

EU enquêtéiert géint Temu

Kopien, illegal Produiten a kee Verbraucherschutz

Ryck Thill | Update: 01.12.2024 11:00 | [26 Commentaire\(n\)](#)

45 Milliounen EU-Bierger sinn all Mount op chineesescher Online-Plattform Temu ënnerwee.

Temu huet keen eegene Stock, am Géigesaz zu anere groussen Onlineplattformen wéi Amazon. Déi chineesesch Säit ass eng Online-Plattform, déi just tëscht dem Verkeefer an dem Keefer vermëttelt. Déi ganz grouss Majoritéit vun de Vendeuren setzt a China.

Zënter knapp 6 Méint beschäftegt d'europäesch Kommissioun sech méi genee mat dëser Säit. D'Entreprise mat Sëtz zu Shanghai gouf vun der EU opgefuerdert, ënnert anerem de Verbraucherschutz ze verbesseren a besser drop opzepassen, datt op der Säit keng illegal Produiten ugebuede ginn.

Temu hat 4 Méint Zäit, fir dës Reegelen ëmzesetzen. Den 31. Oktober huet d'EU-Kommissioun du matgedeelt, datt ee mat der Ëmsetzung net zefridden ass.

Aus dësem Grond huet d'Kommissioun decidéiert, fir eng formell Enquête géint Temu ze lancéieren. Wann eenzel Uschëllegunge sech confirméieren, kann d'EU eng Strof decidéieren, déi bis zu 6% vun hirem weltwäite Joresëmsaz ausmécht.

Den europäesche Konsumenteschutz réit, fir sech op esou Sitten ëmmer déi allgemeng Geschäftsbedéngungen unzekucken, virop, wat den Ëmtausch ugeet.

An der Praxis wärend ganz wéineg Plaintë géint Temu erakomm. Dat géing awer net dru leien, datt d'Leit zefridde wieren oder datt et keng Problemer ginn. Vill méi géingen d'Clienten net reklaméieren, wéll et sech dacks ëm méi kleng Zommen handelt.

Holiday

Know your rights when travelling this Christmas

Legal experts explain what to do when the going gets rough, whether it's lost luggage, delayed flights or awful accommodations



If your flight is delayed you could be entitled to compensation of up to €600 © Photo credit: Pierre Matgé



Heledd Pritchard

✕ f 🗨️ ✉️

08/12/2024

Many of us look forward all year to the Christmas holidays and feel disheartened when something goes wrong. Travel disruptions or lost luggage can upset the start of your holiday, especially when you do not know your rights and are unsure what you should do next.

A team of legal experts from the European Consumer Centre Luxembourg (ECC) during a recent conference highlighted everything you should be aware of before travelling.

The ECC can advise and assist travellers on any disputes, whether your flight has been cancelled, your luggage lost or your holiday accommodation was, in fact, a scam.

The ECC is funded by the European Commission, the Luxembourg government and the consumers' union (ULC).

Package travel

A package holiday is a set of at least two travel arrangements put together by a travel organiser, for example a flight and hotel.

An organiser (such as a travel agent) may increase the price if the cost of transport

An organiser (such as a travel agent) may increase the price if the cost of transport increases, such as a hike in fuel prices, or if tourist taxes increase. They should not increase the total price by more than 8% and if they do, the traveller is entitled to cancel the trip free of charge. The organiser is not allowed to increase prices within 20 days before departure date.

If you decide to cancel a trip the organiser may apply cancellation fees.

The tour operator is responsible for all the services included in the package and must offer an alternative at no extra charge if services are cancelled. If no alternative is available or if the quality is largely inferior, the traveller is entitled to a partial refund.

The conditions above remain the same whether you book via an agency or reserve a package online.

Note that some companies do not consider it a package holiday if you pay separately for different parts of the trip.

Luggage

If your luggage is lost or damaged, don't leave the airport before filing a complaint.

If your luggage is lost on the outbound flight and you will be without your belongings when you arrive at your holiday destination, you may be reimbursed for basic necessities purchased while the airline searches for your luggage. Remember to keep the receipts. You must remain reasonable in terms of price and quantity. Basic necessities means crucial toiletries and some clothes.



The airline does not have to deliver your lost luggage to your door © Photo credit: LW archive

If the airline does not manage to find your luggage, you may be reimbursed up to a maximum of €1,600. If you had a very expensive item in your suitcase, you must file a specific declaration for that object, otherwise you will only be able to receive a reimbursement of up to €1,600.

It is the airline's duty to bring your luggage to the airport and they are not obliged to bring it to your accommodation although they often do.

