

Octobre 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

GfE du Luxembourg

La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief

Nouveaux horaires d'ouverture du CEC

Dorénavant, les bureaux du **Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg** seront uniquement ouverts au public, sur rendez-vous, le mercredi et le vendredi après-midi, de 13h00 à 17h00.

Pour rappel, les horaires habituels d'ouverture au public sont :

- tous les matins de 8h00 à 12h00.
- le lundi, mardi et jeudi de 13h00 à 17h00.

Nous tenons également à vous rappeler que le **CEC Luxembourg** organise une permanence chaque mercredi après-midi à la Maison de l'Europe 7, rue du Marché aux Herbes à Luxembourg-ville de 13h30 à 17h30.

ECC-Net, c'est quoi?

Une enquête réalisée par le **CEC** à l'Oekofoire a montré que 60% des personnes sondées connaissent le **CEC Luxembourg**, principalement via les médias, les foires et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs.

Toutefois seul 30% des personnes interrogées savent que le **CEC Luxembourg** fait partie d'un réseau européen, «ECC-Net», qui compte un CEC dans chaque pays de l'UE ainsi qu'en Islande et en Norvège.

Erfolgreiche Arbeit der Europäischen Verbraucherzentren 2007

Am 18. Juni wurde der Jahresbericht des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) veröffentlicht. Danach konnte 55.000 Verbrauchern im Jahr 2007 mit Informationen oder fallbezogenen Beratungen weitergeholfen werden. Der gesamte Jahresbericht kann unter dem link www.ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm oder auf unserer Internetseite www.cecluxembourg.lu abgerufen werden.

La médiation en action – Médiateur de l'énergie en France

Le médiateur de l'énergie est compétent pour des réclamations concernant un litige rencontré avec un fournisseur de gaz et d'électricité en France.

Il peut être saisi par écrit et ne peut intervenir qu'après un premier contact déjà effectué auprès du service client du fournisseur.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes: M. Denis Merville, 21, bd Haussman, F-75009 Paris, www.energie-mediateur.fr

Achat d'un bien immobilier à l'étranger Mise à jour de nos brochures

Les brochures relatives à l'achat d'un bien immobilier en Allemagne, Belgique et France ont été mises à jour en septembre 2008 via un addendum qui peut être téléchargé depuis notre site www.cecluxembourg.lu ou être envoyé gratuitement sur simple demande à info@cecluxembourg.lu ou au numéro 26 84 64-1.

Cette mise à jour fait état, notamment, d'une évolution importante dans le secteur immobilier de l'Union européenne, à savoir l'obligation pour le vendeur de montrer le certificat énergétique de son bien au potentiel acheteur. Cette obligation, applicable au plus tard au 1er janvier 2009, implique du vendeur qu'il mandate un expert reconnu pour réaliser ce certificat avant toute mise en vente.

Les questions liées à la fiscalité sont également abordées dans cette mise à jour.

Infos rapides – Kurzinfo

Les ventes de voitures neuves en Europe ont chuté de 15,6% en août et de 7,3% sur un an en juillet • La Commission européenne a proposé de durcir la législation sur les produits nocifs pour l'environnement • D'après le Ministère de l'Economie belge, le prix du gaz naturel vendu aux consommateurs belges a augmenté de 48,5% entre l'été 2007 et 2008 • L'autorité de l'aviation civile espagnole a suspendu la licence d'exploitation de Futura International Airways, après la récente mise en faillite de la compagnie charter • Un tribunal allemand a interdit à un fabricant de tabac d'apposer la mention «100% tabac bio» sur ses paquets de cigarettes • La Commission européenne s'attaque de nouveau aux opérateurs de téléphonie mobile concernant leur système de facturation à la minute • La Slovaquie a lancé la frappe de ses pièces en euro qui seront mises en circulation dès le 1er janvier 2009 • Selon une étude de l'INSEE, 60% des français pensent encore en francs lorsqu'il s'agit d'évaluer une voiture à acheter • La société exploitant le site internet Photocaz.fr a été placée en redressement judiciaire.

