



Monsieur Xavier BETTEL
Premier Ministre, Ministre d'État
Formateur du Gouvernement
4, rue de la Congrégation
L-1352 LUXEMBOURG

Howald, le 18.10.2018

Monsieur le Formateur du Gouvernement,

Nous avons l'honneur de vous faire tenir en annexe les revendications de l'ULC adressées à tous les partis politiques en vue des élections législatives du 14 octobre 2018.

Il nous tient à cœur que des réponses satisfaisantes aux demandes formulées par l'ULC se retrouvent dans le programme d'action du prochain gouvernement.

L'ULC réitère sa revendication visant un renforcement des pouvoirs et compétences du Ministère de la protection des consommateurs ayant pour objectif d'y réunir les compétences pour l'ensemble des sujets consommateurs qui actuellement sont partagées entre plusieurs ministères, à savoir le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs, le Ministère de l'Economie et le Ministère de la Santé.

L'ULC espère vivement qu'un projet de loi relatif aux actions de groupe sera soumis à brève échéance. Nous rappelons que la possibilité pour les consommateurs lésés d'avoir recours à une action collective était déjà prévue dans le programme du gouvernement sortant. L'action de groupe constitue une priorité pour l'ULC. L'affaire du « Dieselgate » notamment confirme l'importance d'une procédure collective ouverte à toutes les victimes d'une même infraction, tout en n'excluant pas la possibilité d'un règlement à l'amiable.

D'autre part, vous n'ignorez pas que l'ULC demande des mesures concrètes afin de lutter contre les tarifs bancaires abusifs qui lèsent notamment le groupe de consommateurs vulnérables. Plus précisément, l'ULC demande d'apporter des modifications utiles à la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement portant transposition de la Directive 2014/92/UE sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base, afin d'offrir la gratuité ou du moins des tarifs fortement réduits au groupe de consommateurs vulnérables au sens de la Directive précitée.

— / —

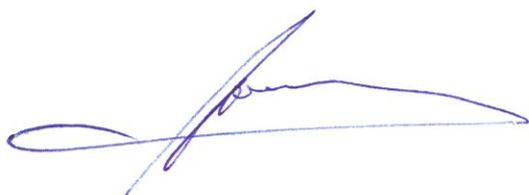
Aussi, l'ULC demande au prochain gouvernement de prendre les mesures appropriées afin de renforcer le pouvoir d'achat des consommateurs. Outre le maintien du système d'indexation automatique des salaires, de telles mesures nécessitent forcément une politique fiscale ayant pour but de soulager la charge fiscale des salariés et retraités.

Concernant la création de logements à prix abordable, l'ULC souhaite un rôle plus actif de l'Etat et des communes. Le document annexé comporte un certain nombre de pistes de réflexion à ce sujet.

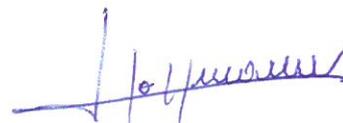
Sur le plan juridique, l'ULC demande la réalisation de certaines améliorations et ouvertures du droit de la consommation. Le document en annexe y consacre un chapitre entier.

Nous sommes à votre disposition pour un échange de vue à vive voix pour apporter des précisions supplémentaires.

Veillez agréer, Monsieur le Formateur du Gouvernement, l'expression de nos sentiments très distingués.



Guy Goedert
Administrateur - Chargé de direction



Nico Hoffmann
Président

Annexe : revendications de l'ULC aux partis politiques à l'occasion des élections nationales d'octobre 2018



Revendications de l'ULC aux partis politiques à l'occasion des élections nationales d'octobre 2018

L'ULC demande la pérennisation du Ministère de la Protection des consommateurs

L'argument principal pour le maintien du Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs est la convergence de la politique agricole et de la politique pour la protection des consommateurs dans le but de réaliser une plus grande sécurité alimentaire. Un tel processus nécessite tout d'abord une analyse de potentiels points faibles de la sécurité alimentaire. Le Ministère de l'Agriculture de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs est censé être le Ministère responsable et compétent en la matière. Ceci implique la nécessité de faire passer la compétence des services en charge de la sécurité alimentaire depuis le Ministère de la Santé vers le Ministère de la Protection des Consommateurs. Ceci implique également que le Ministère de la Protection des Consommateurs assume la compétence et la responsabilité pour tous les services de la médecine, respectivement du contrôle vétérinaire. L'on peut évoquer par ailleurs la création d'une administration de la protection des consommateurs et de la sécurité alimentaire, sachant que ceci nécessite des réformes profondes.

