warnmeldungen von 1051 im Jahr 2006 auf 1605 im vergangenen Jahr verdeutlicht, dass die Marktüberwachungsmechanismen der Mitgliedstaaten von Jahr zu Jahr besser werden und zeigt, dass die Verbraucher in Europa heute besser geschützt sind als je zuvor. Die mit Abstand häufigsten Warnmeldungen betrafen im Jahr 2007 Spielzeuge.

Inhaltsstoffe von Kosmetika

Die Europäische Kommission hat die Online-Datenbank „CosIng“ (COSmetics INGredients) in Betrieb genommen, in der die in kosmetischen Mitteln verwendeten Inhaltsstoffe verzeichnet sind. Gemäß der Kosmetikrichtlinie muss jeder in Kosmetika verwendete Stoff in einer internationalen Nomenklatur der Bestandteile kosmetischer Mittel verzeichnet sein. Die neue Datenbank „CosIng“ enthält mehr als 15000 solcher Bestandteile und lässt sich einfach unter dem Link <http://ec.europa.eu/enterprise/cosmetics/cosing> abfragen. Verbraucher können nun leichter aktuelle Informationen über Stoffe finden, die zur Entwicklung neuer oder zur Verbesserung bestehender Kosmetika benötigt werden. Anhand von „CosIng“ kann recherchiert werden, ob und wie ein Stoff auf EU-Ebene reglementiert ist, seit wann es Vorschriften dafür gibt, wie diese sich im Laufe der Zeit entwickelt haben und auf welchen Stellungnahmen des Wissenschaftlichen Ausschusses „Konsumgüter“ (SCCP) diese Rechtsvorschriften beruhen.



Internet Security Day

La deuxième édition de « l'Internet Security Day » s'est tenue le 8 mai dernier à Luxembourg. A cette occasion, les divers participants ont rappelé la nécessité d'une meilleure sensibilisation et prévention envers les internautes face à l'augmentation constante des failles de sécurité sur internet.

A titre d'illustration, la STATEC a rappelé quelques statistiques en la matière : en 2007, près de 26% des utilisateurs d'Internet ont déclaré avoir été victime d'un virus engendrant une perte d'information ou de temps. 47% des personnes au Luxembourg ont par ailleurs déclaré avoir fait des achats sur Internet.

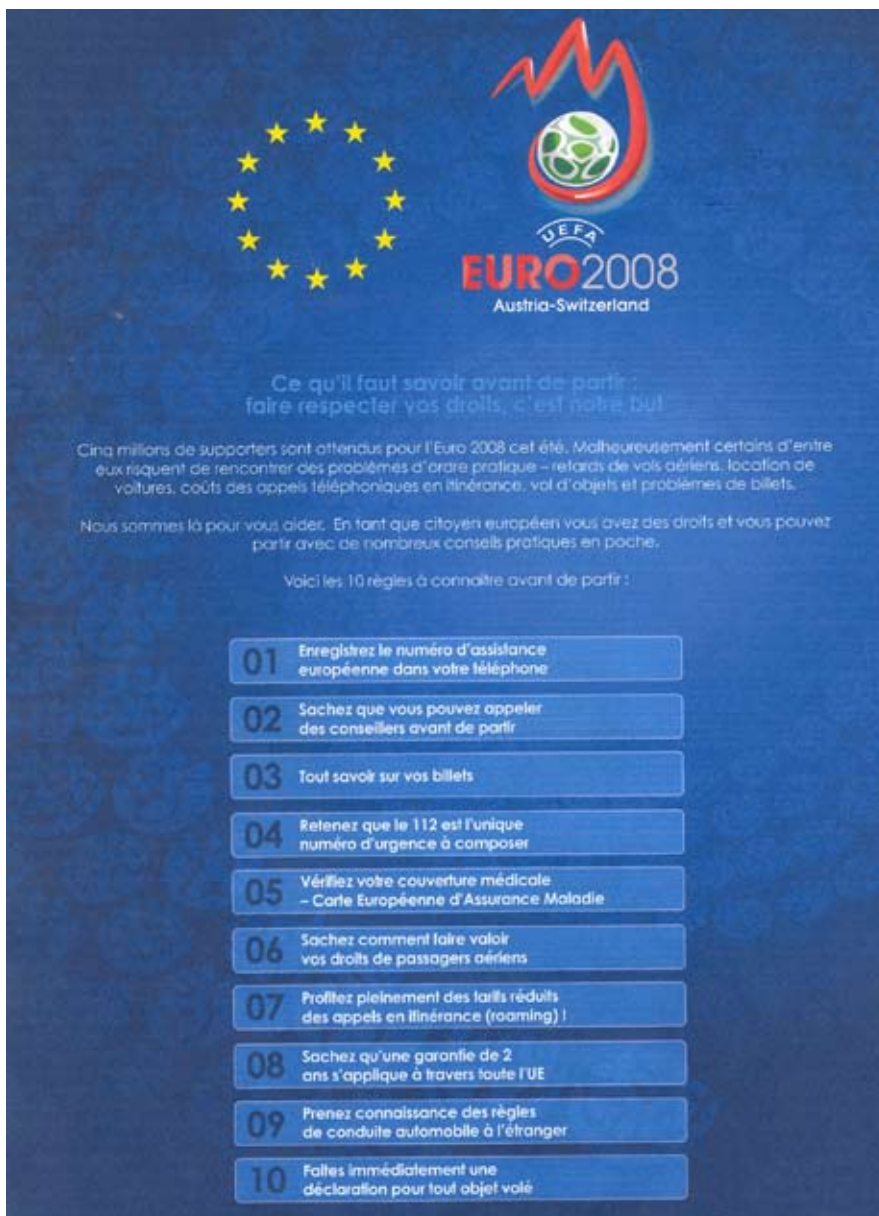
De nombreux conseils pratiques en ce domaine peuvent être consultés sur le portail de sécurité et d'informations: www.cases.public.lu