You have 21 days to file a claim for delayed or lost luggage and seven days for damaged luggage.

Air travel

If your flight is cancelled or delayed, read the small print of your ticket confirmation

and go directly to the airline's desk at the airport.

There is a regulation in place to protect air passengers on flights to and from the European Union, Iceland, Norway and Switzerland, provided the flight is operated by an airline based in those areas. The regulation applies in cases of denied boarding, flight delays or cancellations, and if a flight is brought forward by more than an hour. It covers scheduled flights, charter flights, flights as part of a package holiday and low-cost airline flights.

If airline staff have unjustifiably **denied you boarding**, you are entitled to free assistance, that is meals, drinks, hotel accommodation if necessary and transportation from the airport to the accommodation, and compensation ranging from €250 to €600 depending on the distance of the flight.

Also read:

Let northern Italy's Padova charm you this summer



Compensation stands at €250 for flights of 1,500km, €400 for flights between 1,500km and 3,500km, and €600 for flights travelling more than 3,500km.

You can also choose between a refund of your tickets or an alternative route to your destination. You are allowed to choose a re-routing as soon as possible or at a later date.

If your flight is **cancelled or advanced** by more than one hour, you can accept either a refund or a re-routing to your destination. You will also be entitled to free assistance and, as long as the situation is not due to circumstances out of the airline's control, you may also receive compensation between €250 and €600 as stated above.



Passengers queue at Singapore Airport due to major IT outage in July © Photo credit: AFP

If your flight is **delayed** you are entitled to free assistance (see above). If it is delayed by at least five hours, the airline is obliged to reimburse the price of the ticket, provided you do not travel on the delayed flight.

If the flight landed at your destination three or more hours later than planned and it is not due to extraordinary circumstances such as bad weather, you will be able to claim compensation ranging from €250 to €600.

To claim compensation, contact the airline in writing. If they do not respond within eight weeks or reject your request, send your request to the [national authority of the country](#) where the incident happened.

Also read:

Meet the people who refuse to fly to save the environment



Always read your airline's small print. Some require a medical certificate to travel with a broken arm or leg or if any part of your body is in a plaster. They are entitled to deny boarding if you do not have the document.

Hotel reservation

The most common disputes are about the accommodation itself not resembling online photos or landlords failing to return a deposit.

If you book a house, villa or apartment from a private individual, the relationship is entirely between the two of you. Consumer law does not apply if you rent the apartment from a private person who does not rent for commercial purposes.

Also read:

Package holiday and hotel prices rise ahead of vacation season



Before you pay, make sure to do your research, check the person's details and confirm that the place actually exists. Confirm the final price as some places add fees for certain services such as electricity.

Ask for a detailed description of the place if there isn't one online. If there is a problem when you get there, you will need to sort it out directly with the owner.

Always use secure payment method. Avoid at all costs making a bank transfer.

Avoid booking any accommodation if you have only had email or phone communication with the owner.

Also read:

The truth about holiday accommodation



Renters sometimes ask for rental insurance in case you cause a fire or damage to the property. Ask your private liability insurance if you can extend the coverage to a vacation home. Some bank cards offer guarantees if you book your accommodation with that card.

If you book via a travel agency or online platform, note they are not liable for any issues with your accommodation and you must communicate directly with the hotel or landlord.

Rental cars

The credit card you use to book must be in the name of the person making the reservation. Check that it is a credit and not a debit card, and that you have enough money on that card because you often cannot use another card.

Carefully check the state of the car and make sure you document any scratches before signing and leaving the car rental premises.

before signing and leaving the car rental premises.

Travel

Holidays

«C'est un honneur d'être d'utilité publique»

Européen affirmé depuis toujours, **Thomas Segrétain** entend saisir à bras-le-cors sa mission au Centre européen des consommateurs où, début novembre, il a succédé à Karin Basenach au poste de directeur.

Après sept années passées à la Commission européenne, pourquoi rejoindre le Centre européen des consommateurs (CEC)?

L'Europe a toujours représenté un objectif de carrière. Au Luxembourg, je suis dans la mise en œuvre concrète de ce qui est fait au niveau des institutions.

Comment présenter les activités du CEC à quelqu'un qui n'en aurait jamais entendu parler?

Nous sommes là pour aider à résoudre les problèmes de consommation à dimension transfrontalière. Au Luxembourg, nous sommes exposés à ce sujet plus souvent qu'ailleurs.

Vous succédez à Karin Basenach, qui était en fonction depuis le début des années 2000. Quels sont vos premiers chantiers?