Une séparation des compétences en rapport avec l'évaluation des risques d'une part, le management des risques liés à la sécurité alimentaire d'autre part, peut également être considérée. L'ULC est toutefois d'avis qu'une seule administration doit être compétente, regroupant tous les domaines sous un même toit, ayant pour compétence la protection préventive des consommateurs.

Il s'agit donc de mettre fin à la diffusion des compétences en vue de les regrouper entre les mains d'un seul Ministère, respectivement d'une seule administration, pour l'évaluation et la prévention des risques et la communication ainsi que la diffusion d'informations/avertissements vers le grand public.

L'ULC pense qu'il s'agit de rendre possible une évaluation des risques conçue de façon large et surtout interdisciplinaire dans le domaine de la sécurité alimentaire. Afin d'atteindre cet objectif, la création d'une cellule scientifique en charge de l'analyse et de l'évaluation scientifique des risques liés à la sécurité alimentaire serait opportune. Une telle cellule devrait être indépendante et ne devrait pas subir des pressions extérieures.

L'ULC comprend bien qu'il est très difficile de défendre une position tout à fait neutre en matière de protection des consommateurs.

Quand un gouvernement met en garde contre une scandalisation exagérée de certains faits, il s'expose d'ordinaire aux reproches de subir une prise d'influence de la part des entreprises, respectivement des producteurs. Au contraire, quand un gouvernement plaide en faveur de standards plus élevés en matière de sécurité alimentaire, il s'expose aux reproches de menacer des emplois, dû à un coût plus élevé de la croissance économique. C'est la raison pour laquelle d'ailleurs l'image du « consommateur émancipée » est dessinée. L'ULC pense toutefois qu'il s'agit d'une chimère alors que le consommateur moyen n'est précisément pas en mesure de contrôler de façon active et de sa propre initiative tous les processus de production et de traitement des denrées alimentaires de toutes sortes. S'y ajoutent les fourrages pour le bétail ainsi que l'élevage de ce dernier. A titre d'exemple, l'on peut citer le contrôle de l'utilisation d'antibiotiques. Quant à ce sujet, l'ULC constate que la Commission européenne a reconnue l'urgence du problème Cf. Règlement concernant les contrôles officiels du respect de la législation sur les denrées alimentaires et les aliments pour animaux, qui définit les règles à suivre par les Etats membres pour réaliser ces contrôles.

Dans le même contexte, l'ULC se félicite que le projet de loi n° 6614 a enfin été voté par la Chambre des Députés. La nouvelle loi instaure un système de contrôle et de sanctions relatif aux denrées alimentaires. En effet, l'ULC rappelle que les amendements gouvernementaux n'ont été communiqués à la Chambre des Députés qu'en date du 16.5.2017, alors que l'avis du Conseil d'Etat, auquel ces amendements donnent suite, date déjà du 11.7.2014, un addendum à l'exposé des motifs remontant au 22.4.2014. La nouvelle loi offre les moyens nécessaires aux instances publiques concernées et notamment à l'Inspection sanitaire de procéder à des contrôles plus efficaces et surtout de prononcer en cas de besoin des sanctions que l'ULC espère être dissuasives. L'expérience montre en effet que malheureusement il est nécessaire de recourir dans certains cas à l'instrument des sanctions. Ceci ne vaut évidemment pas d'une façon globale pour l'ensemble du secteur concerné.

Aussi, l'ULC insiste à nouveau sur la nécessité d'introduire des sanctions dissuasives en cas d'infraction.

Le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs a, selon l'avis de l'ULC, la mission de grouper toutes les compétences sous un même toit, même si cela nécessite le transfert des compétences des différents services répartis dans plusieurs autres Ministères.

Dans le même ordre d'idées, l'ULC demande que les compétences en matière de protection des intérêts économiques et d'ailleurs aussi juridiques des consommateurs actuellement regroupées au sein de la Direction du marché intérieur et de la consommation du Ministère de l'Economie, soient transférées, du moins pour ce qui est des dossiers relatifs à la consommation, au Ministère de la Protection des Consommateurs.

Il est permis de réfléchir par ailleurs à la création d'un Ministère de la protection des consommateurs proprement dit, regroupant toutes les compétences dont question ci-avant.