Von Fall zu Fall

Mahnungen von Frau Rechtsanwältin Günther

Frau K. hatte sich – wie es im übrigen vielen Verbrauchern ergeht – auf der kostenpflichtigen Internetseite der Fa. Online Content Ltd. angemeldet. Daraufhin flatterte ihr eine "letzte Mahnung" von Frau Rechtsanwältin Katja Günther ins Haus. Der Mahnung beigefügt war ein Gerichtsurteil, das nach Auslegung der Rechtsanwältin Günther dem Verbraucher vor Augen führen sollte, dass Verträge, die mit der Fa. Online Content im Internet abgeschlossen werden, gültig seien. So sollte auch Frau K. zum Bezahlen gebracht werden. Glücklicherweise hat Frau K. erstmal nicht gezahlt und sich an unser **EVZ** gewandt. Wir konnten Frau K. darüber informieren, dass die Vorgehensweise der Rechtsanwältin nur eine weitere neue Masche ist, für dubiose Internetdienstleistungsanbieter Geld einzutreiben.

Erreur manifeste commune – Droit de rétractation à la foire?

2 consommateurs sur 3 pensent, à tort, disposer d'un droit de rétractation lors d'un achat à une foire. C'est le résultat d'une enquête réalisée par le **CEC Luxembourg** auprès de 107 visiteurs lors de l'Oekofoire 2008.

Certains consommateurs pensent même avoir un droit de rétractation pour tout achat, quel qu'en soit les circonstances, y compris lors d'un achat en magasin. Or, c'est uniquement à titre commercial que certains professionnels offrent la possibilité au consommateur de procéder à un échange, à un remboursement ou à la remise d'un bon d'achat car la loi ne les y oblige en aucune manière.

Il est utile de rappeler que ni le droit allemand, ni le droit français, ni le droit luxembourgeois ne prévoient de droit de rétractation lors d'un achat à une foire et que, selon le droit belge, cette possibilité existe sous certaines conditions uniquement.

Une brochure réalisée par le **CEC Luxembourg** à ce sujet peut d'ailleurs être téléchargée sur le site www.cecluxembourg.lu ou être demandée gratuitement sur simple demande à l'adresse info@cecluxembourg.lu ou au numéro 26 84 64-1.

Nützliche Links – Liens utiles

www.europarl.tv.europa.eu/

Chaîne TV du Parlement européen disponible en 22 langues.

www.label-dschungel.de

Information zu Angaben auf Etiketten.

www.verbraucher-gegen-spam.de/inhalt/index.php

Information zur Vermeidung von Spam.

Roaming-Gebühren

Am 30. August 2008 ist die Preisgrenze für Mobilfunkgespräche im Ausland mittels Roaming um weitere 3 Cents gesunken. Damit dürfen nunmehr maximal 46 Cents netto pro Minute berechnet werden. Darüber hinaus gibt es Bestrebungen innerhalb der Europäischen Kommission, auch die Kosten für SMS im Ausland drastisch auf 11 bis 15 Cents zu senken. Zunächst wurde eine Roaming-Webseite durch die Kommission im Juli eingerichtet, auf der die verschiedenen Tarife eingesehen werden können und das Tarifsysteem somit transparenter gemacht werden soll. Die Webseite ist unter dem link www.ec.europa.eu/roaming abrufbar.

SMS transfrontaliers

La Commission européenne a lancé une nouvelle offensive envers les opérateurs de téléphonie mobile. Elle entend en effet imposer à partir du 1er juillet 2009 une réduction de 60% du prix moyen des SMS envoyés depuis l'étranger en plafonnant leur prix à 11 centimes d'euro contre 29 centimes d'euro en moyenne actuellement dans les 27 pays de l'UE.

Cette proposition sera soumise aux Etats membres et au Parlement pour entrer en vigueur en principe au courant de l'été 2009.

Téléphone fixe, mobile ou internet?

