

Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GfE du Luxembourg



ECC-Net Septembre 2009

La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief

Editorial

Liebe Verbraucherinnen und Verbraucher,

Nach der zweimonatigen Sommerpause meldet das **Europäische Verbraucherzentrum** sich mit diesem Verbraucherbrief zurück. Sogleich sei ein Blick nach vorne geworfen: In der zweiten Jahreshälfte steht vor allem die *“Dritte Konferenz über Aspekte des europäischen Verbraucherrechts”* im Mittelpunkt, die unser Zentrum am 15. Oktober 2009 in der Abtei Neumünster organisiert. Es ist die dritte Konferenz ihrer Art, die wir seit 2005 organisieren und auch dieses Mal stehen höchst interessante Themen zum europäischen Verbraucherrecht, vorgetragen von ausgewiesenen Experten, auf dem Programm. Details finden sich unter www.cecluxembourg.lu. Ausserdem werden wir bis zum Jahresende drei neue Broschüren herausgeben, und zwar zum Thema *“Verbraucherkredit”*, *“Buchung von Ferienunterkünften”* und *“Medizinische Behandlung im Ausland”*.

Darüber hinaus sind unsere Juristen wie immer für Sie da, wenn Sie Fragen zum europäischen Verbraucherrecht haben oder Unterstützung in einem grenzüberschreitenden Verbraucherrechtsstreit benötigen.

Mit besten Wünschen für einen angenehmen Restsommer und Herbst.

Karin Basenach
Direktorin EVZ Luxemburg

Accueil d'une stagiaire

Le **CEC** a eu le plaisir d'accueillir, durant les mois de juillet et d'août 2009, Mademoiselle Pauline Luzi, juriste de droit français actuellement en Master à l'Université de Nancy. Nous la remercions vivement pour sa précieuse collaboration.

Le CEC à l'Oekofoire

Comme chaque année, **Le Centre Européen des Consommateurs** sera présent à l'Oekofoire (stand 8C86) qui se tiendra du 18 au 20 septembre 2009 à 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. Toutes les publications du **CEC** seront disponibles et une assistance personnalisée pourra être offerte à toute personne le désirant.

Action Gare

Le **CEC Luxembourg** était à nouveau présent dans le hall de la gare de Luxembourg-Ville le 27 juillet dernier. A cette occasion, des brochures d'information sur les activités du Centre ont pu ainsi être distribuées aux voyageurs issus surtout de la Grande-Région ainsi qu'une fiche d'information concernant les nouveaux droits des voyageurs ferroviaires suite à l'adoption du Règlement européen n°1371/2007 qui sera applicable à compter du 3 décembre 2009. Ce document est disponible sur notre site internet (www.cecluxembourg.lu, rubrique Infothèque) et sur simple demande auprès de notre Centre (info@cecluxembourg.lu, Tél.: 26 84 64 1)

Umtausch defekter Geräte

Während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist (garantie légale) dürfen Verkäufer beim Austausch eines mangelhaften Produktes keine Nutzungsentschädigung verlangen. Dies folgt aus einem Urteil des Europäischen Gerichtshofs (C-404/06).

Suspension de la licence de vol de MyAir

L'autorité de l'aviation civile italienne (Enac) a annoncé fin juillet la suspension de la licence de vol de la petite compagnie italienne à bas prix MyAir, en raison du non-respect de ses engagements concernant sa restructuration financière.

En cas de réservation de billets de vols qui devaient être assurés par cette compagnie, nous vous conseillons d'envoyer dans un premier temps un courrier recommandé à la compagnie My Air en demandant le remboursement de vos billets (MyAir, Casella postale n°122,36040 Torri Di Quartesolo, Italie). Si vous avez subi des dommages supplémentaires en raison de l'annulation de votre vol, vous pouvez aussi en demander réparation. Dans le cas où vous n'obtiendriez aucune réponse, le **CEC Luxembourg** reste à votre disposition pour tout renseignement ou aide complémentaire.

Lutte contre le tabac

Le 30 juin 2009, la Commission européenne a adopté une recommandation prévoyant que tous les États membres de l'Union européenne doivent appliquer pleinement d'ici 2012 la législation interdisant de fumer dans les lieux publics fermés et lieux de travail.

A l'heure actuelle, seuls 10 pays appliquent, en tout ou partie, cette législation. Il reste donc encore 17 pays sans aucune protection contre la fumée...

L'assurance complémentaire des cartes bancaires

Vous ne le savez peut-être pas mais votre carte bancaire peut offrir, en cas de maladie ou d'accident lorsque vous voyagez, une palette de garanties très complète. Il n'est donc pas toujours nécessaire de souscrire une assurance complémentaire. Cependant ces garanties varient selon le type de carte: les détenteurs d'une carte classique sont moins bien couverts que les détenteurs d'une carte haut de gamme. Nous vous conseillons donc toujours de bien relire la notice d'information accompagnant votre carte bancaire, notamment les plafonds de prise en charge et la liste des exclusions.