Prise de mesures concrètes contre des tarifs bancaires abusifs

À plusieurs reprises, l'ULC a critiqué la politique tarifaire des établissements financiers en général et en particulier pour ce qui est des versements, virements ou retraits effectués au guichet.

L'ULC a également dénoncé le fait que cette politique ignore surtout les besoins des clients âgés ou handicapés, qui ont des difficultés à se servir des systèmes d'opérations bancaires en ligne et qui de ce fait doivent souvent faire appel aux employés des guichets, soit parce qu'ils ne disposent pas d'Internet, soit parce qu'ils ne se sentent pas en mesure d'utiliser des cartes de paiement ou de crédit.

L'ULC a donc lancé un appel à tous les établissements financiers à ne pas faire fi des besoins réels de leurs clients âgés et handicapés qui ont besoin de l'aide du personnel aux guichets.

Aussi, l'ULC a critiqué la politique d'information déficiente des instituts financiers, qui n'ont pas suffisamment expliqué à leurs clients qu'ils pouvaient par exemple recourir à un nombre réduit d'extraits de compte, encore gratuits.

Pour protester contre cette politique, l'ULC avait ouvert aux consommateurs de mars à mai 2017, la possibilité de signer une déclaration de protestation exigeant une baisse substantielle des tarifs des services bancaires, notamment les opérations courantes de guichet, voire la gratuité de ces dernières, du moins pour les personnes âgées ou à mobilité réduite.

L'ULC rappelle ses revendications telles qu'elles figurent dans la pétition ordinaire remise à la Chambre des Députés en date du 5.7.2017. L'ULC rappelle que ladite pétition a récolté quelque 10.000 signatures, ce qui prouve que le sujet est source d'un mécontentement certain auprès des consommateurs.

L'ULC demande :

- 1) De légiférer ou de réglementer afin que **les opérations bancaires de base effectuées au guichet**, à savoir virements, versements ou prélèvements d'argent, soient offertes aux clients bancaires/postaux gratuitement ou du moins à des tarifs fortement réduits, dont la définition respectivement les critères de fixation devraient être plus précis que ceux pour les « frais raisonnables » figurant à l'article 28 de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement.
- 2) Que les Ministres des Finances et de l'Economie interviennent auprès de leurs représentants au sein des conseils d'administration des instituts financiers, y compris la banque des P & T, au sein desquels l'Etat est représenté, afin que ceux-ci agissent en faveur d'une réduction des tarifs bancaires/postaux.
- 3) De légiférer ou de réglementer afin de contraindre les instituts financiers à pratiquer une politique de communication claire, transparente et non équivoque envers les clients. Des critères complets devraient être définis par le règlement grand-ducal prévu à l'article 5 de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement, visant un « document d'information tarifaire » relatif aux comptes de paiement.

Pour les consommateurs, tous les frais liés aux services offerts sont « représentatifs », car importants. Ceci vaut par exemple pour les frais d'extraits. Une information complète et compréhensible y relative devrait figurer sur les sites internet des prestataires de services de paiement offrant des comptes de paiement, information accessible à tous les consommateurs.

- 4) De légiférer ou de réglementer afin que des paquets de services particuliers soient proposés aux clients âgés ou à mobilité réduite, services comprenant notamment un accueil gratuit au guichet ou du moins à tarif réduit.
- 5) De légiférer ou de réglementer en ce sens que la CSSF soit chargée de la mission d'offrir aux consommateurs non seulement un outil de comparaison en ligne des différents tarifs bancaires de base, tel que prévu actuellement à l'article 9 de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement, mais un vrai simulateur en ligne qui, en fonction d'un certain nombre de données à préciser par le client bancaire, trouve les meilleurs tarifs auprès des établissements financiers, pour les opérations demandées.

Renforcement du pouvoir d'achat des consommateurs et politique fiscale

L'ULC revendique une politique fiscale plus sociale et plus juste dans l'intérêt des consommateurs. Depuis sept ans, aucune adaptation du barème d'imposition à l'inflation n'a été effectuée. Se sont les salariés qui en souffrent le plus. Il ne faut pas oublier que la nette majorité des recettes fiscales provient des impôts réglés par les salariés.

