

Décembre 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

Fêtes de fin d'année

Les bureaux du **CEC Luxembourg** seront fermés du 24 décembre au 4 janvier. Nous vous souhaitons de passer de très bonnes fêtes de fin d'année.

Brochures « Immobilier »

Les versions actualisées et compilées de nos trois brochures sur l'achat d'un bien immobilier en Allemagne, en France et en Belgique sont dorénavant disponibles gratuitement sur simple demande auprès de notre Centre et peuvent également être téléchargées sur notre site internet www.cecluxembourg.lu, rubrique « Publications/Brochures ».

Cdiscount

Le magazine français 60 Millions de consommateurs met en garde les internautes contre une fausse promotion sur les jouets Playmobil sur le site Cdiscount. En effet, Cdiscount annonce des réductions qui iraient jusqu'à 60%. Or, en y regardant de plus près et en comparant les prix avec ceux affichés par les concurrents, l'avion Playmobil annoncé à 114€ prix de départ et vendu à 49,74€ après réduction sur Cdiscount, est mis en vente à 49,99€ chez d'autres vendeurs du Net et à 54,50€ sur le site officiel de Playmobil hors réduction bien entendu. Interrogé sur le prix de départ annoncé, soit 114€, Cdiscount n'a pas été en mesure de s'expliquer.

Visite d'étude

Les collaborateurs du **Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg** se sont rendus les 3 et 4 novembre 2008 à Kehl (Allemagne) dans le but d'y rencontrer leurs collègues des Centres Européens des Consommateurs de l'Allemagne et de la France, les deux Centres étant tous les deux regroupés à Kehl. Cette rencontre fut l'occasion de comparer les différentes méthodes de travail et d'approfondir la collaboration entre les trois Centres. Les collaborateurs du **Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg** avaient par ailleurs rencontrés leurs homologues belges en octobre 2008.

Le CEC à la Foire « Vakanz »

Le **Centre Européen des Consommateurs** sera de nouveau présent à la Foire « Vakanz » qui se tiendra du 9 au 11 janvier 2009 à la Foire Internationale de Luxembourg-Kirchberg (LuxExpo).

A cette occasion, l'équipe du **CEC** proposera aux consommateurs de les informer sur la politique européenne en matière de consommation et de répondre à toutes leurs questions concernant la consommation transfrontalière et plus spécifiquement les problèmes que peuvent engendrer, pour le consommateur, les voyages et leur réservation. L'ensemble des brochures publiées par le **CEC** seront également disponibles.

Plan énergie

La Commission européenne a présenté, courant novembre, une série de mesures destinées à l'amélioration de l'efficacité énergétique. Ainsi, par exemple, la Commission espère étendre l'usage de l'étiquetage énergétique, déjà utilisé dans le domaine des appareils électroménagers, aux produits utilisés dans les secteurs industriels et commerciaux tels que les pompes à eau ou fenêtres à double vitrage.

De plus, une proposition de directive visant à instaurer un système d'étiquetage des pneus a également été déposée afin de permettre la comparaison en fonction de la consommation de carburant, la performance d'adhérence et la pollution sonore.

Enfin une révision de la directive sur la performance énergétique des bâtiments est à l'étude afin d'instaurer le certificat de performance énergétique comme un label pour les constructions et qui devra figurer sur toutes les offres et contrats pour la vente ou location d'un bâtiment.

Info rapides – Kurz Info

La Cour de Cassation française a confirmé qu'il appartenait à la banque, et non au détenteur d'une carte bancaire, de prouver la faute lourde d'un client dont le compte a été débité de manière frauduleuse • Les Européens comptent réduire jusqu'à 6% leur budget de Noël • L'adoption de l'Euro par la République tchèque sera probablement retardé en raison de la crise financière actuelle • Afin de relancer le commerce, le gouvernement britannique envisage d'abaisser provisoirement la TVA de 2,5% qui passerait ainsi de 17,5% à 15% • Le Parlement suédois a ratifié le traité de Lisbonne en devenant ainsi le 25ème pays à approuver ce texte • La Commission européenne a renoncé au projet d'installation de scanners corporels dans tous les aéroports de l'UE • Le site Show-Room-2001.fr a été déclaré en liquidation judiciaire • L'UE a demandé au régulateur belge d'agir pour baisser les prix de téléphonie fixe en Belgique, actuellement les plus élevés d'Europe pour les appels locaux, faute de concurrence suffisante à l'opérateur Belgacom. Un appel local de 3 minutes coûte 21,2 cents en Belgique contre 10 cents en moyenne en Europe • La commissaire européenne chargée de la protection des consommateurs, Mme Meglena Kuneva a inauguré le premier master européen en politique des consommateurs.

