

Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GIE du Luxembourg



Octobre 2009

La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief

Rapport annuel ECC-Net 2008

Selon le rapport annuel 2008 publié par la Commission européenne, le réseau des Centres européens des consommateurs (réseau CEC) a traité plus de 62 000 demandes de conseil ou d'aide soumises en personne ou en ligne par des consommateurs de l'Union européenne confrontés à des problèmes d'achats transfrontaliers. Ce rapport fait état d'une hausse de 22% du nombre de consommateurs qui se sont adressés au réseau. En 2008, les plaintes examinées par les CEC concernaient, pour la plupart, les transports (33%, dont 80% pour le transport aérien), les services récréatifs (25%) ainsi que l'hôtellerie et la restauration (13%). Elles portaient sur les produits et les services (25%), les livraisons (18%), les clauses contractuelles (16%) et les pratiques commerciales déloyales (14%). Les achats en ligne représentent 47% des plaintes, et les autres types de ventes à distance, telles que la vente par correspondance, 24% (soit 15% de plus qu'en 2007).

Pour plus d'informations: <http://www.cecluxembourg.lu>, rubrique «Publications» puis «Rapport/Etudes».

SkyEurope en liquidation

Le Centre Européen des Consommateurs de Slovaquie nous a indiqué que la compagnie aérienne SkyEurope a été placée en liquidation judiciaire. Un liquidateur a été nommé à cet effet en date du 9 septembre. Les consommateurs sont invités à lui déclarer leur créance dans un délai de 45 jours, soit jusqu'au 23 octobre 2009 au plus tard. La demande doit se faire via un formulaire en langue slovaque. Pour l'obtention du formulaire et pour tout renseignement complémentaire, nos services pourront vous aider. (E-mail: info@cecluxembourg.lu ou Tél.: 26 84 64 1).

Un exemplaire original du formulaire et accompagné des documents prouvant votre créance, doit être envoyé au tribunal de Bratislava et deux exemplaires originaux doivent être adressés au liquidateur.

La médiation en action

Une commission de litiges pour le secteur aérien aux Pays-Bas

Les Pays-Bas ont mis en place une commission de litiges pour le secteur aérien fonctionnant depuis le 1er juillet 2009. Cette commission est compétente notamment pour toutes les plaintes des consommateurs concernant les refus d'embarquement, annulation ou retard de vol. Les plaintes relatives aux bagages sont par contre exclues du champ de compétence.

Seules les plaintes à l'encontre des compagnies européennes membres de la fédération du secteur aérien BARIN (<http://www.barin.nl/>) pourront être traitées par cette commission. Cette Commission ne pourra être saisie qu'en néerlandais et pour les litiges portant sur un vol avec un premier départ d'un aéroport néerlandais. Les frais de procédure s'élèvent à 50€, à payer par le demandeur. La décision rendue est contraignante pour les deux parties.

Nouvelle collaboratrice

Une nouvelle collaboratrice, Madame Julie Jasson, juriste de droit belge, a rejoint l'équipe du **CEC Luxembourg** depuis le 6 juillet 2009.

Happy Birthday

La carte européenne d'assurance maladie (CEAM), que possèdent aujourd'hui 180 millions d'Européens, fête son cinquième anniversaire. Les citoyens de 31 pays européens peuvent l'utiliser pour accéder aux soins médicaux dont ils ont besoin s'ils tombent malades ou ont un accident dans un des pays participants (UE, Norvège, Lichtenstein, Islande et Suisse). Près de 35% des Européens sont désormais titulaires d'une CEAM qui simplifie les procédures et réduit les formalités administratives liées à un traitement médical nécessaire lors d'un séjour temporaire à l'étranger.

Disparition des ampoules à incandescence

Depuis le 30 juin 2009, les ampoules électriques à incandescence sont peu à peu retirées du marché (pour en disparaître totalement d'ici fin 2012) et sont remplacées par des ampoules fluocompactes, plus communément appelées ampoules à basse consommation. Celles-ci auraient une durée de vie supérieure et seraient plus favorables à l'environnement.

Agenda Europa

L'Agenda Europa pour l'année scolaire 2009/2010 est disponible. Cet agenda est produit sur initiative de la Commission européenne en collaboration au Luxembourg avec le Ministère de l'Economie et du Commerce Extérieur et le Ministère de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle. Quelques exemplaires sont encore disponibles et peuvent être retirés en nos locaux – 55 rue des Bruyères, L-1274 Howald.

Paris en ligne

La Cour de Justice des Communautés européennes a jugé justifié l'interdiction faite par le Portugal à un opérateur privé basé à Gibraltar de proposer des jeux de hasard sur Internet. Elle estime que les Etats européens peuvent exercer un monopole sur ce secteur pour des raisons de sécurité. L'affaire avait été portée devant la Cour européenne par la Cour Pénale de Porto suite à un recours de la société commerciale de paris en ligne Bwin et la ligue de football professionnelle portugaise. Ce jugement peut être considéré comme faisant jurisprudence sur le droit des Etats membres de l'UE à déterminer de quelle manière les services de paris en ligne peuvent être fournis sur leur territoire, et sur le droit de bannir ou non les services de paris en ligne émanant d'opérateurs installés à l'étranger.