Euro 2008

En collaboration avec l'UEFA, la Commission européenne a réalisé une brochure offrant de nombreux conseils aux « supporters-consommateurs » qui se rendront au tournoi de football. Les problèmes se rapportant aux billets, tout comme les questions en matière de transport, assurance maladie à l'étranger et frais d'itinérance de téléphonie mobile y sont notamment abordés.

Par ailleurs, un service gratuit d'assistance téléphonique sera mis en place pendant toute la durée de l'évènement et sera accessible dans toutes les langues de l'UE au : 00800 6 7 8 9 10 11. Le réseau des CEC reste également à la disposition de toute personne rencontrant un problème en matière de consommation transfrontalière.

La brochure peut être téléchargée sur www.euro2008.com ou sur notre site en version anglaise www.cecluxembourg.lu, rubrique « Publications ».



The image shows a brochure for Euro 2008 Austria-Switzerland. It features the European Union flag and the UEFA Euro 2008 logo. The text is in French and provides 10 tips for consumers. The tips are listed in a numbered list from 01 to 10.

Ce qu'il faut savoir avant de partir : faire respecter vos droits, c'est notre but

Cinq millions de supporters sont attendus pour l'Euro 2008 cet été. Malheureusement certains d'entre eux risquent de rencontrer des problèmes d'ordre pratique – retards de vols aériens, location de voitures, coûts des appels téléphoniques en itinérance, vol d'objets et problèmes de billets.

Nous sommes là pour vous aider. En tant que citoyen européen vous avez des droits et vous pouvez partir avec de nombreux conseils pratiques en poche.

Voici les 10 règles à connaître avant de partir :

- 01 Enregistrez le numéro d'assistance européenne dans votre téléphone
- 02 Sachez que vous pouvez appeler des conseillers avant de partir
- 03 Tout savoir sur vos billets
- 04 Retenez que le 112 est l'unique numéro d'urgence à composer
- 05 Vérifiez votre couverture médicale – Carte Européenne d'Assurance Maladie
- 06 Sachez comment faire valoir vos droits de passagers aériens
- 07 Profitez pleinement des tarifs réduits des appels en itinérance (roaming) !
- 08 Sachez qu'une garantie de 2 ans s'applique à travers toute l'UE
- 09 Prenez connaissance des règles de conduite automobile à l'étranger
- 10 Faites immédiatement une déclaration pour tout objet volé

Campagne sur l'énergie durable

La Commission européenne a lancé une campagne de promotion de la conduite automobile économe en énergie. Ainsi près de 45000 stations essence des 29 pays européens participent à cette campagne intitulée « Economisez plus de carburant » en distribuant notamment des brochures sur la réduction de la consommation et la conduite responsable.

Pour plus d'informations:

www.sustenergy.org

Consultation sur les frais d'itinérance

La Commission européenne invite le secteur économique, les consommateurs et toute autre partie intéressée à réagir sur le fonctionnement et l'efficacité du règlement européen sur l'itinérance qui est entré en vigueur le 30 juin 2007 et qui fixe notamment de barrières tarifaires pour les opérateurs télécom.

Les dispositions du règlement prévoient que la Commission doit faire un rapport en 2008 au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement et les effets de la nouvelle réglementation en matière d'itinérance.

La consultation est ouverte jusqu'au 2 juillet 2008 et peut être consultée au lien suivant :

http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/index_en.htm

KfZ sicherer und umweltfreundlicher

Die Europäische Kommission schlug am 23. Mai eine neue Verordnung vor, durch welche mehr als 150 bestehende Richtlinien aufgehoben werden sollen und auf Grund der ab 2012 alle neuen Pkw mit dem elektronischen Stabilitätsprogramm (ESP) ausgerüstet sein müssen. Außerdem soll die Ausrüstung von Nutzfahrzeugen mit einem vorausschauenden Notbremssystem und einem Spurhalteassistenten ab 2013 Pflicht sein. Dadurch soll die Zahl der Verkehrstoten um ca. 5000 pro Jahr sinken. Gleichzeitig schlägt die Kommission die obligatorische Ausrüstung von Neuwagen mit rollwiderstandsarmen Reifen mit Reifendrucküberwachungssystemen vor, wodurch der Kraftstoffverbrauch und somit der CO₂ Ausstoß sinkt.