

Vie quotidienne

Ce qui change ce 1er novembre au Luxembourg, en France, en Belgique et en Allemagne

Contrôles aux frontières et pneus hiver en Grande Région, rendez-vous à la CNS au Luxembourg, Smic en France ou encore médicaments en Belgique: voici les principales évolutions de ce mois de novembre.



Ce vendredi 1er novembre est synonymes de certains changements dans les pays de la Grande Région. © PHOTO: Photos Luxemburger Wort et Shutterstock/Montage Sabina Palanca



Pascal Mittelberger
Journaliste



01/11/2024

Les contrôles à la frontière

Depuis la mi-septembre, [l'entrée en Allemagne depuis le Luxembourg est contrôlée](#). Cela se matérialise notamment par la présence de policiers sur l'autoroute de la Sarre [sur l'aire de repos juste après le viaduc de Schengen](#), ou encore sur l'axe en direction de Trèves.

Lire aussi : [La police luxembourgeoise dresse le bilan des contrôles à la frontière allemande](#)



Qu'en sera-t-il en direction de la France à partir de ce 1er novembre? C'est un peu un mystère. Si la décision de la France de contrôler les flux à ses frontières a fait réagir jusqu'au [Premier ministre Luc Frieden](#) et au [ministre de l'Intérieur Léon Gloden](#) (tous les deux CSV), il s'agit, dans les faits, de la prolongation d'une mesure déjà en vigueur, mais pas trop visible jusque-là, même pendant les JO de Paris 2024.

Lire aussi : [Une marche contre les contrôles aux frontières entre le Luxembourg, l'Allemagne et la France](#)

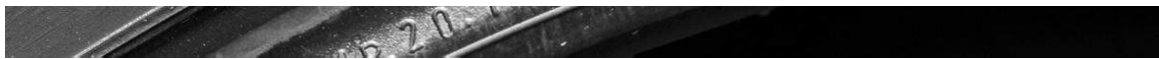


Néanmoins, l'exemple allemand interpelle forcément. La France va-t-elle procéder de la même manière, avec des points de contrôle fixes? [Ce ne devrait pas être sur l'A31](#), mais serait-ce possible sur les axes secondaires? Ou bien s'agira-t-il de contrôles ponctuels et mobiles? La réponse sera vite connue.

La législation sur les pneus hiver

En Allemagne, les pneumatiques hiver ou quatre saisons doivent impérativement disposer du symbole 3PMSF (ou symbole alpin) depuis le 1er octobre. Il faut obligatoirement chausser ces pneus si le temps est hivernal (neige, verglas...).

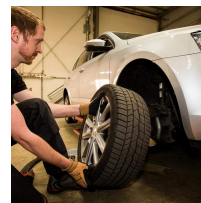




Le symbole alpin 3PMSF, à droite. © PHOTO: Shutterstock

En France, une législation quasi similaire entre en vigueur ce 1er novembre. Là aussi, le symbole alpin 3PMSF devient obligatoire sur les pneus quatre saisons ou hiver. De plus, la France liste les communes où il faut en disposer pour circuler, jusqu'au 31 mars 2025. Il y en a 65 en Moselle, principalement dans l'Est du département et dans le piémont vosgien. Elles sont énumérées [sur le site de la préfecture](#).

Lire aussi : [Voici les règles, parfois nouvelles, concernant les pneus hiver au Luxembourg et en Grande Région](#)



Au Luxembourg, comme en Allemagne, il n'y a pas de calendrier particulier pour chausser ses pneus hiver. Il faut être équipé en fonction des conditions climatiques. Par ailleurs, les quatre pneus doivent impérativement indiquer les mentions M+S, M.S ou M&S (pour *mud and snow*, boue et neige en français) et/ou le fameux symbole hivernal 3PMSF. C'est sensiblement la même chose en Belgique.

Des rendez-vous vidéo avec la CNS

Les administrations luxembourgeoises poursuivent leur processus de digitalisation. Dans le courant de ce mois de novembre, il sera ainsi possible de solliciter – via ordinateur, tablette ou smartphone – [un rendez-vous vidéo](#) avec la très demandée Caisse nationale de santé (CNS). La prise de rendez-vous se fait via votre espace personnel sur MyGuichet.lu.

Trois entrées en fonction

Leurs nominations sont connues depuis plusieurs semaines déjà, mais ils prennent officiellement leur nouvelle fonction ce 1er novembre:

- Tom Haas, jusqu'alors chef du département «Conjoncture, modélisation et prévisions», [devient directeur du Statec](#). Il succède à Serge Allegrezza, qui prend sa retraite;
- Thomas Segrétain est le nouveau directeur du [Centre européen des consommateurs](#), à la suite de Karin Basenach;
- Le professeur Philippe Hiligsmann est le nouveau [vice-recteur de l'Université du Luxembourg](#), en charge des affaires académiques et étudiantes.

Le salaire minimum en hausse en France

Outre le changement de législation pour les pneus hiver évoqué plus haut, ce 1er novembre 2024 est également synonyme de hausse du Smic (salaire minimum interprofessionnel de croissance) en France. L'augmentation est de 2%, pour un salaire minimum net mensuel de 1.426 euros. Il s'agit d'une anticipation de la hausse automatique du 1er janvier prochain. Les retraites complémentaires des ex-salariés du secteur privé bénéficient également d'une hausse, de 1,6%.

Lire aussi : [Impôts, immigration: Michel Barnier tente d'asseoir son autorité face à sa coalition](#)



Ce 1er novembre marque aussi le début de la trêve hivernale des expulsions locatives, jusqu'au 31 mars 2025, et du «Mois sans tabac» qui incite les fumeurs à tenter d'arrêter la cigarette.

