



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Direction de la protection des
consommateurs

Réponse commune de la Ministre de la Protection des consommateurs, Martine HANSEN et de la Ministre déléguée auprès du Premier ministre, chargée des Médias et de la Connectivité, Elisabeth MARGUE à la question parlementaire n° 1676 du 17 décembre 2024 de l'honorable Députée Joëlle WELFRING.

Pour répondre à la question parlementaire concernant les « Mystery Boxes », le gouvernement entend donner les précisions suivantes après consultation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) et de l'Union luxembourgeoise des consommateurs.

Dans le cadre de son domaine de compétence relatif la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux, la mission de l'ILR est d'assurer et de superviser, dans l'intérêt du consommateur, le bon fonctionnement du marché postal au Luxembourg sur base d'une concurrence effective et durable, tout en garantissant un service universel de base.

L'apparition dans des pays voisins de distributeurs automatiques voire de magasins dédiés proposant des « Mystery Boxes » est bien connue et suivie avec intérêt. En revanche, l'ILR n'a pas connaissance de l'existence au Luxembourg de tels distributeurs automatiques et magasins proposant des « Mystery Boxes » sur des sites permanents.

Il est vrai qu'au cours de l'année dernière ont eu lieu au Luxembourg, à plusieurs occasions, des ventes éphémères de colis perdus et non réclamés organisées par une société non-luxembourgeoise dans des boutiques éphémères et en ligne.

L'ILR a réagi de manière proactive à cette tendance et a contacté la société organisatrice de ces ventes pour vérifier la conformité de ses activités avec les dispositions de la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux. Il a également informé le grand public des points essentiels par voie d'un communiqué de presse du 3 juin 2024 « Clarification au sujet de la vente des colis perdus au Luxembourg » (<https://assets.ilr.lu/Documents/ILRLU-1797567310-353.pdf>).

En effet, en vertu de la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux, tout envoi postal luxembourgeois appartient à l'expéditeur aussi longtemps qu'il n'a pas été remis au destinataire.

Si un prestataire de services postaux actif au Luxembourg n'est pas en mesure de distribuer l'envoi, c.-à-d. de remettre l'envoi au destinataire, et à la suite de ceci d'en identifier l'expéditeur pour son retour, le prestataire est tenu de remettre cet envoi postal à l'ILR. Ce dernier est de manière exclusive en charge du traitement des envois non distribuables ayant leur origine sur le territoire luxembourgeois, et en détermine l'ayant droit afin de permettre le retour de l'envoi. Si l'ayant droit ne peut pas être identifié, l'ILR décide alors du sort de ces envois en question.

Il n'est donc légalement pas possible pour aucune autre personne de traiter et/ou de vendre un envoi postal non distribuable issu du territoire luxembourgeois provenant de l'activité d'un prestataire postal au Luxembourg.

L'ILR n'a compétence que pour les services postaux prestés au Luxembourg. Il lui n'est, dès lors, pas possible d'intervenir si des colis originaires d'autres pays sont mis en vente au Luxembourg.



D'un point de vue du droit de la consommation, les dispositions du Code de la consommation en général et celles relatives aux pratiques commerciales déloyales s'appliquent. Toutefois, en l'absence d'exemples concrets, il n'est pas possible de se prononcer sur des aspects tels notamment les communications qui suggéreraient que des objets de grande valeur puissent s'y trouver ou le respect voire le non-respect des conditions de vente. À noter qu'au stade actuel, l'ULC n'a ni ouvert un dossier concernant la vente de colis perdus ni reçu une demande d'information de la part d'un consommateur à ce sujet.

Nous souhaitons également mettre en lumière les tests effectués par la *Stiftung Warentest* en Allemagne sur les boîtes mystères, dont les conclusions ont été publiées le 13 janvier dernier (<https://gd.lu/4gsSMb>). Ce rapport soulève de nombreuses questions en matière de protection des consommateurs, notamment sur la restriction d'âge, la protection des mineurs et les conditions de retour des marchandises, ainsi que sur l'absence de droit de rétractation. La Direction de la protection des consommateurs restera vigilante quant à l'évolution du dossier et sensibilisera au besoin le grand public à travers une campagne informative sur les réseaux sociaux.

Luxembourg, le 17/01/2025.

La Ministre de la Protection des consommateurs

(s.) Martine Hansen