

Nico Hoffmann

# Revendications de l'ULC aux partis politiques à l'occasion des élections

## 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.

## 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.

L'ULC demande 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.

Quant au comparateur des frais bancaires, qui, suivant les prévisions actuelles, devra être opérationnel avant la fin de l'année

sur le site de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), l'ULC demande que cet instrument en ligne permette aussi des simulations comparatives. Un tel simulateur devrait offrir aux clients bancaires la possibilité de comparer les différents frais et tarifs bancaires en fonction de leurs besoins réels et individuels.

## 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

---

Depuis le début des années 80, Nico Hoffmann est impliqué dans les syndicats et, depuis 1992, il est responsable de l'éducation et de la formation syndicales au centre d'éducation de l'ancienne Chambre du travail et à la Chambre des salariés. Depuis le début des années 90, il a également été membre du conseil d'administration de l'ULC et, à partir de 1993, membre du comité exécutif où il a occupé divers postes. En 2003, Nico Hoffmann a été élu secrétaire général de l'ULC et, depuis 2010, il en est le président.

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

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

L'analyse publiée dans l'Econews de 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, respectivement les hausses neutralisées à plusieurs reprises au détriment des consommateurs, sans que ces derniers n'aient jamais bénéficié d'une quelconque compensation.

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 %.

### **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 sociaux à acheter ou à louer 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 national causant une grave disproportion entre l'offre et la demande immobilière. Finalement, l'ULC demande une meilleure coopération entre l'Etat et les communes en vue d'atteindre ces objectifs.

### **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 de davantage de moyens de financement publics pour venir en aide aux pensionnaires des maisons de retraite.

L'ULC demande la création d'un comparateur des coûts facturés par les différentes maisons de retraite et de soins. L'objectif est de créer une totale transparence de l'ensemble des coûts, frais de pension proprement dits et frais accessoires.

### **Améliorations et ouvertures du droit de la consommation**

**I. Loi relative aux Actions de Groupe :** l'ULC sollicite une loi permettant les actions collectives en réparation

Aujourd'hui chaque consommateur souhaitant être indemnisé suite à une infraction au Code de la consommation doit assigner l'entreprise individuellement en son nom propre. La seule possibilité actuelle est de regrouper plusieurs actions individuelles en la confiant à un même avocat. Exemple le plus récent : le Dieselgate où l'ULC finance 4 actions individuelles-test de membres de notre association. Une action collective ou de groupe permettrait au contraire à l'ULC elle-même d'introduire une action en justice basée p.ex. sur 2 cas individuels pour montrer au tribunal qu'il existe bien une infraction et un préjudice. De ce fait, les consommateurs lésés ne doivent plus apparaître en leur nom propre mais se joignent à une action intentée directement par l'ULC non seulement pour ses membres mais au bénéfice de toutes les victimes concernées. Le tribunal se prononcera dans un premier temps sur la seule responsabilité de l'entreprise défenderesse. Si elle est reconnue coupable,



le tribunal va alors déterminer le montant de l'indemnisation de tous les consommateurs qui se sont manifestés suite à la publication donnée au jugement sur la responsabilité de l'entreprise ou bien tous les consommateurs, même s'ils ne se sont pas manifestés pendant la procédure, pourront bénéficier du jugement relatif au montant d'indemnisation ou p.ex. réclamer le remboursement intégral et l'annulation du contrat. C'est au juge de privilégier l'une ou l'autre option selon le cas. Dans des cas plus compliqués où une même infraction donne lieu à des réparations différentes p.ex. parce que les prix d'achat sont différents (exemple du Dieselgate concernant des Audi, VW, Skoda,...), le juge fixera les critères du calcul des indemnisations. L'entreprise est alors sommée d'indemniser directement toutes les victimes avec ou sans l'intervention de l'entité plaignante (p.ex. ULC). Pour les cas individuels pour lesquels l'entreprise refuse de réparer le préjudice, et seulement ces cas-là, l'affaire retourne devant le tribunal qui statuera alors sur ces cas.

Autre élément de la procédure d'action de groupe : dès que la responsabilité du professionnel est établie voire même dès l'introduction d'une affaire qui semble méritoire, le juge doit pouvoir inviter l'ULC à négocier un accord à l'amiable pendant un délai fixé p.ex. à 4 mois maximum. L'introduction de l'action collective sert donc aussi à promouvoir encore le règlement extrajudiciaire qui n'a pu se faire en amont avant la saisine de la justice. Autre volet crucial à régler par la future loi luxembourgeoise en préparation : le financement. L'expérience dans tous les pays connaissant déjà une telle loi montre que les frais encourus par de telles actions dans l'intérêt collectif des consommateurs sont très élevés et que si on attend des organisations de consommateurs de préfinancer toutes ces phases comme la préparation



des dossiers, l'information du public, les frais d'avocat et d'experts, les négociations éventuelles avec l'entreprise quitte à ce que ces frais soient remboursés en cas de condamnation définitive de l'entreprise, la loi risque de rester lettre morte.

L'ULC soutient le ministère de l'économie qui envisage un fonds de financement public indépendant auquel les entités qualifiées à introduire de telles actions peuvent s'adresser en montrant le bien-fondé des actions projetées. Le Québec offre un tel modèle qui fonctionne à la satisfaction générale.

**II. Garantie légale (Art. L. 212-6 du Code de la consommation) :** l'ULC demande de 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.

**III. 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).**

**IV. Délai de prescription des actions en justice :** aux yeux du Conseil d'Etat, le délai de prescription de droit commun de trente ans est trop long.

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, l'ULC requiert un délai de prescription impératif pour les contrats entre un professionnel et un consommateur que les parties ne peuvent, même d'un commun accord, modifier.

**V. Délai de validité des chèques-cadeaux et des bons d'achat :** l'ULC demande de 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 (à présent jusqu'à 30 ans). 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.

**VI. Economie circulaire :** l'ULC requiert la 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. Le but

recherché est de lutter contre l'obsolescence programmée des produits vendus.

**VII. Economie digitale :** l'ULC demande que son propre rôle, face aux nouveaux défis de l'économie digitale, soit renforcé, plus particulièrement en ce qui concerne les objets connectés (IoT/Internet of things) et les services digitaux. Des mesures étatiques de contrôle et de sensibilisation des consommateurs résultant de la Communication de la Commission européenne du 1er août 2017 concernant la sécurité des produits vendus en ligne (cf. article dans le 'Konsument' 2018 N° 01) sont à prendre.

**VIII. Règlement communautaire de protection des données personnelles/Proposition de révision e-privacy :** l'ULC exige des mesures d'accompagnement, notamment d'étendre les actions en cessation du Code de la consommation aux infractions dans ces deux domaines.

**IX. Révision fondamentale de la mise en œuvre du Code de la consommation :** l'ULC insiste que 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. ♦