

# Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GIE du Luxembourg



Novembre 2009

## La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief

### Vox mobile devient Orange

L'opérateur de téléphonie mobile marque plus visiblement son appartenance au groupe France Télécom. Il a abandonné son nom de VoxMobile pour Orange. Un nom bien connu des frontaliers français, d'ailleurs, l'entreprise explique son changement de nom par sa volonté de capitaliser sur la renommée internationale d'Orange. Vox Mobile reste pour autant 100% une filiale du belge Mobistar qui, lui, garde son nom.

### Le Saviez-Vous? Tarifs des télécommunications

Parmi les 30 pays de l'OCDE, ce sont la Finlande, les Pays-Bas et la Suède qui affichent les prix des communications mobiles les plus faibles tandis que les plus élevés sont enregistrés au Canada, en Espagne et aux Etats-Unis. Pour un usager à la consommation moyenne, la facture s'élève ainsi entre 7,70 € et 8,50 € par mois dans les trois premiers pays et entre 29,70 € et 37,50 € dans les trois derniers. Le Luxembourg quant à lui se situe dans la moyenne des trente pays.

### La fraude sur les cartes touche le Luxembourg

De nombreux titulaires de cartes de crédit luxembourgeoises ont reçu ces derniers jours une lettre de la Cetrel leur indiquant des suspicions de fraudes concernant leurs cartes.

Ils ont en fait été touchés par une vaste fraude mondiale sur les cartes bancaires. Une fraude repérée par Visa et Mastercard qui ont demandé aux autorités nationales, dont la Cetrel, de bloquer les cartes concernées. Quelques milliers de cartes seraient visées au Grand-Duché, plusieurs dizaines de milliers le sont aussi en Belgique et d'autres pays sont certainement concernés. Cetrel souligne que ce genre de fraude arrive environ tous les douze à dix-huit mois.

Les clients concernés se sont vus attribuer gratuitement une nouvelle carte.

### Abus dans le secteur du meuble

Une enquête commune réalisée par les gouvernements du Benelux, au cours du second trimestre 2008, révèle que 25% des conditions générales des contrats signés avec les magasins de meubles contiennent des clauses abusives en matière de délai de livraison, 25% d'entre elles ne respectent pas le délai de garantie légale et 9% enfin ne satisfont pas aux dispositions relatives à la conformité du bien livré.

Cette enquête montre également que 30% des publicités contrôlées dans ces pays relèvent de la définition des pratiques commerciales trompeuses, c'est-à-dire contenant des informations susceptibles d'induire le consommateur en erreur.

Au Luxembourg, c'est la Direction de la Réglementation des Marchés et de la Consommation du Ministère de l'Économie qui a mené l'enquête.

### Conférence de presse

Le 28 septembre 2009, le **CEC Luxembourg** a invité des représentants de la presse à un petit-déjeuner, afin de présenter le Centre et ses activités. Suite à cette action, plusieurs articles sont parus dans les quotidiens luxembourgeois.

### Visite du CEC Malte

Le **Centre Européen des Consommateurs de Luxembourg** a reçu la visite, les 6 et 7 octobre 2009, de deux représentantes du CEC Malte. Cette rencontre a permis d'échanger de nombreuses informations notamment sur les plaintes des consommateurs les plus fréquemment rencontrées dans les deux pays.

### Preisvergleich IKEA

Wie aus einer Preisvergleichsstudie des Europäischen Verbraucherzentrums Belgien hervorgeht, sind die Preise von IKEA in Belgien die höchsten im Vergleich zu den Nachbarländern. Ein Warenkorb von 20 Produkten hat gezeigt, dass Ikea Belgien 22% teurer ist als Ikea Frankreich. IKEA in den Niederlanden steht auf dem zweiten Platz: es ist 14% teurer als Ikea Frankreich.

Der gesamte Warenkorb mit 20 Produkten kostet 4.036 € in Belgien, d.h. 22% mehr als in Frankreich (3.297 €), 20% mehr als im Vereinigten Königreich (3.345 €) und in Deutschland (3.363 €) und 7% mehr als in den Niederlanden (3.775 €). Details unter [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)

### Escroquerie des billets d'avion

Une escroquerie de billets d'avions, évaluée à 1,2 millions d'euro, a conduit à l'interpellation de 14 personnes. Des employés auraient monnayé plus de 400 billets à prix réduit, accordés par Air France à son personnel.

## Liste noire mondiale

Suite aux récents accidents aériens, la Commission européenne a proposé de créer une liste noire mondiale des compagnies aériennes dangereuses suivant le même modèle que la liste noire qui existe déjà au sein de l'Union Européenne. En effet, cette liste noire n'est valable qu'en Europe et ne constitue en dehors qu'une simple indication.