(source: [info.gouv.fr](https://www.info.gouv.fr))

Un médicament davantage contrôlé en Belgique

En Belgique, le principal changement de ce mois de novembre se trouve en pharmacie. Le ministère de la Santé serre la vis concernant la délivrance du médicament Sinutab et de ses dérivés génériques contenant de la pseudo-éphédrine. Ils ne seront plus vendus en libre service, il faut désormais une prescription médicale. Et ce en raison de certains effets secondaires indésirables.

Lire aussi : [Un gouvernement belge pour Noël? Bart De Wever y croit](#)



Par ailleurs, dans le domaine des télécoms, les opérateurs devront indemniser leurs clients en cas de panne prolongée du réseau de téléphone (fixe ou mobile) ou Internet. Un dédommagement d'un euro à partir de 16 heures de panne consécutives, et progressif.

(source: [rtbf.be](#))

La loi sur l'autodétermination en Allemagne entre en vigueur

Le 1er novembre, une nouvelle loi renforçant les droits des personnes transgenres, intersexuées et non-binaires entrera en vigueur en Allemagne. Cette loi, dite d'autodétermination, remplace la loi sur les transsexuels en vigueur jusqu'à présent. A l'avenir, il sera plus facile de faire changer officiellement l'inscription de son sexe et de son prénom.

Au lieu d'une procédure judiciaire coûteuse, il suffira de faire une déclaration à l'état civil. Le droit au respect de l'identité sexuelle devrait ainsi être renforcé. La loi vise à promouvoir la participation sociale et l'autodétermination des personnes au-delà de la bisexualité classique. Pour de nombreuses personnes concernées, il s'agit d'un pas important vers l'acceptation et l'égalité des droits.

[consommation](#)

[frontalier](#)

[pneus](#)

[CNS](#)

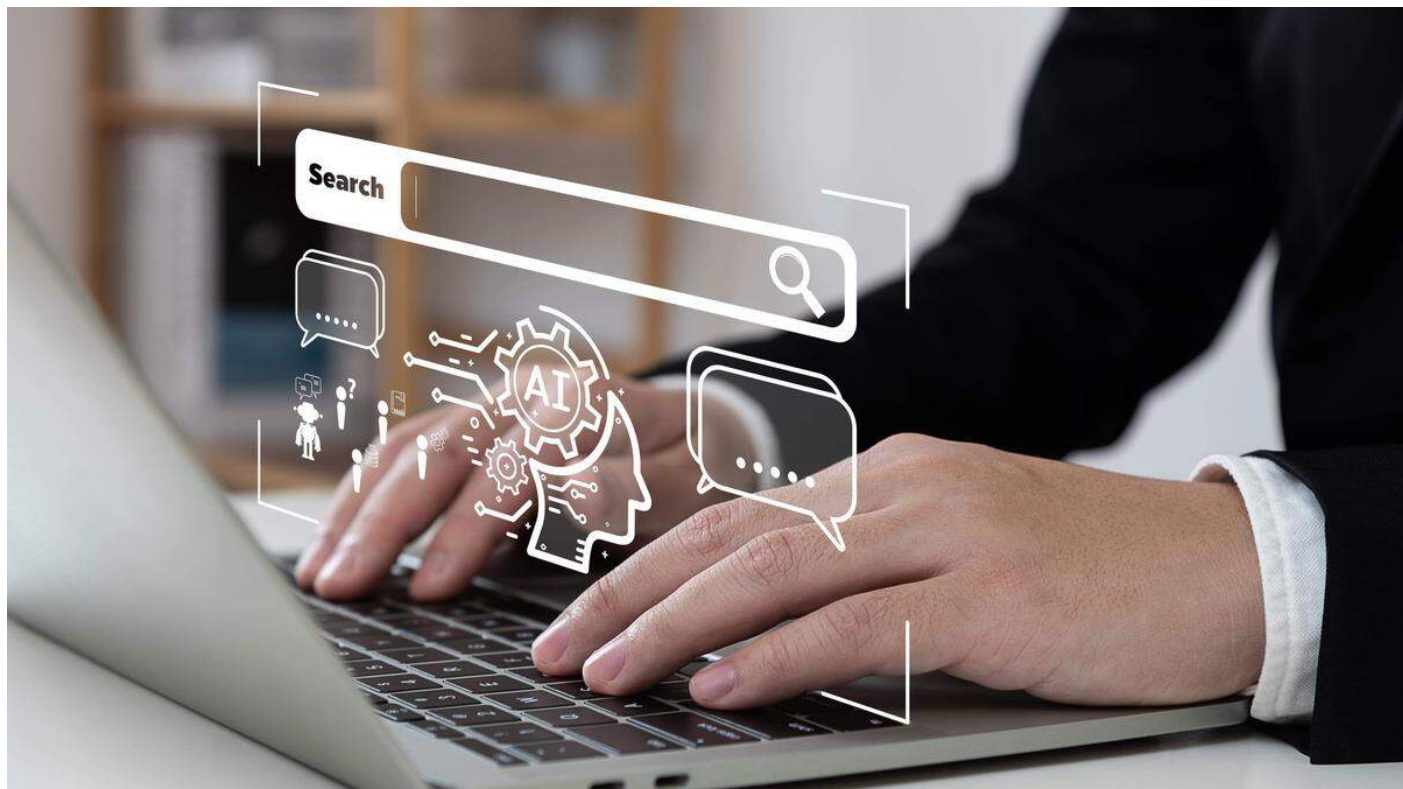
[salaire minimum](#)

[médicaments](#)

Intelligence artificielle

L'IA, bénéfique ou dangereuse? Voici ce qui est mis en place pour protéger les consommateurs

L'intelligence artificielle prend une place de plus en plus importante dans notre quotidien. Mais comment protéger les consommateurs face à d'éventuelles dérives? Un chercheur répond.