Grâce à Karin, le centre fonctionne parfaitement bien. La dynamique d'équipe est bonne entre les onze salariés, les chiffres le sont aussi. Fin octobre, nous comptons 3.756 questions ou litiges déposés auprès de nos experts, tous polyvalents. Une évolution favorable. L'an dernier, nous avons atteint la somme de 800.000 euros de montants sauvegardés, soit l'argent « redonné » aux consommateurs ayant saisi le CEC. En 2017, c'était 340.000 euros. C'est un honneur d'être d'utilité publique. La priorité est d'assurer la continuité.

Quelle est la force n° 1 du CEC?

Son réseau, dont le vingtième anniversaire sera célébré l'an prochain. Créé il y a 35 ans, le CEC Luxembourg l'a précédé. C'est l'un des plus anciens. La collaboration se fait avec nos collègues des États membres, ainsi que la Norvège, l'Islande et le CEC du Royaume-Uni. Les CEC voisins viennent vers nous autant que nous allons vers eux. Il y a de grandes entreprises dans le pays, beaucoup de questions nous sont adressées.

Comment ont évolué les règles européennes de défense des droits des consommateurs ces dernières années?

La Commission européenne se tient au plus près de ce qui nous traverse. L'AI Act a un impact, le DMA et le DSA ont un impact. Des études sont en cours sur ce que l'on a déjà en matière de droit, comment l'améliorer, vers quoi on se dirige. L'agenda du consommateur européen touche à sa fin l'année prochaine. L'objectif de la Commission européenne est d'en proposer un nouveau, comme cela est mentionné dans la lettre de la présidente Ursula von der Leyen aux commissaires.

Le millefeuille réglementaire européen que dénoncent la plupart des entrepreneurs est-il une réalité pour le CEC également?

Le but de la législation n'est pas de nous embêter, mais de faire en sorte que l'on soit protégé.

Quel poids pèse le CEC auprès de la Commission européenne, qui, par ailleurs, est l'un de ses principaux financeurs?

Nous avons un très bon contact avec la représentation de la Commission européenne. Le réseau, lui, est un interlocuteur pour les sujets essentiels à chaque échelon national.

Quels défis reste-t-il à relever?

Le plus important, à mes yeux, est de continuer à informer les consommateurs sur les droits dont ils disposent pour se protéger. ■



L'EUROPE AU CŒUR

Originaire de Nantes, Thomas Segrétain, 35 ans, s'est converti à l'Europe lorsqu'il était étudiant, par le biais d'un Erasmus en Allemagne. Il fut un temps assistant parlementaire au Sénat français, avant de rejoindre la Commission européenne en qualité de policy officer (handicap, puis tourisme), à partir de 2017.

Interview PIERRE THÉOBALD
Photo EVA KRINS

Vacances de Noël

Voyages en période de fêtes de fin d'année: le point sur vos droits

Des experts juridiques expliquent ce qu'il faut faire lorsque les choses se gâtent, qu'il s'agisse de bagages perdus, de vols retardés ou d'un hébergement déplorable.



Si votre vol est retardé, vous pouvez prétendre à une indemnisation pouvant aller jusqu'à 600 euros. © PHOTO: Pierre Matgé



Heledd Pritchard
Journaliste

X f WhatsApp Email

15/12/2024

Beaucoup d'entre nous attendent avec impatience les vacances de Noël tout au long de l'année et se sentent découragés si quelque chose finit par mal tourner. Les interruptions de voyage ou la perte de bagages peuvent perturber le début de vos vacances, surtout lorsque vous ne connaissez pas vos droits et que vous ne savez pas ce que vous devez faire.

Lire aussi :

[Hausse des coûts aériens: Luxair veut limiter l'impact sur les clients](#)



Lors d'une récente conférence, une équipe d'experts juridiques du Centre européen des consommateurs de Luxembourg (CEC) a mis en lumière tout ce qu'il fallait savoir avant de partir en voyage.

Le CEC peut d'ailleurs conseiller et aider les voyageurs en cas de litige, qu'il s'agisse d'un vol annulé, de bagages perdus ou d'un hébergement de vacances qui n'était en fait qu'une escroquerie.

Voyage à forfait

Un voyage à forfait est un ensemble d'au moins deux arrangements de voyage mis en

un voyage à forfait est un ensemble d'au moins deux arrangements de voyage mis en place par un organisateur de voyages, par exemple un vol et un hôtel.

Un organisateur (tel qu'un agent de voyage) peut augmenter le prix si le coût du transport augmente, par exemple en raison d'une hausse du prix du carburant, ou si les taxes de séjour augmentent. Il ne doit pas augmenter le prix total de plus de 8% et, s'il le fait, le voyageur a le droit d'annuler le voyage sans frais. L'organisateur n'est pas autorisé à augmenter les prix dans les 20 jours précédant la date de départ.

