



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



**L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) rencontre
les responsables de la Confédération Luxembourgeoise du
Commerce (clc)**

C'est dans le cadre d'une rencontre constructive des responsables des deux organisations que des questions de grande importance étaient abordées, qui intéressent fortement tant le commerce que les consommateurs luxembourgeois.

Le président de la clc, M. Michel Rodenbourg, regrette que les habitants du Luxembourg dépensent chaque année un milliard d'euros à l'étranger, ce qui correspond à peu près à 11% des dépenses totales liées à la consommation. Il constate que ce fait génère pour l'État luxembourgeois une perte de millions d'euros au niveau des recettes de la TVA. L'ULC et la clc aimeraient bien savoir pourquoi une partie des consommateurs luxembourgeois préfèrent – du moins de temps à autre – faire leurs achats à l'étranger. Il ressort des dernières études consacrées à ce sujet qu'un même argument revient toujours : les consommateurs pensent que le choix comme les prix des marchandises à l'étranger sont plus favorables. La clc rejette cet argument, car il est prouvé que le commerce luxembourgeois offre un plus grand choix de marchandises que les pays étrangers, et que pour une qualité identique, le niveau des prix n'est pas supérieur. Il ressort de ces mêmes études que les consommateurs étrangers qui font leurs achats au Luxembourg utilisent exactement les mêmes arguments en faveur de l'offre de marchandises au grand-duché. Il semble donc qu'il y ait un grand écart entre la réalité et la perception.

Le président de l'ULC, M. Nico Hoffmann, a souligné qu'il incombe au commerce luxembourgeois de corriger cette disproportion à travers une amélioration de sa politique d'information.

L'ULC a présenté ses demandes aux responsables de la clc, et il a été convenu ce qui suit :

- La clc s'engagera en faveur d'une amélioration de la collaboration entre le monde commercial et l'ULC en cas de réclamations de clients générant une intervention du service des réclamations de l'ULC, afin d'aider les consommateurs à obtenir leur bon droit plus rapidement lorsque la plainte est justifiée.
- Une amélioration du flux de l'information entre le commerce et l'ULC dans le cadre des relevés ou des comparaisons de prix effectués par l'association de protection des consommateurs, afin de garantir la comparabilité des produits.

- L'aide de la clc lors de l'application des dispositions de garantie (deux ans de garantie pour les biens de consommation).
- La discussion sur l'éventuelle création d'une instance de médiation pour les litiges, dans laquelle les deux organisations seront représentées.
- L'amélioration de la qualité du service offert par le commerce luxembourgeois.

Howald, le 6 juillet 2009