Un règlement encadrant l'usage de l'intelligence artificielle a été mis en place dans l'Union européenne. © PHOTO: Illustration/Shutterstock



Antony Speciale
Journaliste



04/11/2024

L'intelligence artificielle est une technologie qui divise : elle se trouve indéniablement au cœur des avancées technologiques de notre ère, mais les personnes qui étudient et participent à son développement doivent elles-mêmes mettre en garde le public.

Lire aussi : [Un an après sa création, LetzAI est devenue «l'une des meilleures IA au monde»](#)



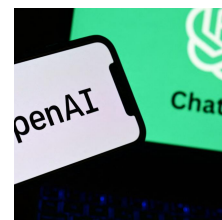
L'un des récipiendaires du [prix Nobel de physique 2024](#), John Hopfield, pourtant récompensé pour ses travaux sur «l'apprentissage automatique» des intelligences artificielles, a lui-même mis en garde la société contre une possible perte de contrôle et de compréhension de l'IA, qu'il a qualifiée de «très inquiétante».

Mais se rend-on compte de ce que représente l'intelligence artificielle dans notre quotidien ? Et surtout, cette présence dans notre vie de tous les jours comporte-t-elle des dangers ? Le docteur Felix Pflücke, chercheur post-doctorant à l'Université de Luxembourg, répond à nos questions.

Comment l'IA s'inscrit dans notre quotidien

Un pas supplémentaire dans le rapport entre le public et l'intelligence artificielle a été franchi avec le développement des chatbots (intelligences artificielles génératives), comme ChatGPT en 2022, pour citer l'un des exemples les plus concrets et répandus. Néanmoins, l'IA est déjà présente dans un outil que nous utilisons quasi quotidiennement : les réseaux sociaux. «À partir d'algorithmes, l'intelligence artificielle suggère du contenu plus adapté à chaque consommateur, en fonction de ses recherches, du temps passé à regarder des vidéos, en fonction du contenu qu'il aime...», détaille Felix Pflücke. «L'IA permet également de donner des suggestions affinées par rapport au consommateur, par exemple lorsqu'il souhaite effectuer des achats en ligne», poursuit le chercheur.

Lire aussi : [La société ChatGPT veut 6,5 milliards de dollars d'investisseurs](#)



L'IA fonctionne aussi bien dans d'autres strates de la société : «Le secteur bancaire utilise beaucoup l'intelligence artificielle. Certaines administrations en font également usage, par exemple lorsqu'un visa doit être généré», ajoute Felix Pflücke, auteur de plusieurs études sur la thématique de l'intelligence artificielle.

Pour ce qui est des aspects positifs de l'usage de l'intelligence artificielle, Felix Pflücke estime que cette technologie «permet de faciliter de nombreux processus et de bénéficier de contenu sur mesure utile pour le consommateur».

Un règlement pour se protéger de potentielles dérives

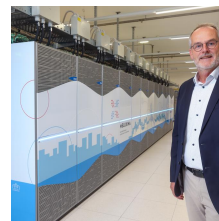
Néanmoins, il y a des nuances à apporter. Lors d'une conférence organisée vendredi 25 octobre au Parlement européen, Juha Heikkilä, conseiller en intelligence artificielle auprès de la Commission européenne, a déclaré que «la protection des droits fondamentaux de consommateurs doit passer par un acte spécifique de régulation». Ainsi est né le «AI Act», ou «[Règlement sur l'intelligence artificielle](#)». Entré en vigueur le 1^{er} août dernier, celui-ci fixe un cadre juridique pour l'utilisation de l'IA au sein de l'Union européenne. On y retrouve notamment les objectifs suivants :

- La protection de la santé, de la sécurité et des droits fondamentaux
- Une approche fondée sur l'évaluation des risques
- Une intervention lorsque cela s'avère nécessaire
- Le fonctionnement en cohérence par rapport aux lois déjà existantes

Juha Heikkilä a ainsi présenté une pyramide des risques, divisée en quatre niveaux : «inacceptable», «élevé», «limité» et «minimal». Felix Pflücke, qui intervenait aux côtés de M. Heikkilä lors de cette conférence, explique à quoi correspondent ces niveaux : «Le risque inacceptable est atteint lorsque, par exemple, un gouvernement fait usage de l'IA pour effectuer une notation sociale sur les citoyens. Le risque élevé se présente lorsque l'IA est utilisée dans des secteurs sensibles comme la santé, l'éducation ou encore la finance. Le risque limité concerne les chatbots : celui-ci requiert simplement de la transparence. Enfin, le risque minimal vaira nul d'habitude par exemple aux filtres

de la transparence. Enfin, le risque minimal voire nul s'applique par exemple aux autres anti-spam, qui fonctionnent avec une automatisation artificielle».

Lire aussi : [Meluxina, le supercalculateur luxembourgeois fait un bond en avant](#)



Selon le chercheur, «les amendes peuvent être très élevées : elles peuvent atteindre 35 millions d'euros, ou jusqu'à 7% du chiffre d'affaires d'une entreprise». Néanmoins, il faudra encore attendre : la mise en place de l'AI Act est en train de se faire progressivement et toutes les dispositions devraient être actées d'ici trois ans maximum.

Un cas aussi sombre qu'inédit interroge le rapport entre l'IA et l'humain

Depuis plusieurs jours, l'IA est au cœur d'une sombre affaire : Sewell Setzer III, un adolescent américain de 14 ans, s'est donné la mort après avoir développé une relation obsessionnelle avec une intelligence artificielle, issue de l'application Character AI. Sa mère, Megan Garcia, a porté plainte, estimant que cette technologie était directement responsable du décès de son fils. C'est l'un des premiers décès liés à une interaction entre un humain et une intelligence artificielle.