Aussi, les soulagements fiscaux intervenus en 2017 ont été en partie financés d'avance par des augmentations de TVA et des taxes ainsi que l'impôt spécial de 0,5 %.

L'ULC est d'accord de constater que la réforme fiscale de 2017 va dans la bonne direction. Toutefois, il faut voir plus loin. Les classes d'imposition 1 et 1A des personnes physiques sont mises à contribution de façon substantiellement disproportionnée. Il est établi que le coût de vie des ménages composés d'une seule personne, respectivement des familles monoparentales, n'est pas substantiellement inférieur à celui des ménages en classe d'imposition 2.

Par ailleurs, l'ULC revendique l'abolition de la classe d'imposition 1A et le reclassement des personnes concernées dans la classe 2.

De même, l'ULC demande que les salariés touchant le salaire minimum ne soient plus soumis à imposition et une adaptation permanente et courante du barème d'imposition à l'inflation. De telles mesures doivent s'accompagner de même d'une augmentation de plusieurs plafonds pour les abattements, respectivement déductions fiscales. L'ensemble de ces mesures est apte à renforcer le pouvoir d'achat des classes moyennes de la société.

L'ULC réitère sa revendication d'une tranche indiciaire supplémentaire de 1,5 %

Suivant les prévisions du STATEC, l'inflation au cours de l'année 2018 sera de +/- 1,7 %.

La dernière tranche indiciaire est échue le 1^{er} janvier 2017. Avant, il n'y a pas eu de déclenchement de tranche indiciaire pendant trois ans et demi. Pour beaucoup de consommateurs, l'adaptation automatique des salaires à l'évolution de l'indice à la consommation est le seul moyen d'obtenir une compensation minimale pour une perte du pouvoir d'achat.

L'analyse publiée dans l'Econews 5/2016 de la Chambre des salariés, vient confirmer le point de vue de l'ULC et aussi d'ailleurs des syndicats, selon lequel les consommateurs luxembourgeois ont subi au cours des dernières années une perte de leur pouvoir d'achat. L'analyse en question constate notamment que depuis les années 80, l'index a été manipulé à plusieurs reprises au détriment des consommateurs, sans que ces derniers n'aient jamais bénéficié d'une quelconque compensation. La conséquence en était l'absence de tranche indiciaire depuis plus de trois ans avant janvier 2017, bien que les prix d'un grand nombre de denrées alimentaires et de services aient augmenté. Selon l'avis de la CSL, dans l'ensemble, l'évolution des salaires et traitements était de 5,1 % inférieure en 2016, à celle de la série indiciaire, laquelle sert de base pour déterminer l'index.

Pour cette raison, l'ULC réitère sa revendication formulée il y a un certain temps déjà, en demandant que salariés et retraités bénéficient d'une tranche indiciaire compensatoire de 1,5 % versée en plus de la tranche de 2,5 % échue en janvier 2017 et d'une éventuelle future tranche indiciaire de 2.5 %.

Prise de mesures concrètes en vue d'augmenter le nombre de logements à prix abordable

En moyenne, la hausse des prix des immeubles et terrains immobiliers est de 7 à 8 % par an. L'ULC demande de prendre les mesures appropriées et ciblées pour freiner la spéculation immobilière qui est à l'origine du problème. Aussi, l'ULC est d'avis qu'il faut ramener à nouveau à 3 % le taux de TVA sur la construction, respectivement l'acquisition de logements locatifs. En effet, l'ULC craint fortement que la hausse de la TVA ne soit répercutée sur les montants du loyer.

Le pays a besoin davantage de logements locatifs de même que de logements pour étudiants.

L'ULC soutient qu'une augmentation de l'offre de terrains doit être réalisée, ce au vu notamment du fait qu'annuellement entre 11.000 et 13.000 nouveaux résidents sont enregistrés sur le territoire nationale causant une grave disproportion entre l'offre et la demande immobilière.

D'autre part, l'ULC demande que les mesures nécessaires soient mises en œuvre afin d'accélérer, respectivement de simplifier les procédures administratives dans le cadre de projets de construction.

Les abattements fiscaux sont à revoir afin de les rendre plus attractifs. Divers plafonds doivent être augmentés. Les amortissements doivent être revus, de même que la TVA logement ainsi que les subsides pour les rénovations énergétiques.

Finalement, l'ULC demande une meilleure coopération entre l'Etat et les communes.