Une enquête à l'échelle de l'UE auprès de 27000 ménages a révélé l'émergence de nouveaux modes de consommation dans les services de télécommunication en Europe. 24% des ménages ont abandonné leur téléphone fixe en faveur de téléphones mobiles tandis que 22% d'entre eux utilisent leur ordinateur à la maison pour passer des appels téléphoniques via Internet. Aujourd'hui, 29% des ménages européens achètent des forfaits télécommunications plus médias, ce qui représente une augmentation de près de 10% par rapport à l'année dernière.

Foire Vakanz 2009

Die Frühjahrsmesse 2009 findet nächstes Jahr bereits vom 9.-11. Januar 2009 statt und nicht, wie üblicherweise, am dritten Wochenende im Januar. Das Europäische Verbraucherzentrum wird auf der Messe mit einem Informationsstand vertreten sein.

eBay et les contrefaçons

eBay a réussi à obtenir gain de cause devant le Tribunal de commerce de Bruxelles contre le groupe L'Oréal qui avait déposé une plainte contre eBay dans 5 pays, dont la Belgique, en l'accusant de ne pas se montrer assez coopératif pour prévenir la vente de produits contrefaits sur ses sites.

Dans son jugement du 31 juillet dernier, le Tribunal a estimé qu'«eBay n'avait pas une obligation de surveiller de manière systématique ce qui était vendu sur son site» et confirmé qu'«eBay avait agi avec diligence quand il avait reçu des lettres de L'Oréal» car eBay avait effectivement retiré les articles faisant l'objet d'une plainte.

Tagfahrleuchten ab 2011

Aufgrund eines Beschlusses der Europäischen Kommission zur Verbesserung der Sicherheit im Straßenverkehr werden sogenannte Tagfahrleuchten, d.h. Leuchten, die sofort beim Starten des Kfz angeschaltet werden, ab 2011 Pflichtausrüstung für alle neuen Kraftfahrzeugtypen. Darüber hinaus verbrauchen diese Leuchten nur 25-30% der Energie herkömmlicher Hauptscheinwerfer und im Fall der Verwendung von Leuchtdioden (LED) sogar nur 10%.

Grüne Versicherungskarte

Obwohl in den Ländern der Europäischen Union die Pflicht zum Mitführen der "Grünen Karte" als Nachweis einer bestehenden Haftpflichtversicherung für das geführte Kfz nicht mehr besteht, empfiehlt das Europäische Verbraucherzentrum die Karte dennoch sicherheitshalber stets mitzuführen, da sie beim Ausfüllen des einvernehmlichen Unfallprotokolls hilfreich sein kann.

Österreich schafft Studiengebühren ab

Am 24.9.2008 stimmte der Nationalrat in Wien für eine weitgehende Abschaffung der Studiengebühren. Zukünftig müssen nur noch Studierende aus dem Nicht-EU-Ausland und österreichische Studenten in wenigen Ausnahmefällen Studiengebühren in Höhe von 363,36€ pro Semester bezahlen.

Soins transfrontaliers

Une convention entre le Luxembourg et la France en matière de prestations de santé transfrontalières est entrée en vigueur depuis le 1er septembre dernier. Celle-ci permet désormais aux personnes retraitées munies d'une carte européenne d'assurance maladie et bénéficiant d'une pension luxembourgeoise ou mixte (luxembourgeoise et française) de suivre des soins au Grand-Duché. Ces mêmes droits sont reconnus pour leur famille. Des dispositions similaires concernent les résidents du Luxembourg souhaitant se faire soigner en France.

Pour toute information complémentaire, il est vivement conseillé de contacter, avant tout soin transfrontalier, sa Caisse d'assurance maladie.

Wahoodiscount.com fermé

De nombreux consommateurs ont été piégés par ce site français qui ne livrait pas les commandes de leurs clients et dont les courriers de réclamation étaient systématiquement retournés à leur expéditeur en indiquant que la société n'habitait pas à l'adresse indiquée. Le dirigeant est soupçonné d'avoir créé une société sans activité réelle. Le site internet a été fermé et une enquête a été ouverte par la gendarmerie de Toulouse.

