

Contrôles de l'indication des prix dans le secteur de la beauté (02.11.2023)

Communiqué par : ministère de la Protection des consommateurs

Dans le cadre de leur mission de contrôle de l'indication des prix des produits et services, les agents du ministère de la Protection des consommateurs ont effectué une enquête ciblée dans le secteur de la beauté.

Dans ce contexte, un total de 102 établissements, comprenant des salons de coiffure, des instituts de beauté, des salons de tatouage et des parfumeries, ont été contrôlés entre février et octobre à travers le pays entier.

Les contrôles ont notamment porté sur l'affichage des prix et des tarifs des services et sur l'affichage de l'autorisation d'établissement. Des tests d'achat ont également été effectués de manière ponctuelle.

Le constat de l'enquête était notamment l'affichage insuffisant des prix des produits vendus à l'intérieur des établissements (69 %) et des tarifs des services prestés sur la devanture (58 %). Ce manquement était surtout constaté dans les établissements dont l'activité est centrée sur la prestation de services, tels que les salons de coiffure ou les instituts de beauté.

Il est à préciser que les agents du ministère de la Protection des consommateurs adoptent une approche collaborative lors d'un premier contrôle. Ainsi, si des professionnels rencontrent des obstacles pour se mettre en conformité avec les dispositions du Code de la consommation, les agents essaient toujours de les accompagner dans la mise en œuvre de se conformer. À cet égard, le ministère de la Protection des consommateurs a édité un «Guide pour le professionnel» qui contient du matériel d'information gratuit à destination des professionnels. Les fiches d'information de ce guide couvrent les compétences du ministère de la Protection des consommateurs dans le contexte du Code de la consommation et sont disponibles en différentes langues.

Il est également à mettre en avant que les professionnels du secteur ont fait preuve d'une grande coopération tout au long des contrôles – démontrant ainsi leur engagement envers la protection des droits des consommateurs au Luxembourg – et d'une volonté de transparence sur les prix pratiqués.

Paulette Lenert, ministre de la Protection des consommateurs, s'est d'ailleurs réjoui de cette coopération et a précisé que «la meilleure manière de protéger les droits des consommateurs est de collaborer, main dans la main, avec les professionnels du secteur, en construisant une relation de confiance mutuelle et où la transparence prévaut».

Pour remédier aux problèmes identifiés et garantir une meilleure transparence pour les consommateurs ainsi qu'une concurrence équitable, les actions suivantes seront entreprises:

- Debriefing avec les représentants du secteur: une réunion sera organisée avec les représentants du secteur pour discuter des résultats des contrôles et des problèmes observés afin de déployer une stratégie de communication ciblée auprès des entreprises du secteur;
- Formation: les manquements récurrents mis en évidence lors des contrôles soulignent l'importance d'une formation adéquate pour sensibiliser davantage les acteurs du secteur de la beauté aux obligations en matière d'affichage des prix. À cet égard, le ministère de la

Protection des consommateurs tient à souligner qu'il compte apporter son expertise pour compléter et renforcer les programmes de formation professionnelle existants;

- Contrôles de suivi: le ministère de la Protection des consommateurs informe qu'il effectuera des contrôles de suivi pour les établissements dans lesquels des non-conformités relatives à l'affichage des prix ont été constatées, ensemble avec la police grand-ducale, d'ici quelques semaines. À ce titre, il convient de rappeler que conformément à l'article L. 112-9 du Code de la consommation, en cas de non-respect des règles en matière d'indication des prix, des avertissements taxés peuvent être décernés par les fonctionnaires de la police grand-ducale. Des poursuites pénales peuvent également être diligentées, et des amendes de 25 à 1.000 euros (voire 2.000 euros sous certaines conditions) sont encourues.