Si vous décidez d'annuler un voyage, l'organisateur peut toutefois appliquer des frais d'annulation.

L'organisateur de voyages est responsable de tous les services inclus dans le forfait et doit proposer une alternative sans frais supplémentaires en cas d'annulation des services. Si aucune alternative n'est disponible ou si la qualité est largement inférieure, le voyageur a droit à un remboursement partiel.

Les conditions ci-dessus restent les mêmes, que vous réserviez par l'intermédiaire d'une agence ou que vous réserviez un forfait en ligne. Notez que certaines entreprises ne considèrent pas qu'il s'agit d'un voyage à forfait si vous payez séparément les différentes parties du voyage.

En cas de problèmes avec vos bagages

Si vos bagages sont perdus ou endommagés, ne quittez pas l'aéroport avant d'avoir déposé une plainte.

Dans le cas où vos bagages sont perdus lors du vol aller et que vous vous retrouvez sans affaires à votre arrivée sur votre lieu de vacances, vous pouvez vous faire rembourser les produits de première nécessité achetés pendant que la compagnie aérienne recherche vos bagages. N'oubliez pas de conserver les reçus. Vous devez rester raisonnable en termes de prix et de quantité. Par produits de première nécessité, on entend les articles de toilette essentiels et quelques vêtements.



La compagnie aérienne n'est pas tenue de livrer les bagages perdus à votre porte. © PHOTO: Archives

Si la compagnie aérienne ne parvient pas à retrouver vos bagages, vous pouvez être remboursé jusqu'à un maximum de 1 600 €. Si vous aviez dans votre valise un objet très

remboursés jusqu'à un maximum de 1.600 €. Si vous avez dans votre valise un objet très coûteux, vous devez faire une déclaration spécifique pour cet objet, sinon vous ne pourrez être remboursé que jusqu'à 1.600€.

La compagnie aérienne est tenue d'apporter vos bagages à l'aéroport et n'est pas obligée de les apporter à votre lieu d'hébergement, bien qu'elle le fasse souvent. Vous disposez de 21 jours pour déposer une réclamation en cas de retard ou de perte de bagages et de sept jours en cas de bagages endommagés.

En cas de problèmes avec votre vol

Si votre vol est annulé ou retardé, lisez les petits caractères de votre confirmation de billet et rendez-vous directement au comptoir de la compagnie aérienne à l'aéroport.

Un règlement a été mis en place pour protéger les passagers aériens sur les vols à destination et en provenance de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège et de la Suisse, à condition que le vol soit assuré par une compagnie aérienne basée dans ces régions. Le règlement s'applique en cas de refus d'embarquement, de retard ou d'annulation de vol, et si un vol est avancé de plus d'une heure. Il couvre les vols réguliers, les vols charters, les vols faisant partie d'un voyage à forfait et les vols des compagnies aériennes à bas prix.

Si le personnel de la compagnie aérienne vous a refusé l'embarquement de manière injustifiée, vous avez droit à une assistance gratuite, c'est-à-dire aux repas, aux boissons, à l'hébergement à l'hôtel si nécessaire et au transport de l'aéroport à l'hébergement, ainsi qu'à une indemnisation allant de 250€ à 600€ en fonction de la distance du vol.

Lire aussi :

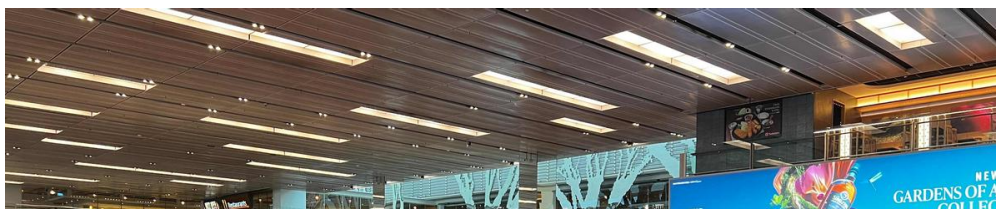
[Les passagers de Luxair vont pouvoir goûter des produits Luxlait pendant leurs vols](#)



L'indemnisation s'élève à 250 euros pour les vols de 1.500 km, 400 euros pour les vols de 1.500 km à 3.500 km et 600 euros pour les vols de plus de 3.500 km.

Vous pouvez également choisir entre le remboursement de vos billets ou un autre itinéraire pour vous rendre à votre destination. Vous pouvez choisir un réacheminement dès que possible ou à une date ultérieure.

