



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



## **Les revendications de l'ULC à l'égard du nouveau gouvernement**

Dans une lettre du 12 juin 2009, l'Union luxembourgeoise des Consommateurs a soumis ses revendications en matière de protection des consommateurs au formateur du nouveau gouvernement, Jean-Claude Juncker.

L'ULC constate tout d'abord que la crise économique, financière et écologique a placé le consommateur au centre de l'intérêt public. Plus que jamais c'est le comportement du consommateur qui doit relancer la demande pour les biens et les services. Les décideurs politiques de tous les partis s'accordent pour dire qu'un nouvel équilibre économique ne pourra être rétabli que lorsque la dérégulation complète des marchés touchera à sa fin. L'expérience pratique et quotidienne de l'ULC prouve qu'il ne suffit pas d'informer les consommateurs sur les produits et services seulement.

C'est pour cette raison que l'ULC présente les revendications suivantes:

- **Code de la Consommation:** le projet de loi présenté le 20 mai 2008 à la Chambre des Députés satisfait à une revendication que l'ULC présentait il y a 20 ans déjà. Cette codification législative uniformise l'ensemble de la législation sur la protection du consommateur et comporte également quelques améliorations. L'ULC exige que le Code de la Consommation entre en vigueur dès que possible et que la protection du consommateur au Luxembourg soit consolidée. Les améliorations prévues dans le projet de loi devront être conservées, en dépit des doutes du Conseil d'État.
- **Octroi de crédits/surendettement:** la crise économique et financière n'était non seulement déclenchée par la spéculation, mais également par l'octroi trop rapide de crédits non garantis. Il incombe par conséquent au nouveau gouvernement de procéder aussi rapidement que possible à la transposition de la directive sur les crédits à la consommation. Son objectif, ce sont des conseils responsables de la part des banques et la protection contre le surendettement.
- **Les services au sein du marché intérieur européen:** dans sa version actuelle, la soi-disant directive Bolkestein ne doit non seulement simplifier la circulation transfrontalière des biens et des services, mais elle doit également garantir une plus grande sécurité du consommateur lors de la conclusion de marchés transfrontaliers. La directive de l'UE prévoit des appréciations indépendantes, notamment de la part d'associations de consommateurs, concernant la qualité des biens et des services. L'ULC exige donc sa future implication dans ce sens.

- L'accès à la justice: l'accès des consommateurs à la justice devra se faire de façon plus rapide, moins onéreuse et moins formaliste. Dans d'autres pays, d'importants progrès ont déjà été réalisés, notamment par la création de services de médiation placés sous la direction d'un juge. L'ULC exige donc une réglementation qui permettra d'institutionnaliser le règlement extrajudiciaire des litiges.
- La surveillance administrative des marchés: l'ULC exige davantage d'analyses sectorielles dans la grande région grâce auxquelles on saura si et dans quelle mesure la législation européenne sur la protection du consommateur est mise en pratique. Les enseignements que le commerce luxembourgeois pourra en tirer pourront également être très utiles à l'économie de notre pays.
- L'éducation du consommateur: l'ULC regrette qu'à l'heure actuelle, et en dépit de tous ses efforts, les programmes scolaires ne comportent toujours pas la moindre trace d'une éducation à la consommation. Compte tenu du rôle central qui incombe aux consommateurs, l'ULC exige l'introduction d'une véritable éducation à la consommation dans les écoles.

Pour conclure, l'ULC espère que ses revendications seront prises en compte dans l'accord de coalition du nouveau gouvernement.

Howald, le 19 juin 2009