Vous pouvez consulter la liste mise à jour en date du 14 juillet 2009, sur le site:

[www.ec.europa.eu/transport/air-ban](http://www.ec.europa.eu/transport/air-ban)

## Compagnies aériennes assignées

Trois associations de défense des consommateurs française, belge et portugaise (UFC-Que Choisir, Test-Achat et Deco) ont engagé des poursuites judiciaires chacune dans leur pays contre les clauses abusives appliquées par les compagnies aériennes EasyJet, Ryanair, Air France, TAP et Brussels Airlines. Les associations critiquent notamment le fait que les billets soient non remboursables et non cessibles ainsi que l'exonération de toute responsabilité pour les prestations touristiques vendues en annexe comme la location de voiture ou la réservation d'hôtel.

## Télépéage européen unique

La Commission européenne a adopté une décision permettant le lancement d'un service européen de télépéage (SET) qui permettra aux usagers de la route de s'acquitter aisément des droits de péage dans toute l'Union européenne grâce à un seul abonnement. À terme, le SET limitera le nombre de transactions en espèces aux gares de péage et contribuera ainsi à fluidifier le trafic et à désencombrer les routes.

## L'empreinte écologique

Une récente enquête Eurobaromètre concernant l'attitude des Européens par rapport à la consommation et la production durables, révèle qu'une forte majorité d'Européens (83%) déclare que l'incidence des produits sur l'environnement joue un rôle important dans les décisions d'achat. Les Grecs sont ceux qui tiennent le plus compte de l'empreinte écologique des produits qu'ils achètent (92%), tandis que les Tchèques sont les moins préoccupés par cet aspect (62%).

Pour toute information complémentaire:

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

## Infos rapides – Kurz Info

L'Union européenne prend des mesures pour limiter les risques liés à l'utilisation des baladeurs. Grâce à une décision de la Commission européenne, les consommateurs vont bénéficier de nouveaux réglages par défaut des baladeurs à des niveaux d'exposition au bruit sans risque, et des mises en garde claires sur les effets néfastes d'une exposition excessive à un volume sonore élevé • L'Union européenne reste insuffisamment mobilisée par la collecte et le recyclage des piles et batteries, avec une moyenne de 14,5% par pays contre 25% exigés dès 2012 par la réglementation communautaire • La Commission de Surveillance du Secteur Financier informe que la société NSCB Luxembourg SA qui propose des services financiers ne dispose pas de l'agrément nécessaire à la prestation de ces services au ou à partir du Luxembourg • L'UE va mettre en place un nouveau système de contrôle renforcé des pêcheurs. La pêche de loisir n'est pas concernée. • L'Irlande est le 25ème Etat-membre à avoir ratifié le traité de Lisbonne. • Des calendriers 2010 sont désormais disponibles dans les locaux du **Centre Européen des Consommateurs** à Howald.

## Vente en ligne

La Commission européenne a mené une enquête dans 26 Etats membres sur 369 sites vendant les six biens électroniques les plus populaires (appareil photo numérique, téléphone mobile, lecteur MP3 et DVD, équipement informatique, console de jeux) en Europe.

Sur près de 55% des sites contrôlés, les résultats relèvent de nombreuses irrégularités, à savoir des informations mensongères sur les droits des consommateurs, sur le coût total du produit et des informations incomplètes ou manquantes pour contacter le vendeur.

La Commission européenne n'entend pas en rester à ces conclusions et va demander aux sites concernés de se mettre rapidement en conformité avec la réglementation. Dans le cas contraire, les contrevenants pourront être sanctionnés par une amende voire contraints à la fermeture.

## Au cas par cas – Achat de musique en ligne

Monsieur W., résident italien de nationalité anglaise, possédant un smartphone, a tenté d'acheter de la musique en ligne en utilisant sa carte de crédit émise par une banque anglaise. Cela lui a été refusé.

En effet, il s'avère d'une part qu'il n'est pas possible d'acheter de la musique dans un e-shop d'un Etat membre tout en utilisant une carte de crédit émise dans un autre Etat.

D'autre part, il n'est pas non plus possible de faire des achats dans un e-shop de l'Etat émetteur de votre carte de crédit tout en étant domicilié dans un autre Etat, car une adresse nationale de facturation est requise. Le vendeur, interpellé sur cette question, explique que le but de cette procédure n'est pas d'assurer la sécurité de la transaction mais bien de vérifier que le vendeur dispose des droits intellectuels pour les morceaux de musique concernés dans l'Etat dans lequel se fait l'achat.

La solution? Se rendre dans un magasin spécialisé dans l'électronique et acheter sur place des cartes prépayées.

## Liens utiles – Nützliche Links

<http://www.presseurop.eu/fr>

site sur l'actualité européenne.

[http://ec.europa.eu/consumers/strategy/consumers\\_europe\\_edition2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/consumers_europe_edition2_en.pdf)

étude statistique menée par Eurostat sur les consommateurs en Europe en 2009.

<http://www.europaforum.public.lu/fr/actualites/2009/10/>

[conference-cec/index.html](http://www.europaforum.public.lu/fr/actualites/2009/10/conference-cec/index.html) compte-rendu de la 3e conférence européenne sur les droits des consommateurs.