

Bilan Autofestival 2023 (10.02.2023)

Communiqué par : ministère de la Protection des consommateurs

Dans le cadre de l'Autofestival, les agents du ministère de la Protection des consommateurs ont effectué des contrôles auprès des concessionnaires automobiles à travers le pays entier.

Ainsi, des contrôles ont été réalisés entre le 23 janvier et le 3 février auprès de 26 revendeurs, représentant plus de 30 marques d'automobiles. À noter que les contrôles ont également été effectués pour des véhicules utilitaires.

Ci-dessous une liste (non-exhaustive) des principaux points de contrôle:

- affichage correct des prix des véhicules et des produits vendus ;
- affichage correct des tarifs TTC de la main-d'œuvre ;
- prix et tarifs non équivoques, facilement identifiables et aisément lisibles ;
- affichage de l'autorisation d'établissement ;
- affichage des garanties légales ;
- application du taux de TVA de 16 % ;
- vérifications ponctuelles des conditions générales et des bons de commande ;
- au cas où le garage propose un crédit: vérification de son inscription sur la liste auprès du ministère de la Protection des consommateurs en tant qu'intermédiaire de crédit.

Voici une liste des principales infractions actées:

- non-affichage de l'autorisation d'établissement ;
- tarifs de la main d'œuvre affichés hors TVA ;
- affichages des prix des voitures différents en salle d'exposition par rapport au site internet ;
- non-affichage des prix de produits vendus accessoirement (exemples: pneus, huiles).

Autres points relevés:

- confusion sur le taux de TVA applicable de 16% (au lieu de 17%) ;
- confusion entre le numéro de l'autorisation d'établissement et le numéro du registre de commerce sur factures.

Le ministère se réjouit que la majorité des revendeurs a été conforme ou a pu redresser la situation sur place. Cependant, un nouveau contrôle par les agents du ministère ensemble avec la police est d'ores et déjà prévu pour au moins 6 des 26 revendeurs contrôlés.

À cet égard, Paulette Lenert, ministre de la Protection des consommateurs a souligné: «Le ministère de la Protection des consommateurs essaye toujours d'assister les entreprises à respecter les droits des consommateurs et je constate avec satisfaction que notre approche porte ses fruits et que les dispositions du Code de la consommation ont été largement

respectées par le secteur de l'automobile. Nous restons néanmoins vigilants quant au respect des dispositions légales ».

De manière générale, il est recommandé aux consommateurs de rester attentifs aux contenus des contrats de consommation. Lire et comprendre un contrat peut éviter la survenance de problèmes ultérieurs. En cas de besoin de renseignement ou d'information, le MPC invite les consommateurs à ne pas hésiter à le contacter, respectivement à contacter ses partenaires : l'ULC et le CEC Luxembourg.