Si votre vol est annulé ou avancé de plus d'une heure, vous pouvez accepter soit un remboursement, soit un réacheminement vers votre destination. Vous aurez également droit à une assistance gratuite et, pour autant que la situation ne soit pas due à des circonstances indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne, vous pourrez également recevoir une indemnité comprise entre 250 et 600 euros, comme indiqué ci-dessus.





Les passagers font la queue à l'aéroport de Singapour en raison d'une panne informatique majeure en juillet. © PHOTO: AFP

Si votre vol est retardé, vous avez droit à une assistance gratuite. S'il est retardé d'au moins cinq heures, la compagnie aérienne est tenue de rembourser le prix du billet, à condition que vous ne voyagiez pas sur le vol retardé.

Si le vol a atterri à votre destination trois heures ou plus après la date prévue et que cela n'est pas dû à des circonstances extraordinaires telles que le mauvais temps, vous pourrez prétendre à une indemnisation allant de 250 à 600 euros.

Pour demander une indemnisation, contactez la compagnie aérienne par écrit. Si elle ne répond pas dans un délai de huit semaines ou si elle rejette votre demande, adressez votre demande à l'autorité nationale du pays où l'incident s'est produit.

Lire aussi :

[Plusieurs destinations d'hiver annoncées au départ de l'aéroport de Charleroi](#)



Lisez toujours les petits caractères de votre compagnie aérienne. Certaines exigent un certificat médical pour voyager avec un bras ou une jambe cassé(e) ou si une partie de votre corps est plâtrée. Elles sont en droit de refuser l'embarquement si vous n'avez pas ce document.

En cas de problème avec le réservation d'hôtel

Les litiges les plus fréquents portent sur la non-conformité du logement avec les photos publiées sur Internet ou sur le fait que le propriétaire n'a pas restitué la caution.

Si vous réservez une maison, une villa ou un appartement auprès d'un particulier, la relation est entièrement entre vous deux. Le droit de la consommation ne s'applique pas si vous louez l'appartement à un particulier qui ne loue pas à des fins commerciales.

Avant de payer, assurez-vous de faire des recherches, de vérifier les coordonnées de la personne et de confirmer que l'endroit existe réellement. Confirmez le prix final, car certains endroits ajoutent des frais pour certains services tels que l'électricité.

Demandez une description détaillée de l'endroit s'il n'y en a pas en ligne. Si vous rencontrez un problème une fois sur place, vous devrez le régler directement avec le propriétaire.

Utilisez toujours un mode de paiement sécurisé. Évitez à tout prix d'effectuer un virement bancaire. Évitez aussi de réserver un logement si vous n'avez eu qu'une communication par courriel ou par téléphone avec le propriétaire.

Lire aussi :

[Ces villes et pays seront des destinations incontournables en 2025](#)



Les locataires demandent parfois une assurance locative au cas où vous causeriez un incendie ou des dommages à la propriété. Demandez à votre assurance responsabilité civile privée si vous pouvez étendre sa couverture à une maison de vacances. Certaines cartes bancaires offrent des garanties si vous réservez votre logement avec cette carte.

Si vous réservez par l'intermédiaire d'une agence de voyage ou d'une plateforme en ligne, sachez qu'elles ne sont pas responsables des problèmes liés à votre logement et que vous devez communiquer directement avec l'hôtel ou le propriétaire.

Prudence de mise avec les voitures de location

La carte de crédit que vous utilisez pour réserver doit être au nom de la personne qui effectue la réservation. Vérifiez qu'il s'agit d'une carte de crédit et non d'une carte de débit, et que vous avez suffisamment d'argent sur cette carte, car il arrive souvent que vous ne puissiez pas utiliser une autre carte.

Vérifiez soigneusement l'état de la voiture et assurez-vous de documenter les éventuelles rayures avant de signer et de quitter les lieux de la location.

Cet article a été publié pour la première fois sur le site du [Luxembourg Times](#).

Adaptation: Megane Kambala

voyage

aéroport

Le Quotidien

INDÉPENDANT LUXEMBOURGEOIS

Se déconnecter |

Abonnez-vous

LUXEMBOURG

POLITIQUE-SOCIÉTÉ

ECONOMIE

MONDE

GRANDE RÉGION

POLICE-JUSTICE

SPORT

CULTURE

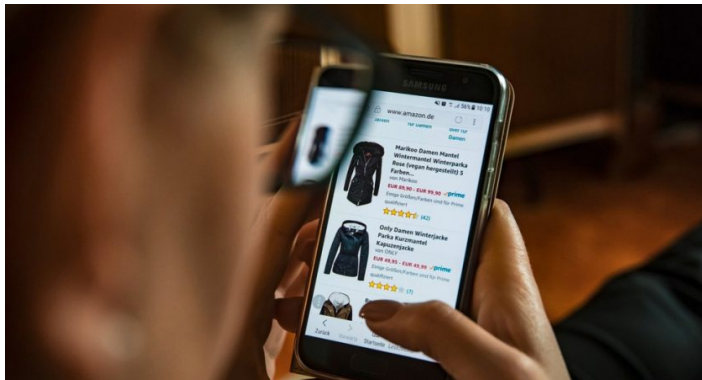
EDITO

NOS VIDÉOS

[Accueil](#) | [Economie](#) | Noël : gare aux achats en ligne !