Le saviez-vous? Pneus d'hiver en Autriche

Entre le 1er novembre et le 15 avril, les pneus d'hiver sur les 4 roues sont obligatoires en Autriche lorsque le véhicule circule sur des routes enneigées ou verglacées.

En cas d'infraction, le conducteur est passible d'une amende de 35€.

Au cas par cas –

Succession en Espagne: attention à l'arnaque

Ces dernières semaines, le **Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg** a de nouveau été contacté par plusieurs consommateurs ayant reçu un courrier provenant d'un cabinet d'avocats situé en Espagne. Cette lettre informe le consommateur qu'une personne n'ayant pas de famille proche est décédée et que du fait que la personne en question porte le même nom que le consommateur, celui-ci serait en possibilité d'accepter la succession à hauteur de plusieurs millions de dollars. Si le consommateur ne se manifeste pas endéans les 3 mois, l'Etat espagnol serait en droit de réclamer les sommes mentionnées.

Ayant déjà été confronté préalablement au même type d'arnaque, le Centre Européen des Consommateurs prie par conséquent les consommateurs d'être vigilants et de ne pas donner suite à des courriers promettant d'hériter ou de gagner de grosses sommes d'argent.

En cas de doute, le **Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg** reste à votre disposition afin de vérifier si vous avez été victime d'une arnaque.

Liens utiles – Nützliche Links

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

site dédié à la mobilité des jeunes en Europe.

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

site se rapportant aux pratiques commerciales déloyales.

<http://blogs.ec.europa.eu/kuneva/>

blog de la Commissaire européenne en charge de la protection des consommateurs, Madame Meglena Kuneva.

Bibliothèque européenne

Le site www.europeana.eu a été lancé officiellement le 20 novembre dernier. Près de 2 millions d'objets culturels numérisés y sont accessibles gratuitement en 21 langues. Pris d'assaut par sa popularité, le site a dû temporairement être fermé afin d'augmenter sa capacité et serait à nouveau disponible au courant du mois de décembre.

Euranet

Le réseau de radios européennes s'est doté le 10 novembre 2008 d'un portail Internet offrant aux internautes la possibilité d'écouter les émissions mais aussi d'échanger leur point de vue sur les thèmes abordés («Radio Community»). Actuellement diffusé en 10 langues, Euranet a pour objectif d'émettre dans les 23 langues officielles de l'Union européennes d'ici 2012.

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

«Farmland»

La Commission européenne a lancé un site web destiné aux enfants de 9 à 12 ans sur le bien-être des animaux, baptisé «Farmland», qui vise à sensibiliser les enfants européens sur l'importance de traiter les animaux d'élevage avec respect et humanité.

Pour plus d'informations :

<http://www.farmland-thegame.eu/>

Litiges transfrontaliers de faible montant

A partir du 1er janvier 2009, tout créancier, qu'il soit particulier ou professionnel, pourra utiliser une nouvelle procédure pour la récupération de montants ne pouvant dépasser 2.000,00€ pour ses litiges transfrontaliers civils et commerciaux. Pour cela, le créancier devra remplir un formulaire. La juridiction saisie aura alors un délai de 30 jours pour rendre sa décision. A noter que cette procédure peut se réaliser sans le recours à un avocat.

Numéricable

Le Tribunal correctionnel de Meaux en France a condamné le 15 septembre dernier l'opérateur de télécommunications Numéricable à 150.000€ d'amende pour publicité mensongère, tromperie et diverses entraves aux dispositions règlementant la vente à domicile et la vente à distance. La société n'a pas fait appel de cette décision.

