

REQUÊTES DE L'ULC AUX PARTIS POLITIQUES EN VUE DES ELECTIONS
D'OCTOBRE 2013

1. Responsabilité politique concernant la défense des consommateurs : L'ULC souhaite qu'un Ministre délégué aux affaires consommateurs entre en fonction ou qu'un Secrétaire d'Etat soit nommé en appui du Ministre de tutelle de l'ULC, qui assumera une responsabilité particulière pour la politique de protection des consommateurs et veillera à la prise en compte des intérêts des consommateurs dans les autres politiques (responsabilité transversale). La relance de la consommation dans des conditions de marché équitables, transparentes, sûres et durables constitue l'une des principales réponses aux crises actuelles et en faveur d'un avenir économique-social meilleur.
2. Garantir à l'ULC d'être consultée sur tous les dossiers d'incidence directe pour le consommateur: L'ULC est consultée *de facto* au même titre que les chambres professionnelles sur les dossiers relevant du Ministre de tutelle. La pertinence de ses avis est reconnue par les instances (Gouvernement, Chambre des députés, Conseil d'Etat). Il importe cependant que la voix des consommateurs soit entendue aussi en temps utile dans les autres dossiers d'importance comme les services financiers, les transports, les services d'intérêt général, la sécurité alimentaire, etc., afin d'assurer un équilibre entre les milieux intéressés.
Cette consultation systématique fait défaut aujourd'hui et l'ULC demande qu'elle ait lieu à l'avenir.
3. Introduire l'Action en Réparation Collective (Action de Groupe) : Le 11 juin 2013 la Commission Européenne a adopté une Recommandation invitant les Etats membres à introduire dans leur droit une procédure juridictionnelle permettant à un groupe de consommateurs lésés par un même préjudice d'intenter une action en réparation commune. Ces actions sont introduites par des associations représentatives des intérêts des consommateurs. Elles facilitent l'accès à la justice, permettent des économies et soulagent la justice d'autant plus que ces procédures incluent la négociation d'accords de réparation collective avec les professionnels.
Il est temps que notre pays emboîte le pas aux pays voisins de même culture juridique qui ont adopté déjà des projets de lois d'Action de groupe (France) et d'Action en réparation collective (Belgique). De telles actions collectives seraient particulièrement utiles dans le secteur des transports et voyages.
4. Institutionnaliser le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de consommation : La Directive 2013/11/UE oblige notre pays à mettre en place d'ici au 9 juillet 2015 un cadre réglementaire relatif aux REL. Contrairement à la loi relative à la médiation, il s'agit cette fois-ci de consacrer en droit des principes de base particuliers en matière de litiges de consommation comme la gratuité/des frais modiques pour les consommateurs. A ce jour, la création d'instances paritaires de REL a été laissée à l'initiative de l'ULC et d'associations professionnelles sectorielles (assurances, voyages à forfait, nettoyage à sec et textile). L'une des principales obligations du

nouveau Gouvernement sera « *d'assurer l'existence d'une entité de REL résiduelle, compétente pour traiter les litiges qui ne relèvent d'aucune entité de REL existante* ». L' ULC souhaite être associée étroitement à la mise en place et au fonctionnement de ces nouvelles structures.

5. Application de la procédure européenne des petits litiges (jusqu'à 2000 €) au plan national : Le Règlement (CE) 861/2007 a permis d'introduire dans notre Nouveau Code de procédure civile une procédure selon laquelle le plaignant peut obtenir une décision judiciaire rapide (délais précis) sur base d'une procédure écrite (formulaire-types). A ce jour, cette possibilité ne s'applique qu'aux litiges transfrontaliers mais lors de la transposition du Règlement communautaire le Gouvernement avait annoncé « *d'étendre, le cas échéant, ces procédures aux litiges purement internes* ». Tel était aussi l'objectif de la Commission Européenne. Pour l'ULC le moment est venu non seulement d'étendre cette procédure - dont le potentiel pratique a été confirmé par plusieurs rapports - aux litiges internes mais d'informer activement et concrètement les justiciables de cette procédure. Tel n'est absolument pas le cas aujourd'hui. Il suffit de jeter un coup d'œil sur le site www.justice.public.lu où les formulaires en question ne figurent qu'en 27^{ème} position avec un simple renvoi au portail européen e-Justice.

6. Aide financière étatique en faveur de l'ULC : L'ULC est la seule organisation de consommateurs du Luxembourg. Avec ses 44.000 familles membres, elle est représentative et défend les intérêts des consommateurs aussi bien sur le plan individuel que collectif par ses avis juridiques et son travail de représentation auprès des instances politiques et autres organismes du domaine public. Son statut juridique étant celui d'une a.s.b.l., son financement se fait à 75 % par les cotisations individuelles réglées par ses membres et à 25 % par une aide financière accordée par l'Etat. Les cotisations individuelles sont essentiellement employées pour des prestations d'aide individuelles (par exemple assistance juridique personnalisée). Toutefois et en sus de son travail de représentation, l'ULC offre également une vaste documentation ainsi que des services de consultation à tous les consommateurs du pays, qu'ils soient membres de l'association ou non. Il s'agit ici d'une mission publique qui par conséquent doit être financée par des moyens publics. Or, l'aide financière accordée à l'ULC a diminué de 8 % pour l'année budgétaire 2013, le montant étant ramené à celui de 1998, sans tenir compte de l'inflation substantielle pendant ce laps de temps.

L'ULC demande que l'aide financière en sa faveur soit augmentée de façon substantielle afin de la mettre en mesure d'assumer sa mission d'information et de support de tous les consommateurs du Grand-Duché.