Pendant les années passées, de nombreuses propositions ont été formulées en vue de lutter contre la pénurie de logements à prix abordable :

- Lutte active contre la spéculation foncière et la hausse démesurée des prix du sol.
- Création de réserves foncières et viabilisation de terrains à bâtir par l'Etat et les communes.
- Usage plus conséquent du droit de préemption de l'Etat et des communes.
- Augmentation de la densité du bâti.
- Rôle plus actif des communes dans la création de logements sociaux à coût modéré, en vue de leur vente ou de leur location.
- Sensible augmentation du montant maximal des intérêts débiteurs déductible fiscalement, en rapport avec des emprunts hypothécaires pour des acquisitions d'immeubles à usage personnel. Une telle mesure s'impose particulièrement en cas d'une hausse des taux.
- Sensible augmentation des plafonds déductibles des montants décaissés dans le cadre de contrats d'épargne-logement, sans limite d'âge.
- Augmentation des plafonds limitant le droit aux aides individuelles logement.
- Possibilité pour les ménages à revenu faible d'obtenir un prêt hypothécaire à taux zéro.
- Octroi d'une garantie d'Etat sur les prêts hypothécaires pour les ménages à revenu faible.
- Augmentation des subventions d'intérêts dans le cadre de prêts hypothécaires.
- Incitation fiscale encourageant les particuliers à investir dans des bâtiments destinés à la location à loyer modéré.

L'ULC demande aux partis politiques de préciser de façon concrète dans leurs programmes électoraux quelles mesures ils entendent mettre en œuvre afin de lutter contre la pénurie de logements à coût ou à loyer abordable.

Maisons de retraite

Suite à plusieurs hausses de prix dans certaines maisons de retraite (hospices ou centres intégrés pour personnes âgées), l'ULC demande aux pouvoirs publics la mise à disposition davantage de moyens de financement publics pour venir en aide aux pensionnaires des maisons de retraite. A l'avis de l'ULC, il est en effet inconcevable que les co-citoyens âgés qui ont travaillé dur toute leur vie dans l'intérêt du pays, doivent s'adresser au Fond National de Solidarité afin d'être en mesure de pouvoir se payer une chambre dans une maison de retraite. Il faut savoir en effet que la majorité des retraités ne dispose pas d'une rente mensuelle nette de 3.000 €.

L'ULC demande d'autre part d'augmenter substantiellement le plafond d'aide auquel les retraités peuvent s'attendre, en cas de besoin, de la part du Fond National de Solidarité. En effet, ce plafond n'a pas été augmenté depuis quatorze ans. L'ULC souligne que le nombre de demandes d'admission dans des maisons de retraite va très probablement augmenter pendant les années à venir, alors que la société luxembourgeoise comptera de plus en plus de seniors dont les intérêts ne doivent en aucun cas être ignorés.

Finalement, l'ULC exige la mise en place d'un comparateur pouvant être consulté en ligne, mais également sur support papier, comparateur permettant aux demandeurs d'admission dans

une maison de retraite de pouvoir comparer les tarifs pratiqués par tous les établissements existants sur le territoire du Grand-Duché.

Il y va d'un intérêt de transparence évident.

AMELIORATIONS ET OUVERTURES DU DROIT DE LA CONSOMMATION

1. Meilleur Accès à la Justice

1.1. Loi relative aux Actions de Groupe

L'ULC espère vivement qu'un projet de loi sera soumis encore sous la législature actuelle. Sinon, il devra s'agir d'une priorité pour le prochain gouvernement. L'affaire du Dieselgate a confirmé l'importance d'une procédure collective ouverte à toutes les victimes d'une même infraction, y compris pour amener les entreprises à accepter des règlements à l'amiable.

Le modèle français avec une procédure de test-case mais en évitant certains de ses défauts, a nos faveurs. Dans une telle procédure, le juge statue dans un premier temps sur le fond du litige sur base d'un nombre limité de plaintes. Puis, tous les consommateurs victimes de la même infraction devront se manifester et profiteront du même jugement. Le droit d'introduire de telles actions collectives et d'en gérer le suivi devrait être reconnu à l'ULC en examinant attentivement les coûts financiers, et peut être étendu à d'autres associations à but non lucratif.