Transparence et sécurité

Telles sont les mesures phares de la nouvelle législation sur le marché unique des transports aériens qui entre en vigueur le 1er novembre 2008. La nouvelle législation oblige les compagnies à afficher les prix des billets toutes charges et frais compris. Cette mesure permettra aux passagers, dans toute l'Union européenne, de connaître à l'avance le prix à payer et de comparer les offres. Enfin, la discrimination tarifaire sur base de la résidence est désormais interdite.

Alerte Playco

Nos collègues du Centre Européen des Consommateurs de Belgique signalent deux sites frauduleux de vente de jouets en ligne www.playco.eu et www.toysplus.eu. Ces deux sites, qui semblent liés, présentaient des adresses aux Pays-Bas et en Belgique. Les autorités belges et hollandaises ont mené une première enquête concernant Playco.eu, mais les adresses renseignées étaient incorrectes, et le site a été fermé. Une enquête est toujours en cours concernant le site Toysplus.eu.

Télécommunications

Dans le cadre de la réforme du cadre des télécommunications, la Commission européenne a présenté de nouvelles mesures destinées à accroître la protection des consommateurs. A été évoqué notamment le droit pour les consommateurs de changer d'opérateur fixe ou mobile en un jour ouvrable tout en conservant leur numéro ainsi qu'une efficacité accrue pour le numéro d'appel d'urgence européen 112.

En outre, les autorités nationales des télécommunications seront habilitées à prendre des mesures pour assurer une qualité minimale du service offert aux utilisateurs de l'internet.

A noter par ailleurs que les ministres européens des télécoms ont donné leur accord notamment pour l'instauration d'un tarif maximal de 11 centimes d'euros pour les SMS envoyés de l'étranger. Ces mesures devront encore être soumises au Parlement européen.

Hausse des SPAM

Selon une enquête récente de la société Sophos, il a été constaté que le nombre de spam a été multiplié par 8 en un an. Les Etats-Unis restent le pays où le nombre de spam envoyés est le plus élevé (18,9%), le Luxembourg occupant quant à lui la 95ème place du classement avec 0.03%.

Les pirates utilisent tous les moyens pour infecter les ordinateurs des usagers, souvent sous de faux prétextes d'actualités. Nous conseillons une fois de plus de ne pas ouvrir tout message et pièce jointe suspicieuse et de ne jamais transmettre ses coordonnées personnelles et bancaires sans vérification préalable de l'expéditeur.

Pour plus d'informations : <http://www.cases.public.lu/fr/pratique/comportement/mail/index.html?highlight=spam>

Cyber-consommateurs

Le Forum des droits sur l'internet (France) a publié le guide des achats en ligne pour Noël 2008. Cette nouvelle édition propose des conseils pratiques notamment sur le choix du site mais aussi sur le processus de commande afin de payer en toute sécurité et de suivre sa commande.

<http://www.service-public.fr/actualites/00405.html?xtor=EPR-140>

Fin de l'impunité routière ?

La Belgique et la France ont signé un accord sur les sanctions routières transfrontalières qui permet à l'un des 2 pays, en cas d'infraction, de faire payer une amende à un contrevenant de l'autre pays.

A noter que de tels accords similaires existaient déjà entre la France, l'Allemagne, le Luxembourg et la Suisse. En outre, il est utile de rappeler qu'une proposition de directive rendant valable les sanctions dans tous les pays de l'UE est actuellement à l'étude lors d'un excès de vitesse, de conduite en état d'ivresse, de franchissement d'un feu rouge ou encore d'absence de port de ceinture de sécurité.

Concombres hors norme

Les Etats membres de l'UE ont approuvé les propositions de la Commission visant à abroger les normes de commercialisation applicables à 26 types de fruits et légumes.

Depuis plus de 20 ans, ces produits ne respectant pas des critères précis de tailles et de formes étaient voués à leur destruction ou à l'industrie alimentaire, pour en faire des conserves et plats cuisinés. En vertu des nouvelles règles, les autorités nationales seront autorisées à permettre la vente au détail de tous les fruits et légumes, indépendamment de leurs aspects.

A noter enfin que ces nouvelles dispositions ne s'appliqueront qu'à compter du 1er juillet 2009.