France: amendes payables via Internet

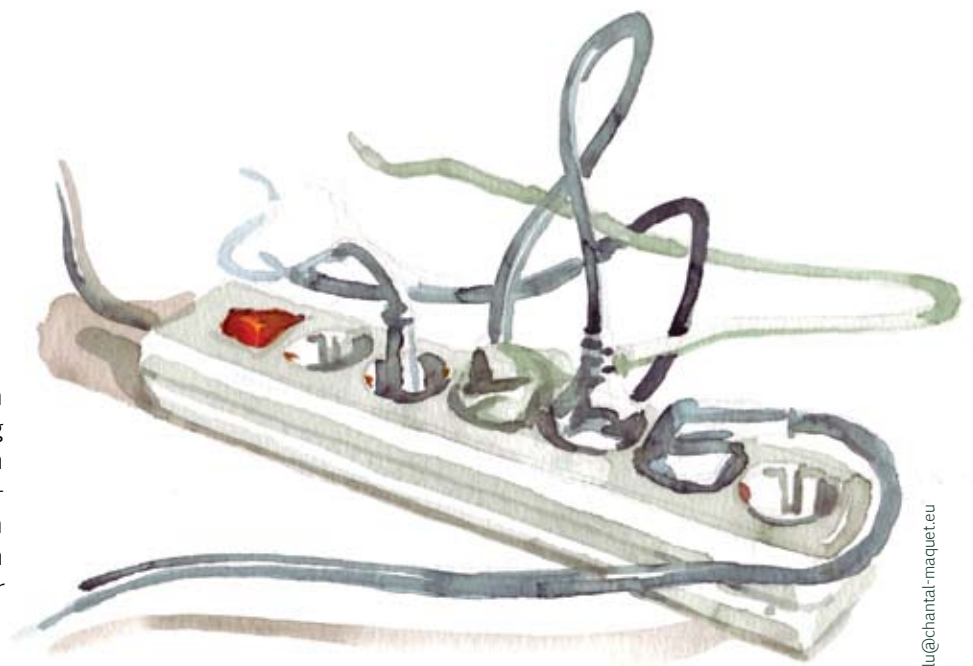
Dès le 1er novembre prochain, un délai supplémentaire de 15 jours sera accordé aux personnes qui règlent leurs amendes, et notamment celles issues des radars automatiques, par internet ou par un timbre fiscal dématérialisé accessible notamment auprès des débiteurs de tabac français agréés.

De plus, les amendes déjà majorées pour paiement tardif feront l'objet d'une réduction de 20% pour le contrevenant qui règlera le montant via internet.

Pour plus d'informations: www.amendes.gouv.fr

Réduction de la consommation électrique

Les Etats membres de l'Union ont approuvé la proposition de règlement de la Commission européenne visant à réduire de près de 75% la consommation d'électricité, en mode veille, des appareils électroménagers et des équipements de bureau. Suivant les fonctionnalités du produit, la proposition de règlement qui doit être soumise au vote du Parlement européen, prévoit que la consommation maximale autorisée en mode veille soit limitée à 1 ou 2 watts d'ici 2010. Dès 2013, le niveau admissible serait abaissé à 0,5 watts ou 1 watt.



Juvenes Translatores

Schülerinnen und Schüler in den Mitgliedstaaten der EU und des Geburtsjahrganges 1991 können im Rahmen des zweiten Wettbewerbs «*Juvenes Translatores*» (junge Übersetzer), ihre übersetzerischen Fähigkeiten testen. Die Europäische Kommission fordert daher Schulen in der EU auf (8 Schulen in Luxemburg), sich zwischen dem 1. September und dem 20. Oktober 2008 zum Wettbewerb, der am 27.11.2008, stattfindet, mit bis zu 4 Schüler/innen anzumelden. Mehr unter <http://ec.europa.eu/translatores>

Agenda européen pour étudiants

Comme chaque année, un agenda scolaire européen est publié à l'intention des jeunes étudiants. Cet agenda, disponible dans toutes les langues de l'UE, aborde différents thèmes tel que par exemple les voyages ou le développement durable. Il peut être commandé par les écoles et il sera accompagné d'un guide supplémentaire destiné aux enseignants.