Shopper in Europa – Einkaufen in Portugal lohnt sich

Ferien... Verreisen steht auf dem Programm. Gelegenheit zum Shoppen auch mal anderswo als im eigenen Land. Das **Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg** hat zusammen mit weiteren 26 Europäischen Verbraucherzentren Preise von H&M, Zara, C&A und Body Shop in 27 Ländern verglichen. Grundsätzlich ist dabei herausgekommen, dass Abweichungen im Preisniveau in den meisten europäischen Ländern eher gering sind. Ausnahmen hiervon sind Portugal und einige skandinavischen Länder.

So kosten beispielsweise Jeans von H&M oder Zara im Durchschnitt 10€ weniger in Portugal als beispielsweise in Finnland, Italien, Österreich, Irland oder auch in Luxemburg. Auch der Preis bestimmter Kosmetikprodukte von Body Shop ist im Durchschnitt in Portugal 3€ niedriger als in anderen europäischen Ländern. In Norwegen, Finnland, Dänemark und Schweden sind die Preise der verglichenen Produkte etwas teurer als in den übrigen Ländern. Ausnahme sind hier die Preise von H&M, die in Schweden unter dem Durchschnitt liegen.

Interessant auch die Beobachtung, dass sich das Preisniveau in den neuen Mitgliedstaaten trotz eines geringeren pro-Kopf-Einkommens den übrigen Ländern angeglichen hat oder sogar darüber liegt.

Die Preise der ausgewählten Produkte halten sich in Luxemburg, Belgien und auch Österreich ungefähr die Waage. Die verglichenen Kosmetikprodukte waren aber in diesen Ländern im Durchschnitt 2 bis 3€ teurer als in Deutschland.

Infos rapides – Kurz Info

L'Islande a déposé le 23 juillet 2009 sa candidature d'adhésion à l'Union européenne • Le gouvernement espagnol envisage d'interdire totalement le tabac dans tous les lieux publics • Environ 10.000 bagages s'égareront chaque jour en moyenne dans tous les aéroports en Europe • La Belgique introduira de nouvelles plaques d'immatriculation à compter du 1er septembre 2010 inspirées du modèle européen avec des caractères noirs sur fond blanc • La Pologne a retardé l'adoption de l'Euro qui était initialement prévu pour 2012 • Un accord franco-belge sur les PV applicables aux conducteurs des 2 pays a été signé et sera applicable à compter d'octobre 2009.

Au cas par cas

Garantie légale refusée pour un sac de grande marque

Mme B, résidente belge, a acheté au Luxembourg un sac à main d'une marque italienne de très grande renommée. Après seulement quelques semaines suivant son achat, ce sac a commencé à se détériorer ce qui amené Mme B à en informer immédiatement le vendeur qui a renvoyé cet objet auprès de son fournisseur pour examen. Mme B s'est vu alors refuser toute réparation ou échange en raison de l'invocation d'un motif d'usure normale de l'objet par le fournisseur. Devant ce refus, Mme B a alors transmis son dossier auprès du réseau des **Centres Européens des Consommateurs** qui a immédiatement pris contact avec le vendeur en lui rappelant qu'au regard de la garantie légale de conformité existante dans tous les pays de l'UE, les défauts de conformité sont présumés exister durant les 6 premiers mois suivant l'achat de tout bien meuble corporel. La charge de la preuve inverse appartient au vendeur. L'invocation d'une usure normale, sans rapport d'expertise et en un laps de temps si court par le vendeur, paraissait bien exagérée, en particulier pour un objet très onéreux. Après l'accord de Mme B, le vendeur, en concertation avec son fournisseur, a finalement consenti à émettre un bon d'achat, d'une valeur équivalente à l'objet défectueux, valable pour tout autre achat auprès des enseignes du magasin.

Le saviez-vous? Combien d'argent liquide peut-on avoir en passant une frontière?

Aucune limite quantitative n'est fixée pour tout voyageur entrant ou sortant de l'UE. Néanmoins, à partir de 10.000 euros ou plus, il est nécessaire de faire une déclaration auprès des douanes qui, en cas de contrôle, sont habilitées à saisir l'argent non déclaré.

A l'intérieur de l'UE, les Etats membres peuvent également procéder à des contrôles sur les mouvements d'argent liquide.

Pour toute information complémentaire: http://ec.europa.eu/taxation_customs/customs/customs_controls/cash_controls/index_fr.htm

Chargeur universel de batteries de téléphones

Afin de réduire notamment le nombre de déchets, les principaux fabricants de téléphones portables se sont engagés à fournir le premier chargeur universel de batteries en 2010 et d'uniformiser la connexion des appareils neufs. A cet effet, un protocole d'accord a été signé fin juin avec la Commission européenne.

Liens utiles – Nützliche Links

www.frontalierslorraine.eu

site d'information pour les travailleurs frontaliers.

www.arnaques-info.org

site français disponible à compter du 9 septembre et recensant les arnaques de la consommation.

<http://www.rappelsproduits.fr>

site d'information sur les derniers rappels de produits.