Alors que l'enquête se poursuit, cette affaire soulève la question de la responsabilité pénale ou non d'une ou de plusieurs personnes participant au développement de l'intelligence artificielle. Character AI a-t-il effectivement incité l'adolescent à se suicider ? Les développeurs de l'application peuvent-ils être poursuivis ? Les réponses à ces questions ne pourront être apportées qu'à l'issue de l'enquête.

[Achats en ligne](#)

Black Friday: gare aux politiques de retour

Pour ne pas regretter les achats que vous pourriez faire ce vendredi à l'occasion du Black Friday, on fait le point sur les conditions pour ne pas vous faire avoir.



Selon le droit de rétractation mis en place au sein de l'Union européenne vous disposez d'un retour sous 14 jours. © PHOTO: Shutterstock/Illustration



Lorène Paul
Journaliste



26/11/2024

Vous avez l'achat de l'année mais vous avez un doute ? Si vous avez fait vos achats en ligne, selon le droit de rétractation mis en place au sein de l'Union européenne, vous disposez d'un retour sous 14 jours.

«Le Black Friday peut être une bonne occasion pour dénicher des offres promotionnelles mais il peut aussi encourager les achats impulsifs et inutiles»

Thomas Segrétain

Directeur du Centre Européen des Consommateurs (CEC)
Luxembourg

Si le droit de rétractation permet de protéger les consommateurs des pressions commerciales et leur permettre de changer d'avis, il faut cependant veiller à bien respecter certaines conditions:

- Le droit de rétractation prend en compte uniquement les achats réalisés à distance. Les articles achetés directement en magasin ne sont pas couverts.
- Il faut notifier sous 14 jours au vendeur la volonté de se rétracter
- Il suffit d'envoyer un mail au vendeur, la lettre n'est pas obligatoire. Pensez à bien garder les preuves des mails échangés

garder les preuves des maais échanges.

- Une fois la procédure de notification lancée, le consommateur dispose de 14 jours supplémentaires pour restituer ses achats
- Les frais de retour sont généralement aux frais du consommateur

À noter, certains produits ne sont pas éligibles au retour: les produits faits sur mesure ou personnalisés, les produits de santé dont l'emballage est ouvert, les contenus numériques, les billets et réservations pour des événements particuliers (tels que des voyages, des concerts, etc)

Dans certains cas, il est possible que le délai de retour d'un produit soit rallongé. Cela concerne les produits défectueux ou cassés.

consommation

économie

consommateur

Le Quotidien

INDÉPENDANT LUXEMBOURGEOIS

Se connecter |

Abonnez-vous

LUXEMBOURG

POLITIQUE-SOCIÉTÉ

ECONOMIE

MONDE

GRANDE RÉGION

POLICE-JUSTICE

SPORT

CULTURE

EDITO

NOS VIDÉOS

[Accueil](#) | [A la Une](#) | [Comment retourner un achat effectué lors du Black Friday ?](#)

Comment retourner un achat effectué lors du Black Friday ?

De: Le Quotidien ■ Dans A la Une, Economie Mis à jour le 27/11/24 7:24 | Publié le 26/11/24 8:29



(photo archives Editpress)

Le Centre européen des consommateurs GIE Luxembourg (CEC Luxembourg) rappelle comment faire si vous regrettez un achat effectué à l'occasion du Black Friday.

Le Black Friday aura lieu dans trois jours, le vendredi 29 novembre. Attendue par les consommateurs désireux d'acheter à prix réduit leurs cadeaux de Noël ou un objet onéreux convoité depuis longtemps, cette occasion de faire de bonnes affaires est bien entrée dans les mœurs. Mais attention à ne pas se laisser entraîner dans une frénésie d'achats, prévient le CEC Luxembourg, ce mardi 26 novembre.

«Heureusement, le droit de l'UE prévoit un droit de rétractation», explique Thomas Segrétaïn, directeur de l'organisme. «Celui-ci protège les consommateurs contre les pressions commerciales et leur donne une chance de reconsidérer leur décision», poursuit-il. Alors oui, le droit de rétractation existe, mais attention, tous les articles ne peuvent en bénéficier.

Concrètement, quels articles peuvent être retournés ? «Uniquement les achats à distance, c'est-à-dire à la plupart des commandes passées en ligne, par téléphone ou par correspondance», détaille le CEC Luxembourg. Le vendeur doit être informé dans un délai de 14 jours par simple e-mail, puis l'acheteur dispose de 14 jours pour renvoyer son achat, en prenant souvent les frais de retour à sa charge. Il existe bien évidemment des exceptions : des magasins « physiques » peuvent proposer une politique de retour volontaire, le vendeur peut prévoir de prendre les frais à sa charge ou le délai de 14 jours peut être étendu si l'objet est défectueux.

Toutefois, certains articles ne bénéficient pas d'un droit de rétractation : les produits personnalisés ou faits sur mesure ; les produits de santé ou d'hygiène dont l'emballage a été ouvert ; les contenus numériques si ceux-ci ont été consultés ou téléchargés après l'achat et enfin les billets et réservations pour des événements.