Pour plus d'informations: <http://www.generation-europe.org>

Autorisation de voyage pour les Etats-Unis

Dès le 12 janvier 2009, le nouveau programme ESTA (Electronic System for Travel Authorization) entrera en vigueur. Avec ce nouveau formulaire d'autorisation électronique, plusieurs questions sur l'état de santé et le passé pénal seront ainsi posées aux ressortissants de l'UE se rendant aux USA et déjà dispensés de Visa, soit 15 des 27 pays de l'UE. Ce formulaire devra être rempli au moins 72h avant d'embarquer.

Une phase test est d'ores et déjà disponible sur: <https://esta.cbp.dhs.gov>

Lutte contre les fraudes des cartes de crédit

Visa et plusieurs banques américaines et canadiennes se sont associées pour mettre en place un programme destiné à lutter contre les fraudes menaçant les titulaires de carte de crédit.

Ainsi, lorsqu'une transaction sera jugée douteuse, le client pourrait être prévenu en temps réel par e-mail ou par SMS sur son téléphone mobile. Les clients pourraient également choisir d'être prévenu si une opération est faite avec leur carte de crédit à l'étranger ou lorsqu'un paiement dépasse les montants habituellement effectués.

France: réforme des prescriptions

La loi n° 2008-561 du 17 juin 2008 a modifié les délais de prescription applicables en France.

Le délai de la prescription extinctive (autrement dit la durée à l'issue de laquelle aucune action en justice ne peut plus être engagée) a été porté à 2 ans pour l'action des professionnels concernant les biens ou services fournis aux consommateurs.

Le nouveau délai de droit commun est fixé à 5 ans, délai qui s'appliquera notamment pour la mise en œuvre par les consommateurs de la responsabilité contractuelle des professionnels avec lesquels ils auront contracté. Le délai de 10 ans concernera les actions en responsabilité des dommages corporels et le délai de 30 ans restera en vigueur pour les actions réelles immobilières.

Objets interdits en cabine

Une liste des objets interdits en cabine dans les avions devrait être prochainement publiée au Journal Officiel des Communautés européennes. Le règlement (CE) n°622/2003 donnait déjà une liste d'articles interdits, comme par exemple les armes à feu et instruments tranchants, en prévoyant que tous les articles prohibés seraient confisqués. Cette liste avait ensuite été détaillée de manière plus approfondie par la Commission européenne qui a décidé de la publier à nouveau dans le but d'améliorer la transparence des informations.

E-Flugtickets

Trotz der Einführung der sogenannten E-Tickets, d.h. Flugtickets in Form eines Buchungscodes, der durch die Verbraucher ausgedruckt oder lediglich notiert werden muß, hat sich am System des Eincheckens nichts geändert. Es werden auch weiterhin Bordkarten für jeden Flug in Papierform ausgestellt, lediglich das frühere Flugticket-„Album“ ist weggefallen.

Informationsportal für Fluggastrechte

Die Europäische Kommission hat ein neues Informationsportal für Fluggastrechte im Internet ins Leben gerufen. Dieses Portal enthält alle wichtigen Informationen zu Rechten von Fluggästen und ist unter dem link www.ec.europa.eu/transport/air_portal/index_en.htm abrufbar.

Flugticketpreise

Das Europäische Parlament hat am 9.Juli 2008 eine Richtlinie verabschiedet, wonach künftig stets der volle Preis eines Flugtickets inklusive aller Steuern und Gebühren angegeben werden muß, um zukünftig irreführenden Lockangeboten von Fluggesellschaften den Riegel vorzuschieben.