Kostenfreie Zahlung bei Online-Buchung

Eine Fluggesellschaft darf für die Buchung im Internet nur dann eine Kreditkartengebühr verlangen, wenn sie auch ein etabliertes kostenfreies Zahlverfahren anbietet. Das hat das Berliner Kammergericht nach einer Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbands gegen Ryanair entschieden. Die bisherige Zahlpraxis des Billigfliegers ist damit unzulässig. Das Unternehmen hatte seinen Kunden für den Kauf des Tickets per Kreditkarte eine Gebühr von 4 Euro pro Fluggast und einfachem Flug abgezogen. 1,50 Euro betrug die Gebühr für den Einsatz einer Zahlkarte. Die Kunden hatten keine Möglichkeit, ihr Ticket ohne Zusatzkosten zu bezahlen. „Kostenlos“ war lediglich die Zahlung mit einer kaum verbreiteten Visa-Electron-Karte, die aber nur gegen eine Jahresgebühr von 40 bis 100 Euro erhältlich ist. Eine echte Gegenleistung für die Gebühren sei nicht ersichtlich, begründeten die Richter das Urteil. Der bargeldlose Zahlungsverkehr liege im eigenen Interesse der Fluggesellschaft, zumal sie keine Barzahlungen akzeptiere. Ryanair sei gesetzlich verpflichtet, die Zahlung für das Ticket anzunehmen. Dafür dürfe eine Fluggesellschaft kein gesondertes Entgelt verlangen. Für die Kunden bedeutet das Urteil einen weiteren Schritt hin zu mehr Preistransparenz im Internet. (Urt. KG Berlin v. 30.4. 2009, Az. 23 U 243/08 – nicht rechtskräftig) © Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. – vzbv

Infos rapides – Kurz Info

Les bureaux du **CEC Luxembourg** seront fermés durant la journée du 15 octobre en raison de l'organisation de sa troisième conférence sur des aspects du droit européen de la consommation • La Présidence de l'Union européenne est assurée par la Suède depuis le 1er juillet 2009 • Le géant de la recherche sur Internet Google met au point un système de paiement en ligne qui permettra aux journaux de faire payer leurs lecteurs pour accéder aux articles en ligne • Plus de 14.000 visiteurs ont parcouru les stands de l'Oeko Foire du 18 au 20 septembre, à laquelle le **CEC** a également participé • Selon un récent rapport de la Commission européenne, les banques françaises sont celles en Europe affichant le plus de frais cachés onéreux pour leurs clients.

Au cas par cas – Crédit et cession sur salaire

Madame L., résidente luxembourgeoise, a contracté un prêt en Belgique. Suite à quelques difficultés financières, elle s'est retrouvée dans l'impossibilité de faire face à ses mensualités. L'organisme financier a donc dénoncé son crédit, et cédé le dossier à une société de recouvrement. Cette dernière a fait jouer la clause de cession de rémunération incluse dans le contrat de prêt et signée par Madame L. Le créancier a donc signifié à l'employeur de Madame L. la cession sur salaire. Sur le conseil du **Centre Européen des Consommateurs**, Madame L. a pu faire opposition à cette cession par lettre recommandée envoyée à son employeur dans les 10 jours de la notification de la cession, et trouver entre-temps avec son créancier un accord quant à de nouvelles modalités de remboursement de sa dette.

Le consommateur belge reste fidèle aux marques

Selon une étude récente du centre de recherche de la Vlerick Leuven Gent Management School, plus de 75% des consommateurs n'ont pas modifié leur comportement d'achat malgré la crise. Le consommateur belge reste fidèle aux produits de marque. Mais il les achète dans des supermarchés pratiquant des prix plus bas. Quant aux consommateurs qui changent de marque, ils s'orientent surtout vers de grandes marques ou des marques maison et discount.

Le Saviez-Vous? 10.000 bagages perdus quotidiennement en Europe

Quarante deux millions de bagages ont été égarés par les compagnies aériennes à travers le monde en 2007, selon un rapport publié au Royaume-Uni par l'Association des usagers des transports aériens (AUC), et publié par plusieurs médias britanniques. Le nombre de ces valises non remises à leur propriétaire à la descente de l'avion est en constante augmentation: l'AUC en dénombrait 34 millions en 2006 et 30 millions en 2005. Un million de ces bagages ont été définitivement perdus, précise l'AUC. Toutes les compagnies aériennes sont concernées et la compagnie britannique British Midland Airways est celle qui détient la moyenne la plus élevée avec 24,5 bagages égarés pour 1000 passagers. Nous rappelons qu'en cas de bagage perdu, il est nécessaire de transmettre par écrit sa demande d'indemnisation le plus rapidement possible à la compagnie aérienne et dans un délai de 21 jours. Pour toute information complémentaire, le **CEC** propose une fiche pratique relative aux incidents relatifs aux bagages qui est disponible sur simple demande.

Liens utiles – Nützliche Links

<http://www.se2009.eu/>

site internet de la présidence suédoise de l'Union européenne.

<http://www.youtube.com/eutubefr?gl=FR&hl=fr>

communauté de son et d'images de l'Union Européenne.

<http://www.ena.lu/>

bibliothèque numérique du Centre de recherche sur l'Europe.