

Chèques-cadeaux – une approche commune au profit de toutes les parties prenantes !

Le Ministère de la Protection des consommateurs a mis en place en collaboration avec l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC), la Confédération luxembourgeoise du commerce (clc) et l'Horesca une charte pour la bonne gestion des chèques-cadeaux.

L'accord gouvernemental

Tout comme annoncé dans le cadre de l'accord gouvernemental et qui notamment prévoit que « des règles claires en matière de durée de validité des chèques-cadeaux seront instaurées », le Ministère de la Protection des consommateurs s'est concerté avec les acteurs concernés du terrain afin de dégager une formule accessible aux bénéficiaires de toutes les parties prenantes.

En effet, les chèques-cadeaux constituent souvent une solution pratique aussi bien pour les commerçants que pour les consommateurs, mais qui jusqu'ici ne connaît pas de démarche standardisée assurant le respect des intérêts des parties concernées. Afin de mettre en place une base commune garantissant l'application harmonisée des chèques tout en permettant une certaine liberté quant aux modalités d'application, une charte pour la bonne gestion de cet outil s'est avérée le moyen le plus adapté.

La charte

Elaborée sous l'égide du Ministère de la Protection des consommateurs en collaboration avec l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC), la clc et l'Horesca, la charte reprend les éléments-clés à appliquer lors de l'émission d'un chèque-cadeau.

Bien que les dispositions prévues dans la charte laissent toute liberté au commerçant pour aller plus loin, la charte l'enjoint de respecter un certain nombre de mentions minimales, mais essentielles. Ainsi, un chèque conforme à la charte devra prévoir à côté de l'indication du montant du chèque (sauf sur demande du client), la date d'émission, la durée de validité tout comme l'indication de l'entreprise émettrice. Le chèque sera à libeller dans une des langues usuelles du pays et sa validité minimale sera d'une durée de deux ans. La charte prévoit d'autre part des dispositions quant au remboursement d'un client qui choisirait un produit/service d'une moindre valeur que celle indiquée par le chèque. Dans le souci de prendre en compte les expériences recueillies sur base des modalités recommandées, les parties prenantes ont décidé de revoir la charte après un an d'utilisation.

Soutenir le commerce local

Dans le contexte de la fermeture des commerces suite aux mesures prises pour la gestion de la pandémie COVID-19, la clc avait mis en place l'initiative www.kaaftlokal.lu pour soutenir le commerce local via l'acquisition en ligne de bons d'achat. En effet, ces « chèques » destinés à une utilisation après la réouverture des magasins concernés s'alignent parfaitement aux bonnes pratiques recommandées par la nouvelle charte et seront valables pour une durée de deux ans.

Annexe

Charte