Populaire

Récent

1. [Athlétisme] Le cross cherche ses patrons
2. Communes : des coordinateurs pour vous faire bouger
3. [BGL Ligue] Stefano Bensi : «Une opportunité comme Strassen, il faut la saisir»
4. Baraque de Friture : la saison de sports d'hiver lancée
5. Alerte au phishing : la Ville de Luxembourg met en garde les automobilistes

EDITORIAL

Des chiffres et des lettres
David Marques

Journée mondiale des Transports durables : les CFL investissent

De: Le Quotidien ■ Dans Economie Mis à jour le 26/11/24 18:17 | Publié le 26/11/24 18:17



Sur le toit du P+R de Rodange. (photo CFL)

Les tarifs postaux évoluent : le prix du timbre augmente

De: Le Quotidien ■ Dans A la Une, Economie Mis à jour le 27/11/24 8:27 | Publié le 26/11/24 16:34



(photo archives Editpress)

UE : les consommateurs perdus dans la jungle de l'étiquetage alimentaire

De: afp ■ Dans Economie Mis à jour le 26/11/24 7:45 | Publié le 26/11/24 7:45



(Photo : Julien Garroy)

La «guerre des talents s'accroît» au Luxembourg

De: Le Quotidien ■ Dans A la Une, Economie Mis à jour le 26/11/24 16:37 | Publié le 26/11/24 5:00



(Photo d'illustration)

Pour toute prise de rendez-vous, toute question concernant la protection des consommateurs en Europe, ou dans les cas de litiges transfrontaliers, le CEC Luxembourg est joignable au (+352) 26 84 64-1, et par courriel : info@cecluxembourg.lu

1 314 irrégularités en 2024

Parmi les sites de vente en ligne les plus connus figure le chinois Temu, qui a fait l'objet d'une question parlementaire récemment de la part de Stéphanie Weydert. La députée CSV voulait savoir s'il existait des statistiques sur le nombre de colis mal déclarés aux douanes ou non conforme et combien avaient été retournés sur cette plateforme.

«En 2023, les douanes ont détecté 1 314 irrégularités lors de 15 722 contrôles», lui a répondu la ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen. «Étant donné que les formalités douanières ne doivent pas être effectuées par le fournisseur lui-même, il n'est pas possible de déterminer dans combien de ces cas les marchandises en provenance de Temu ont été concernées», nuance-t-elle cependant.

Un seul consommateur a contacté la direction de la Protection des consommateurs cette année pour un problème de livraison et de retour du colis. Et l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) a reçu deux appels de consommateurs inquiets, mais aucun dossier écrit ne lui a encore été soumis, précise encore la ministre. «En raison des faibles montants en jeu, il faut supposer que de nombreux consommateurs ne porteront pas plainte», indique-t-elle enfin.

Une convention collective améliorée chez Delhaize

De: Le Quotidien Dans Economie Mis à jour le 25/11/24 17:02 | Publié le 25/11/24 17:02



(photo archives Editpress)

LIRE LE JOURNAL DU JOUR



Newsletter du Quotidien

Inscrivez-vous à notre newsletter et recevez tous les jours notre sélection de l'actualité.

E-mail

Je m'inscris

J'autorise la société Lumedia, editrice du média Le Quotidien, à me contacter à des fins marketing

En cliquant sur "Je m'inscris" vous acceptez de recevoir les newsletters du Quotidien ainsi que les [conditions d'utilisation](#) et la [politique de protection des données personnelles conformément au RGPD](#).

« Précédent : Nancy programme la semaine mondiale des robots

Suivant : [BGL Ligue] Avec El Alaoui, Rodange prône la patience »

ARTICLES RECOMMANDÉS



Abdelkados, 17 cm de talent en plus
© 27/11/2024



Le budget 2025 avisé et critiqué
© 27/11/2024



Incendie dans une maison à Esch-sur-Alzette : une habitante grièvement blessée
© 27/11/2024

PAGES

À propos de nous

Conditions générales d'utilisation et de vente

Contact

FAQ

Informations obligatoires

lequotidien-apps

Newsletter

Protection des données

Protection des données Website



EDITPRESS

Editpress

Tageblatt

Revue

LE RÉPUBLICAIN LORRAIN

Le Républicain Lorrain



CONSOMMATION

Black Friday ou pas, le droit de rétractation s'applique

Avis à celles et ceux qui ne sauront pas résister aux "bonnes affaires" proposées en ligne pour cette fin novembre. Elles et ils ont deux semaines pour changer d'avis et renvoyer leur commande. Avec toutefois 4 limites à avoir en mémoire.

Publié par Patrick Jacquemot le 26/11/2024 à 17:11

f Je partage

Twitter

in LinkedIn

Restez informé



Black Friday d'abord, **Cyber Monday** ensuite (le 2 décembre) : c'est fou comme les promotions se multiplient à un mois de Noël. Et nombreux seront les clients des sites internet à remplir leur hotte à cette occasion. Mais, méfiance, **met en garde** le Centre européen des consommateurs de Luxembourg (CEC). L'avalanche de promotions sur les écrans peut « *encourager les achats impulsifs et inutiles* », comme rappelle Thomas Segrétain, directeur du CEC.

Heureusement, le droit européen donne « **une chance de reconsidérer leur décision** » aux clients un peu trop pressés, et pas si réfléchis dans leurs commandes à distance. Ainsi, la plupart de ces achats peuvent être **retournés sous 14 jours**. Un droit de **rétractation** qui peut s'appliquer sur « *les articles achetés en ligne, par téléphone ou par correspondance* ».

- À lire> [Passagers, n'abandonnez pas vos droits sur le tarmac](#)

Pour les achats en magasins, rappelle le Centre des consommateurs, tout va se dealer au cas par cas. Et cela en fonction de la politique de retour volontaire du commerçant ou l'enseigne. Prudence donc.

L'exception "du défaut"

Qui souhaite retourner un bien acheté un peu trop rapidement, pourra utiliser son droit de rétractation en **annonçant ce choix** à son vendeur. Chacun dispose pour cela d'un délai de **deux semaines** (14 jours) **à compter de la date de réception**.