Noël : gare aux achats en ligne !

De: Le Quotidien ■ Dans Economie Mis à jour le 19/12/24 10:57 | Publié le 19/12/24 10:57



À l'approche des fêtes de fin d'année, le Centre européen des consommateurs du Luxembourg appelle à la vigilance des acheteurs.

Alors que les fêtes de fin d'année approchent à grands pas, le Centre européen des consommateurs luxembourgeois (CEC) appelle à la plus grande vigilance des acheteurs qui souhaiteraient réaliser des commandes sur des plateformes en ligne basées dans des pays non-membres de l'Union européenne. Les consommateurs peuvent être confrontés à certaines difficultés : des produits qui ne respectent pas les normes de sécurité, des frais cachés, des contrefaçons...

Le CEC précise dans son communiqué «qu'en cas de litige avec un commerçant hors UE, le recours est souvent complexe. Même si le droit européen prévoit une certaine protection des consommateurs, et en particulier le Digital Act Service (DSA) qui régle les grandes plateformes numériques et renforce ladite protection, faire respecter ces droits en dehors de l'UE est quasiment impossible sans démarches longues et coûteuses. Enfin, le retour des produits défectueux ou non conformes peut s'avérer particulièrement difficile, avec des frais de retour élevés et aucune garantie à la clé.»

Le Centre européen des consommateurs recommande aux acheteurs :

-d'être particulièrement attentifs aux conditions de vente.

-de se renseigner sur les garanties offertes en cas de problème, notamment de la politique

Populaire

Récent

1. Ferme Heesberhaff à Bous : des sapins «made in Luxembourg» pour Noël
2. Découvrez les nouvelles adaptations des CFL
3. La hausse du salaire minimum est actée
4. [Handball] Diekirch : un match comme un autre
5. Marseille : de la techno aux fourneaux

EDITORIAL

Nouveau coup de canif
Laurent Duraisin

Incendie volontaire à Differdange : l'œuvre des démons, selon l'accusée

De: Sophie Kieffer ■ Dans A la Une Mis à jour le 19/12/24 7:31 | Publié le 19/12/24 14:00



La famille aurait été à deux doigts d'obtenir un nouveau logement. Cindy n'aurait, dit-elle, jamais pris le risque de le perdre. (Photo: archives lq)

OCL : le Concert de Nouvel An aura lieu à l'Artikuss

De: Le Quotidien ■ Dans Luxembourg Mis à jour le 19/12/24 11:44 | Publié le 19/12/24 14:00



L'OCL y interprétera des classiques de la musique classique viennoise.

[Football] Le PSG, solide leader de L1, reverse Monaco sur un fil

De: afp ■ Dans Sport international Mis à jour le 19/12/24 13:15 | Publié le 19/12/24 13:07



- retour des produits en cas de non-conformité.
- de vérifier la fiabilité du site ou encore les avis des autres clients.
- de privilégier des moyens de paiement sécurisés.

Plus d'informations sur cecluxembourg.lu

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 : Dominique Pelicot condamné à la peine maximale de 20 ans de prison

Suivant : » Infections respiratoires : le nombre de cas de grippe en forte augmentation

ARTICLES RECOMMANDÉS



Honda et Nissan : fusion en vue ?

🕒 18/12/2024



Luxair renforce sa flotte aérienne

🕒 17/12/2024



En 2025, les pensions vont augmenter

🕒 17/12/2024

(Photo : AFP)

Macron interpellé dès son arrivée à Mayotte par des habitants désespérés

De: afp Dans Monde Mis à jour le 19/12/24 12:56 | Publié le 19/12/24 12:56



(Photo : AFP)

Réfugiés syriens : le Collectif Réfugiés appelle à la «retenue»

De: Le Quotidien Dans Politique-Société Mis à jour le 19/12/24 12:45 | Publié le 19/12/24 12:44



Le Collectif Réfugiés rappelle au gouvernement luxembourgeois que la situation en Syrie est toujours instable et appelle donc à la retenue.

