



**Communiqué de presse de l'Union
Luxembourgeoise des
Consommateurs
(Lëtzebuerger Konsumenteschutz)**



Défendez vos droits avec l'aide de l'ULC

La Commissaire européenne en charge de la protection des consommateurs a déclaré qu'au cours de l'année 2008, 1.866 produits dangereux ont été retirés du marché, dont d'ailleurs 909 provenaient de fabrication chinoise. Ce chiffre qui est inquiétant prouve du moins que le système d'alerte immédiate créé par la Commission européenne et auquel participent tous les pays-membres de l'Union européenne, fonctionne. Cette alerte rapide concerne tous les produits de consommation dangereux, à l'exception des denrées alimentaires, des produits pharmaceutiques et des appareils médicaux. Il permet aux Etats-Membres et à la Commission d'échanger rapidement des informations sur les mesures prises pour restreindre ou empêcher la commercialisation ou l'utilisation de produits présentant des risques importants pour la santé et la sécurité des consommateurs. Le système du nom de «Rapid Alert System for non-food consumer goods» (RAPEX), englobe les mesures ordonnées par les autorités nationales et les mesures prises volontairement par les producteurs et distributeurs. L'ULC constate que cette initiative de la Commission européenne répond à l'une de ses revendications de longue date.

Qu'en est-il toutefois des moyens de protection dont dispose les consommateurs contre des abus, des excès ou des arnaques en matière contractuelle par exemple ? Comment se défendre collectivement contre des pratiques déloyales qui visent l'ensemble des consommateurs dans un pays ou dans une région ? Dans ces cas également, un instrument de protection collectif existe.

Au Luxembourg, il s'agit de la loi du 19 décembre 2003 fixant les conditions d'agrément des organisations habilitées à intenter des actions en cessation en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs. L'ULC est la seule organisation représentative des consommateurs qui dispose d'un tel agrément du Ministère de l'Economie. Ainsi, ayant recours aux dispositions de la loi précitée, l'ULC peut s'attaquer à des commerçants qui se livrent à des pratiques commerciales douteuses ou qui ne respectent pas les lois, pour obtenir à leur encontre une décision judiciaire leur interdisant de continuer leurs pratiques commerciales qui portent préjudice aux droits de tous leurs clients.

Ces actions en cessation sont possibles dans les domaines suivants : Mise sur le marché et publicité des médicaments ; Protection juridique des consommateurs ; Colportage, vente ambulante, étalage de marchandises et sollicitation de commandes ; Médias électroniques ; Crédit à la consommation ; Voyages et séjours ; Time-Share ; Commerce électronique ; Concurrence déloyale ; Vente à distance.

Ainsi, l'ULC a récemment mené plusieurs procès contre des commerçants qui avaient obstinément refusé d'accorder à leurs clients la garantie légale de deux ans sur un certain nombre de produits mis en vente par eux. Il s'agissait essentiellement d'ordinateurs, de caméras, de télévisions et d'autres matériaux électroniques. Au vu des jugements favorables obtenus par l'ULC, parfois en Cour d'appel, ces commerçants ont été condamnés à accorder avec effet immédiat à leurs clients la garantie de deux ans prévue par la loi.

D'autres actions en cessation menées par l'ULC concernaient des clauses abusives dans des contrats soumis aux consommateurs pour signature, contrats par lesquels les vendeurs se réservaient donc des avantages unilatéraux et illicites. Jusqu'à présent, toutes les actions menées par l'ULC ont été couronnées de succès.

L'ULC adresse un appel à tous les consommateurs que détectent une irrégularité dans l'un des domaines cités ci-avant, de la signaler à l'ULC qui se chargera d'analyser le cas (par exemple conditions générales de vente dans un contrat) et de mener au besoin une action en cessation. De la sorte, tous les consommateurs ont le moyen de se défendre collectivement par l'entremise de l'ULC.

Howald, le 13.5.2009