Un simple mail à la compagnie peut suffire, mais on prendra soin de garder une trace de cette correspondance. Elle sera la preuve que la démarche a été initiée en bonne et due forme. Après avoir signifié son intention, l'acheteur a **encore 14 autres jours pour réexpédier** son paquet.



Les sites "sérieux" disposent le plus souvent d'un système d'**étiquetage de retour prépayé**. Après vérification des conditions (certaines entreprises demandent le remboursement des frais de transports par la suite...), renvoyer le paquet de la manière la plus basique.

- À lire> [Smartcompare.lu](#) ou comment choisir l'offre telecom qui vous convient

Cette gratuité du retour n'est pas une obligation. Aussi « *des frais de retours restent possibles* ». Là encore, le vendeur aura dû le préciser dans ses conditions de vente.

Mais Thomas Segrétain rappelle que ces règles sont valables pour contrebalancer un achat fait possiblement sous pression commerciales, n'empêche pas qu'y compris durant le Black Friday, le consommateur conserve ses **droits de garantie**. Autrement dit « *si un produit est cassé ou défectueux, vous avez droit à une réparation, un remplacement ou un remboursement* ».

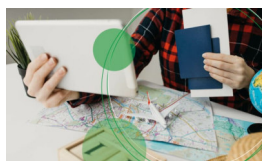
Dans ces deux circonstances, le retour de l'objet présentant un défaut est donc possible bien au-delà des 14 jours.

Ça, vous l'avez... vous le gardez !

En fait, le droit de rétractation (et donc de retour à l'expéditeur) compte **4 exceptions**. Pour ces articles, le CEC recommande donc la plus grande vigilance à l'heure de valider sa commande. Car une fois acquis, même s'ils ne vous plaisent pas, ces biens resteront à vous :

- Les produits de **santé** ou d'**hygiène** dont l'emballage a été ouvert.
- Les objets ou vêtements **personnalisés** ou **sur-mesure**
- Les **billets de spectacle** ou **réservations** (hôtel, voyage, location de voiture)
- Les **contenus numériques** (sauf s'il peut être démontré qu'ils n'ont pas été consultés ou téléchargés après leur acquisition).

AILLEURS SUR LE WEB



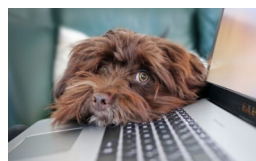
Toutes les informations sur les congés annuels et spéciaux

LCGB



Déclaration fiscale ou simple décompte annuel ?

ASSCOFISC



Et si c'était la fin du télétravail pour vous ?

LESFRONTALIERS ET RÉSIDENTS

○○○

Lokal

les

26. November 2024 - 16.10 Uhr

Luxemburg Widerrufsrecht am „Black Friday“: Worauf Verbraucher achten sollten



Symbolfoto: Tobias Schwarz/AFP

Am Black Friday locken beachtliche Rabatte die Käufer in die Läden, doch nicht alles ist umtauschbar. Das Europäische Verbraucherzentrum gibt wichtige Hinweise zu Widerrufsfristen und Gewährleistungsrechten.

Am kommenden Freitag ist es wieder so weit: Im Großherzogtum ist „Black Friday“ und die Geschäfte locken mit teils erheblichen Preisnachlässen zahlreiche Käufer an. Der Ursprung des „Black Friday“ liegt in den USA. Dort findet die Aktion am Tag nach Thanksgiving statt und läutet traditionell das Weihnachtsgeschäft ein. Das Konzept hat sich inzwischen längst global verbreitet und Länder auf der ganzen Welt haben den Trend übernommen – einschließlich Luxemburg.

Auf den „Black Friday“ folgt meist der „Cyber Monday“. Dieser findet am Montag nach dem „Black Friday“-Wochenende statt und zielt darauf ab, den Online-Verkauf zu fördern. In diesem Zusammenhang erinnert das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC Luxemburg) in einer Pressemitteilung vom Dienstag daran, dass Verbraucher die meisten Online-Einkäufe aufgrund des Widerrufsrechts der Europäischen Union innerhalb von 14 Tagen zurückgeben können.

„Der Black Friday kann eine gute Gelegenheit sein, günstige Angebote zu finden, er kann jedoch auch zu impulsiven und unnötigen Käufen anregen“, sagt Thomas Segrétain, Direktor des CEC Luxemburg. Das Widerrufsrecht schütze Verbraucher vor kommerziellem Druck und gebe ihnen die Möglichkeit, ihre Entscheidung zu überdenken. Weil das Widerrufsrecht jedoch nicht für alle Artikel gilt, rät das CEC Luxemburg, auf die folgenden Aspekte besonders zu achten.

Welche Produkte vom Widerrufsrecht ausgenommen sind

Vom Widerrufsrecht ausgeschlossen sind unter anderem personalisierte oder maßgeschneiderte Produkte sowie Gesundheits- oder Hygieneprodukte, deren Verpackung geöffnet wurde. Auch digitale Inhalte, die nach dem Kauf angesehen oder heruntergeladen wurden, können nicht zurückgegeben werden. Ebenfalls ausgeschlossen sind zeitlich begrenzte Dienstleistungen wie Reisen, Konzertkarten sowie Hotel- oder Mietwagenreservierungen.

Das Widerrufsrecht gilt nur für Fernabsatzkäufe wie Online-, Telefon- oder Postbestellungen. Käufe im Geschäft sind davon ausgenommen, es sei denn, der Händler bietet ein freiwilliges Rückgaberecht an. Zudem sind Verbraucher dazu verpflichtet, den Verkäufer innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware über ihre Entscheidung zum Widerruf zu informieren. Diese Benachrichtigung kann per einfacher E-Mail erfolgen. Ein förmliches Schreiben ist dennoch ein wichtiger Nachweis über den Widerruf. Bei Unternehmen, die ein eigenes Rückgabesystem mit vorfrankierten Rücksendetiketts anbieten, sollten vorher unbedingt die Bedingungen geprüft werden.