LIRE LE JOURNAL DU JOUR



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**Achat de cadeaux en ligne : pas d'emballage**

Alors que Noël approche, la tentation de choisir vite fait bien fait ses présents online est grande. Mais le Centre européen des consommateurs Luxembourg a quelques règles de prudence à rappeler.

Publié par Edouard Tréfle le 20/12/2024 à 12:12

[f Je partage](#)[Twitter](#)[in LinkedIn](#)[Restez informé](#)

Ah, les fêtes... Pour certains, c'est le moment de toutes les folies et pour d'autres de toutes les angoisses. Que choisir pour tonton ? Est-ce que ce gadget ferait plaisir au petit neveu ? Vais-je trouver LE cadeau qui ravira mon ami ? Et la tentation est alors grande d'aller faire son **ultime shopping sur le web** plutôt qu'en magasins. Mais, attention, « *les acheteurs peuvent alors être confrontés à certaines difficultés, voire des dangers !* », lance le [Centre européen des consommateurs Luxembourg](#).

Un rappel à l'ordre qui concerne plus particulièrement les commandes sur des **plateformes basées dans des pays non-membres de l'Union européenne**. Ainsi, rappelle le Centre, il n'est pas rare qu'au final le produit importé ne respecte pas les **normes de qualité ou de sécurité** en place dans l'UE. Un manque à redouter dans le cas des jouets ou des appareils électroniques.

- À lire> [Le carrousel des bûches](#)

Par ailleurs, gare aux **frais cachés** de certaines sociétés lointaines. Ainsi, avant de se voir remettre son colis tant attendu, le client se doit de régler des droits de douanes ou des charges liées au transport de son paquet. La bonne affaire se transformant alors en dépense somptuaire même pour un objet insignifiant.

Réclamation sans suite

Bien des acheteurs de dernière minute ont aussi eu la désagréable surprise d'offrir une **contrefaçon**. Un vêtement, parfum, appareil qui, sur le site internet, valait certes bien moins cher que le produit original de la marque souhaitée mais qui peut valoir des ennuis à son acheteur. Des **amendes** étant prévues si un contrôle douanier repère le bien qui vous est adressé.

- À lire> [Oups, un végan s'invite à votre réveillon !](#)

Même si le droit européen prévoit une certaine protection des consommateurs, en régulant les grandes plateformes numériques, certains commerçants hors UE se moquent bien de ses dispositifs. **En cas de litige**, il devient alors plus que difficile d'obtenir un remboursement, le renvoi d'un article défectueux ou non conforme à commande impossible, etc. Vous aviez rêvé d'un beau Noël, vous voilà dans une belle galère !

Aussi, quelques règles de prudence s'imposent en cette période. Et la première que le liste le CEC Luxembourg est d'être « *particulièrement attentif aux conditions de vente* ». Autrement dit, bien lire les "petites lignes" ou essayer de deviner où peut se cacher l'entourloupe.

- À lire> [Une gorgée de Luxembourg pour finir ses banquets](#)

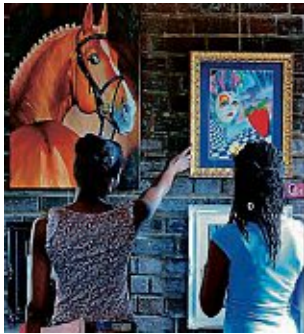
Même dans la précipitation du rush de fin d'année, prendre quelques minutes pour se renseigner sur les garanties offertes en cas de problème peut s'avérer extrêmement utile à l'heure de faire son choix. S'assurer qu'il **existe bien une "politique de retour"** pour les achats posant problème évitera bien des déceptions et des tracas.

Gare au Grinch voleur

Juste avant de cliquer sur le bouton "Acheter", ne pas hésiter également à **consulter les avis** des clients. Si certains sites publient de faux commentaires flatteurs, si vraiment le marchand a mauvaise réputation, le web vous le signalera.

Enfin, si commande doit être passée, le Centre des consommateurs invite à « *privilégier des moyens de paiement sécurisés* ». Pas la peine de s'engager sur des règlements de commande via des sites ou des dispositifs qui vous sont inconnus ; si la plateforme est sérieuse, elle disposera des "habituels" comptes proposés aux clients du monde entier. C'est votre argent qui est en jeu, et le **Grinch**

Vite lu



Avis aux jeunes artistes

DIFFERDANGE Vous avez une âme d'artiste et êtes âgé de 12 à 26 ans? Il est alors temps de vous inscrire à la prochaine Ju-KoWo (JUgendKOnschtWOch), expo d'artistes toutes disciplines confondues, qui aura lieu du 7 au 22 juin 2025 à l'Espace H2O, à Oberkorn.