1.2. Accessibilité en ligne des décisions judiciaires relatives au droit de la consommation

Compte tenu des nouvelles technologies électroniques d'information et de communication, les justiciables sont en droit d'être informés facilement et sans coût de tous les jugements et arrêts les concernant comme il est de coutume dans les pays voisins. Chez nous, les tribunaux administratifs ont montré la voie.

2. Modifications ponctuelles du Code de la consommation

2.1. Garantie légale (Art. L. 212-6) : Porter le renversement de la charge de la preuve de 6 mois à 2 ans à l'instar du droit français et comme proposé par la Commission Européenne. Sauf preuve contraire, les défauts de conformité qui apparaissent dans ce délai à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance.

2.2. Réintroduire la diminution du prix comme sanction, en plus de la nullité relative actuelle, pour non respect de l'obligation générale d'information avant la conclusion du contrat (Art. L. 111-1 du Code de la consommation) ainsi qu'en cas de pratiques commerciales déloyales (Art. L.122-8). Ce choix de remèdes avait été introduit par la loi du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur (« *Lorsque le produit ou le service n'est pas conforme à la description, le consommateur peut demander la résolution du contrat ou une diminution du prix* »), mais a disparu sans raison lors de l'adoption du Code de la consommation. La diminution du prix s'avère, selon les cas, comme une sanction plus proportionnée répondant mieux aux attentes du consommateur.

2.3. Prévoir l'homologation judiciaire des accords obtenus lors des procédures de médiation de litiges de consommation, à la demande d'une des parties. Si une des parties refuse après coup d'exécuter une solution convenue par les parties, il paraît légitime et juste que l'autre partie

puisse demander au juge de rendre exécutoire cet accord par homologation judiciaire. Le Médiateur de la consommation appuie cette demande.

2.4. Délai de prescription des actions en justice : Aux yeux du Conseil d'Etat¹ le délai de prescription de droit commun de trente ans est trop long. Il rappelle une recommandation du médiateur « *de revoir le délai de la prescription extinctive de droit commun afin de le ramener à un délai plus raisonnable qui en tout état de cause ne devrait pas dépasser dix ans* »².

Toute réforme du délai de prescription devrait être accompagnée d'une disposition spécifique relative aux contrats de consommation. A l'instar du Code de la consommation français, il faut prévoir un délai de prescription impératif pour les contrats entre un professionnel et un consommateur que les parties ne peuvent, même d'un commun accord, modifier³. L'expérience malheureuse de l'ULC avec le délai trentenaire dans un litige opposant un organisateur de voyages et un groupe de consommateurs - la Cassation acceptant comme légal un délai de prescription d'un an fixé contractuellement (Arrêt du 17 décembre 2009 dans l'affaire Hotel Management and Consulting) -, confirme le besoin de protéger les consommateurs en matière de délai de prescription faute de quoi l'effet utile du droit de la consommation peut être remis en cause contractuellement.

2.5. Délai de validité des chèques-cadeaux : Stipuler à l'instar du droit allemand qu'au cas où aucune date de validité n'a été fixée, le chèque-cadeau reste valable tant que l'obligation d'exécution du contrat que constitue le chèque-cadeau, n'est pas éteinte, c-à-d tant que le délai de prescription n'est pas échu. Toute date de validité inférieure à ce délai, fixée par le professionnel, doit être appréciée et sanctionnée à la lumière des dispositions sur les clauses abusives.

3. Meilleure protection des consommateurs vulnérables

3.1. Catégories de consommateurs vulnérables : Le recours systématique au critère d'évaluation du « *consommateur moyen qui est normalement informé et raisonnablement attentif et avisé* » prête de plus en plus à discussion. Le droit européen a ouvert la porte à une appréciation plus nuancée tenant compte des risques d'exploitation de consommateurs « *particulièrement vulnérables* » (directives 2005/29 relative aux pratiques commerciales déloyales et 2014/92 sur les comptes de paiement,...) en laissant le soin à ce jour aux Etats membres de veiller à la protection des catégories de consommateurs vulnérables.

L'ULC sollicite une discussion de fond non seulement au plan national mais aussi communautaire en vue de préciser les catégories de consommateurs concernées et les matières nécessitant des règles protectrices spéciales – point 3.2.

3.2. Examen des dispositions du Code de la consommation méritant une protection particulière des consommateurs vulnérables avec comme priorité une révision de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement. Comme demandé dans la pétition n° 828 de l'ULC sur la politique tarifaire des établissements financiers, nous sollicitons conformément à la directive 2014/92/UE que les opérations bancaires de base soient offertes gratuitement ou du moins à des tarifs fortement réduits aux consommateurs vulnérables en suivant l'exemple de la Belgique et de l'Autriche.