Nachdem der Verkäufer über die Entscheidung zum Widerruf informiert wurde, haben Verbraucher weitere 14 Tage Zeit, um den Artikel an den Verkäufer zurückzusenden. Die Rückversandkosten sind in der Regel vom Verbraucher zu tragen – es sei denn, der Verkäufer sieht etwas anderes vor. Sollte die Ware defekt sein, gelten spezielle Ausnahmen: In diesen Fällen können Verbraucher das Produkt auch nach Ablauf der 14-Tage-Frist zurückgeben.

Gewährleistungsrechte gelten trotz Sonderaktionen

Die CEC Luxemburg erinnert daran, dass diese Gewährleistungsrechte auch für den Black Friday gelten – in der gesamten EU. Ist ein Produkt defekt oder

mangelhaft, haben Verbraucher nach europäischem Recht Anspruch auf Reparatur, Ersatz oder Erstattung des Kaufpreises.

1 Kommentare

LeCze

27. November 2024 - 8.40

Verbraucher, also eher Verschwender von Ressourcen sollten lieber auf diesen Konsumwahn verzichten!.... 🤔🙄🙄🙄🙄🙄

Sie müssen angemeldet sein um kommentieren zu können

Melden sie sich an

Registrieren Sie sich kostenlos

ABONNIEREN SIE UNSEREN NEWSLETTER

Tageblatt-Espresso / Unser täglicher Nachrichtenüberblick.

Sie sind bereits angemeldet, Ihr Profil wurde aktualisiert.

Danke, dass Sie sich für unseren Newsletter angemeldet haben

Es ist ein Fehler aufgetreten, bitte versuchen Sie es später noch einmal

E-Mail-Adresse

Datenschutzerklärung

Ich habe die Datenschutzerklärung gelesen und akzeptiere sie.

Auslosung

Ich möchte über Gewinnspiele auf tageblatt.lu benachrichtigt werden.

Sicherheitsüberprüfung, klicken Sie auf: die Kopfhörer



VERBRAUCH

Das Widerrufsrecht während des Black Fridays

Hinweis an diejenigen, die den „guten Angeboten“ online Ende November nicht widerstehen können. Sie haben zwei Wochen Zeit, ihre Meinung zu ändern und ihre Bestellung zurückzusenden. Allerdings gibt es dabei vier wichtige Einschränkungen, die man im Kopf behalten sollte.

Veröffentlicht von [Patrick Jacquemot](#) am 27/11/2024 um 06:11

[f Ich teile](#)
[Twitter](#)
[in LinkedIn](#)
[NEWSLETTER ABONNIEREN](#)


Zuerst **Black Friday**, dann **Cyber Monday** (am 2. Dezember): Es ist verrückt, wie sich die Rabatte einen Monat vor Weihnachten häufen. Viele Online-Shopper werden zu dieser Gelegenheit ihren „Geschenkesack“ füllen. Aber Vorsicht, warnt das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC). Die Flut an Angeboten auf den Bildschirmen kann „**impulsive und unnötige Käufe fördern**“, wie Thomas Segrétain, Direktor des CEC, erinnert.

Glücklicherweise gibt das europäische **Recht den Kunden**, die bei ihren Fernbestellungen etwas zu unüberlegt gehandelt haben, „die Möglichkeit, ihre Entscheidung zu überdenken“. So können die meisten dieser Käufe innerhalb von **14 Tagen** zurückgegeben werden. Ein Widerrufsrecht, das auf „Artikel, die **online**, per **Telefon** oder **Post bestellt** wurden“, anwendbar ist.

- Zu lesen: [Fluggäste, geben Sie Ihre Rechte nicht auf dem Rollfeld auf!](#)

Für Einkäufe im Laden, erinnert das Verbraucherzentrum, wird alles von Fall zu Fall entschieden. Dies hängt von der freiwilligen Rückgabepolitik des Händlers oder der Marke ab. Vorsicht ist also geboten.

Die Ausnahme “bei Mängeln”

Wer einen Kauf, der vielleicht etwas zu schnell getätigt wurde, zurückgeben möchte, kann sein Widerrufsrecht ausüben, indem er dem Verkäufer seine Entscheidung mitteilt. Jeder hat dafür einen Zeitraum von **zwei Wochen (14 Tagen) ab dem Empfangsdatum des Produkts**.

Eine einfache E-Mail an das Unternehmen kann ausreichen, aber man sollte darauf achten, eine Kopie dieser Korrespondenz aufzubewahren. Sie wird als Nachweis dienen, dass die Rückgabemeldung ordnungsgemäß erfolgt ist. Nachdem die Absicht erklärt wurde, hat der Käufer weitere 14 Tage Zeit, das Paket zurückzusenden.

Die „seriösen“ Webseiten bieten meistens ein vorab **bezahltes Rücksendetikett** an. Nach Überprüfung der Bedingungen (einige



Diese kostenlose Rücksendung ist keine Verpflichtung. Auch „Rücksendekosten bleiben möglich“. Auch hier hätte der Verkäufer dies in seinen Verkaufsbedingungen angeben müssen.