→ differdange.lu

Expo multidisciplinaire

LUXEMBOURG Toiles, papiers, gravures, sculptures: toutes les palettes de l'artiste d'origine belge Ann Vinck se retrouvent jusqu'à dimanche à la galerie Simoncini, à Luxembourg. Sur tous les supports, l'artiste témoigne de l'impact des malheurs du monde.

→ galeriesimoncini.lu

Huit mois de préparation en amont du grand bal étudiant

LUXEMBOURG Avec un comité qui change souvent, l'organisation du Zürcher Bal, mercredi prochain, a ses défis.

«Notre comité d'organisation change presque tous les ans. Souvent, seules quatre à cinq personnes restent une seconde année», relate Cedric Mulders, vice-président du cercle des étudiants luxembourgeois à Zurich, qui organise le Zürcher Bal. Il s'agit de l'un des plus grands bals étudiants au Luxembourg. «On se partage la première place avec le Studentenbal de l'ACEL», déclare le jeune homme.

Le 25 décembre, avec son équipe, il accueillera près de 4 000 jeunes à Luxexpo The Box. «Nous avons besoin d'un endroit suffisamment grand, qui peut héberger autant de personnes, mais qui est aussi couvert, du fait du temps hivernal», explique-t-il. De plus,



Au Zürcher Bal, les hommes viennent en costume et les femmes en robe de soirée. -PHOTO: EDITPRESS

selon Cedric Mulders, Luxexpo à l'avantage d'être au centre du pays.

Cet événement d'envergure se prépare longtemps à l'avance. «Après notre première réunion, il faut signer les nouveaux contrats et commander tout le matériel technique, ainsi que les boissons et

la nourriture. Au total, nous avons huit mois de préparation». Il évoque aussi toutes les «petites choses» auxquelles il faut penser, comme planifier le nombre de personnes qui peuvent monter et descendre en même temps les escaliers.

Le bal profite d'une longue histoire au Grand-Duché. Mais

à l'instar des organisateurs, les visiteurs ne sont jamais les mêmes. «On essaye de faire connaître le bal dans les lycées, de façon à ce que les élèves viennent dès qu'ils ont 18 ans. Le grand frère qui dit au petit frère que notre bal est "trop cool", c'est la meilleure pub pour nous». MELISSA PETIT

Éviter les mauvaises surprises

LUXEMBOURG Il ne reste plus que quelques jours pour faire ses achats de Noël. Le Centre européen des consommateurs

(CEC) Luxembourg appelle à être vigilant en commandant sur des sites e-commerce, surtout s'ils sont hors de l'UE. Les

produits importés pourraient ne pas respecter les normes de sécurité et de qualité européennes, cacher certains frais comme ceux de douanes, être des contrefaçons, d'autant plus s'ils sont peu chers. Les recours en cas de litige avec un commerçant hors UE sont souvent complexes, alerte le CEC. Il est recommandé d'être attentif aux conditions de vente, de se renseigner sur les garanties et politiques de retour, vérifier la fiabilité du site et privilégier les moyens de paiement sécurisés.



Le CEC Luxembourg appelle à la vigilance à l'approche de Noël.

Trains, bus et tram vont adapter leurs horaires à Noël

LUXEMBOURG Les transports publics vont s'adapter à Noël. Les bus RGTR, TICE et AVL seront suspendus dès 20 h le

24 décembre. Les 25 et 26, ils circuleront selon les horaires des jours fériés. Le tram s'arrêtera le 24 à 19 h. Le 25, il circu-

lera encore un peu après 1 h. Les trains s'arrêtent à 20 h le 24 et roulent comme un jour férié le 25 décembre.

La féerie «Candlelight» de retour

LUXEMBOURG Expérience musicale féérique, le phénomène «Candlelight» est de retour ce week-end, avec des concerts en hommage à Lu-

dovico Einaudi et à Coldplay, ce vendredi à 19 h et à 21 h, et samedi, en hommage à Hans Zimmer, à 19 h et à 21 h, tous à l'hôtel Le Royal. → feverup.com

Les nouveaux ateliers sont prêts

DIFFERDANGE Les nouveaux ateliers communaux sont aménagés, «il ne manque plus que les autorisations de l'ITM pour les occuper», explique le premier échevin, Tom Ulveling.

C'est «normalement courant janvier» que tous les services techniques de la commune, désormais réunis, emménageront dans leur grand bâtiment flambant neuf.



Les services techniques seront tous réunis. -PHOTO: V. LESCAUT