Pour plus d'informations :

http://ec.europa.eu/luxembourg/news/frontpage_news/498_fr.htm



Pas d'indemnité pour usage: l'arrêt «Quelle»

Suite à un arrêt du mois d'avril 2008 de la Cour de Justice des Communautés européennes (Aff. Quelle, C-404/06), lorsque le remplacement d'un bien de consommation est réalisé sous le régime de la garantie légale de conformité, le professionnel ne peut pas exiger du consommateur une indemnité pour l'usage de ce bien affecté d'un défaut de conformité et remplacé.

Loi applicable aux contrats transfrontaliers

Le 17 décembre 2008 entre en vigueur le Règlement européen dit «Rome I» qui détermine la loi applicable aux contrats transfrontaliers au sein de l'Union européenne. Pour les contrats conclus entre un consommateur et un professionnel, la règle de principe est que le droit applicable est celui choisi par les parties, en pratique, c'est très souvent celui du pays du professionnel. Cependant, dans ce cas, le consommateur pourra demander l'application des règles impératives de la loi de son pays, lorsque le professionnel prend l'initiative d'aller à la rencontre du consommateur. C'est le cas lorsqu'il exerce une activité professionnelle dans le pays du consommateur ou qu'il y dirige cette activité par tout moyen, par exemple via un site Internet.

France: nouvelles plaques d'immatriculation

A compter du 1er janvier prochain, un nouveau système d'immatriculation des véhicules entrera en vigueur en France. Il a ainsi été finalement décidé que les nouvelles plaques conserveront obligatoirement un numéro de département mais le propriétaire sera toutefois libre de choisir ce numéro de département, qu'il corresponde ou non à son lieu de domicile.

Le numéro d'immatriculation quant à lui sera désormais constitué de deux séries de deux lettres séparées par une série de trois chiffres, sur le modèle AA-123-AA.

Listes Robinson – Démarchage à distance

En vous inscrivant sur la liste Robinson, vous faites savoir aux entreprises que vous ne souhaitez plus recevoir de publicités à des fins commerciales adressées à votre nom de la part d'aucune entreprise, que ce soit par courrier ou par téléphone.

Ce service est gratuit mais constitue bien souvent une solution radicale en assurant une diminution de près de 80% des publicités à votre nom. A contrario, si vous souhaitez seulement ne plus recevoir de publicités de la part d'une ou plusieurs entreprises bien précises, nous vous conseillons de contacter directement l'entreprise concernée pour lui faire part de vos souhaits.

Cette liste existe dans nos pays voisins que sont l'Allemagne, la Belgique et la France.

Allemagne: www.robinsonliste.de
<http://www.direktmarketing-info.de/robinson.html>

Belgique: http://www.robinsonlist.be/index_fr.htm

France: Liste Robinson - Stop Publicité,
Union Française du Marketing Direct
60, Rue de la Boétie,
F-75008 Paris.

Ebay

La société Ebay annonce qu'elle interdira la vente de produits en ivoire à partir du 1er janvier 2009, après le recensement de plus de 4.000 objets sur le site d'enchères en ligne par une organisation de protection des animaux.

Nouvelle liste noire – Airlines

La neuvième version de la «liste noire» des compagnies aériennes interdites d'accès aux pays de l'UE en raison de problèmes de sécurité a été adoptée par la Commission européenne. Ainsi, une interdiction totale d'exploitation a été imposée à la compagnie cambodgienne «Siem Reap Airways International».

Pour plus d'informations:

http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm

Skipass comparés

Nos collègues du Centre Européen des Consommateurs d'Autriche ont effectué une comparaison des prix d'un skipass d'une durée de 6 jours pour une famille avec 2 enfants (2 adultes, un enfant de 16 ans et un de 9 ans) dans plus de 100 stations de ski en Europe (Autriche, France, Suisse, Italie, Allemagne et Slovénie). En règle générale, les stations de ski les plus grandes se révèlent être également les plus chères telles que Espace Killy (F), Portes du Soleil (F/CH), Les Trois Vallées (F), Sestriere/Vialattea (I/F), Arlberg (AT). Plus d'informations sur notre site www.cecluxembourg.lu