Aber Thomas Segrétain erinnert daran, dass diese Regeln dazu dienen, einen Kauf, der möglicherweise unter kommerziellem Druck abgetätigt wurde, auszugleichen. Sie verhindern jedoch nicht, dass der Verbraucher auch während des Black Friday seine **Garantieansprüche** behält. Mit anderen Worten: „Wenn ein **Produkt defekt oder kaputt** ist, haben Sie Anspruch auf Reparatur, Austausch oder Rückerstattung.“

- Zu lesen> [Smartcompare.lu](#) oder [wie Sie das richtige Telekom-Angebot für sich auswählen können](#)

In diesen beiden Fällen ist die Rücksendung eines defekten Produkts also auch weit über die 14 Tage hinaus möglich.

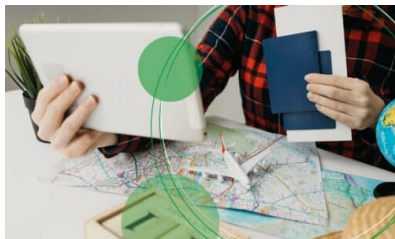
Dieses behalten Sie!

Tatsächlich gibt es **4 Ausnahmen** vom Widerrufsrecht (und damit vom Rückversand). Für diese Artikel empfiehlt das CEC daher besondere Vorsicht beim Bestellabschluss. Denn einmal gekauft, bleiben diese Produkte selbst dann in Ihrem Besitz, wenn sie Ihnen nicht gefallen:

-  Gesundheits- oder **Hygieneprodukte**, deren Verpackung geöffnet wurde.
-  Individuell angefertigte oder maßgeschneiderte **Gegenstände oder Kleidungsstücke**.
-  **Eintrittskarten** für Veranstaltungen oder Reservierungen (Hotel, Reise, Mietwagen).
-  **Digitale Inhalte** (außer wenn nachgewiesen werden kann, dass sie nach dem Erwerb nicht angesehen oder heruntergeladen wurden).

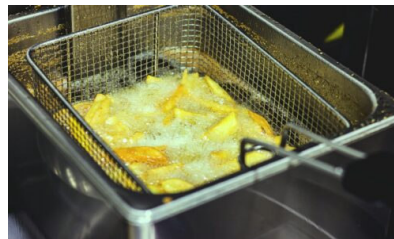
 Zweimal die Woche, **Erhalten Sie den kostenlosen Newsletter von diegrenzgaenger.lu**

ANDERSWO IM INTERNET



Alle Informationen zum Jahres- und Sonderurlaub

LCGB



Betanken Sie Ihr Fahrzeug mit alten Speisefetten aus der Küche

SDK

Wenn sich das Black-Friday-Schnäppchen als Flopp erweist

Unter bestimmten Bedingungen haben Verbraucher Zeit, ihre Meinung zu ändern.



Das EU-Recht sieht auch für Black-Friday-Aktionen ein Widerrufsrecht vor. Foto: Shutterstock



28.11.2024

Nach dem Black Friday fragen sich viele, ob sie wirklich ein Schnäppchen gemacht haben. Glücklicherweise können die meisten Online-Einkäufe dank des Widerrufsrechts der Europäischen Union innerhalb von 14 Tagen zurückgegeben werden. Möchte man dieses Recht in Anspruch nehmen, ist es wichtig, die entsprechende Vorgehensweise zu kennen.

„Der Black Friday kann eine gute Gelegenheit sein, günstige Angebote zu finden, er kann jedoch auch zu impulsiven und unnötigen Käufen anregen“, erklärt Thomas Segrétain, Direktor des Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg (CEC Luxembourg).

Das EU-Recht sieht aber ein Widerrufsrecht vor. Dies schützt Verbraucher vor kommerziellem Druck und gibt ihnen die Möglichkeit, ihre Entscheidung zu überdenken, so Segrétain.

Das Widerrufsrecht gilt nur für Käufe im Fernabsatz, also für die meisten Bestellungen, die online, telefonisch oder per Post aufgegeben werden. Artikel, die im Geschäft gekauft wurden, sind nicht abgedeckt, es sei denn, der Verkäufer bietet ein freiwilliges Rückgaberecht an.

14 Tage Entscheidungszeit

Um vom Widerrufsrecht Gebrauch zu machen, müssen Verbraucher den Verkäufer innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware über ihre Entscheidung zum Widerruf informieren.

Die Benachrichtigung des Verkäufers kann per E-Mail erfolgen. Ein förmliches Schreiben ist daher nicht erforderlich, aber es ist dennoch wichtig, dass Verbraucher einen Nachweis über den Widerruf aufbewahren. Einige Unternehmen verwenden ihr eigenes Retouren-System und stellen vorfrankierte Rücksendeetiketts zur Verfügung.



Thomas Segrétain, Direktor des Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg. Foto: CEC

Nach Benachrichtigung des Verkäufers haben Verbraucher weitere 14 Tage Zeit, um den Artikel an den Verkäufer zurückzusenden. Grundsätzlich müssen Verbraucher die Rückversandkosten selbst tragen, es sei denn, der Verkäufer sieht etwas anderes vor.

Gewährleistungsrecht gilt in der gesamten EU

Artikel wie personalisierte oder maßgeschneiderte Produkte, Gesundheits- oder Hygieneprodukte oder auch digitale Inhalte sind vom Widerrufsrecht

ausgenommen, ebenso Eintrittskarten und Reservierungen für Veranstaltungen.

Es gibt eine Ausnahme, bei der es möglich ist, einen Artikel nach Ablauf der Frist von 14 Tagen zurückzugeben: Wenn die Ware defekt ist. „Wenn ein Produkt defekt oder mangelhaft ist, hat man nach europäischem Recht Anspruch auf Reparatur, Ersatz oder Erstattung des Kaufpreises“, so Thomas Segrétain, der darauf verweist, dass das Gewährleistungsrecht auch für den Black Friday in der gesamten EU gilt.

Quelle: LW

Einzelhandel

Verbraucherschutz