¹ Avis du 7.11.2017 sur le projet de loi N° 7136 relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées

² Recommandation N° 44 relative au délai de prescription extinctive de droit commun

³ Article L137-1 du Code de la consommation français

4. Economie circulaire

Mise en œuvre de la directive BENELUX sur l'application pratique de l'économie circulaire (2017-2020), plus particulièrement des mesures sur la durabilité des produits de consommation. Suivi de l'étude en cours sur la prolongation de la durée de vie des appareils (communiqué de presse du 1 mars 2017) avec l'élaboration de critères de réparabilité des biens de consommation. L'ULC demande de définir la valeur juridique et l'usage de ces critères en pratique, notamment dans les contrats de consommation.

D'autres voies à promouvoir : Un affichage obligatoire de la durée de vie des produits pour lutter contre l'obsolescence programmée ; réduction du taux de TVA pour les services à valeur écologique ajoutée ; encouragement et soutien des réseaux de réparation locale.

5. Economie digitale

5.1. Renforcement du rôle de l'ULC face aux nouveaux défis de l'économie digitale, plus particulièrement les objets connectés (IoT/Internet of things) et les services digitaux. S'inspirer du rôle de Marktwächter attribué par les autorités allemandes aux associations fédérale et régionales de consommateurs avec un budget et des ressources humaines spécifiques (ssl.marktwaechter.de).

5.2. Mesures étatiques de contrôle et de sensibilisation des consommateurs résultant de la Communication de la Commission Européenne du 1 août 2017 concernant la sécurité des produits vendus en ligne (cf. article dans le 'Konsument' 2018 N° 01).

5.3. Règlement communautaire de protection des données personnelles/Proposition de révision e-privacy : Mesures d'accompagnement, notamment étendre les actions en cessation du Code de la consommation aux infractions dans ces deux domaines. Développer les synergies et complémentarités avec la CNPD (Commission nationale de protection des données) et Security Madein.lu. en matière d'application du droit de la consommation, de protection des données personnelles et de protection de la vie privée.

6. Révision fondamentale de la mise en oeuvre du Code de la consommation

La révision du Règlement (UE) 2006/2004 sur la coopération entre les autorités publiques chargées de la mise en œuvre du droit de la consommation communautaire, requiert que nos autorités de tutelle soient investies de nouveaux pouvoirs d'investigation et de sanctions.

Aujourd'hui le Code de la consommation reste très laconique quant à l'exercice des compétences accordées au Ministre ayant la protection des consommateurs dans ces attributions (Art. L. 311-4) et peu d'usage en est fait.

Par ailleurs, la Commission Européenne a déjà mis en demeure le Luxembourg considérant que les sanctions (amendes) prévues sont insuffisamment dissuasives.

L'ULC souhaite qu'à l'instar d'autres Etats membres, les enquêtes et poursuites publiques fassent l'objet d'une révision fondamentale en examinant notamment l'opportunité d'adjoindre au Conseil de la concurrence un service chargé de poursuivre et de sanctionner les infractions au droit de la consommation, plus particulièrement les pratiques commerciales déloyales et agressives. Plusieurs Etats membres ont suivi cette approche, l'Autorité italienne offrant le

meilleur exemple. L'Allemagne envisage à son tour d'étendre les compétences du Bundeskartellamt en lui confiant des pouvoirs similaires. Des pays plus petits comme les Pays-Bas et l'Irlande ont opté également pour une fusion. Dernièrement cette approche a illustré son efficacité lors du Dieselgate, les autorités italienne et néerlandaise ayant imposé des amendes significatives sur base des dispositions relatives aux pratiques commerciales trompeuses en facilitant du même coup les actions en réparation des consommateurs lésés.

Pour l'Union Européenne un meilleur « enforcement » public du droit de la consommation constitue la pierre angulaire face aux nouveaux défis découlant de l'économie digitale qui efface les frontières et exige une vigilance accrue nationale et transfrontalière contre toutes sortes d'arnaques, de contrefaçons, de produits dangereux dont la provenance est souvent douteuse et les responsables difficiles à identifier et sanctionner.

Howald, le 18.1.2018