

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025



UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

**nouvelle a.s.b.l.
55, rue des Bruyères
L-1274 HOWALD**

Table des matières

1.	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ET ORGANIGRAMME	3
1.1.	L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 11 JUIN 2025 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE	3
1.2.	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	5
1.3.	LE COMITÉ DE GÉRANCE	6
1.4.	LE BUREAU DIRECTEUR	6
1.5.	RÉVISEURS DE CAISSE	7
1.6.	ORGANIGRAMME	8
2.	CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEILS ET INFORMATIONS	9
2.1.	CONTENTIEUX	9
2.2.	STATISTIQUES	15
2.3.	STATISTIQUES LITIGES NATIONAUX	17
2.3.1.	STATISTIQUES-EXPERTISES BÂTIMENTS	17
2.3.2.	STATISTIQUE GÉNÉRALE	18
2.3.3.	THÈMES ET SECTEURS LES PLUS CONCERNÉS	19
2.3.4.	DÉTAILS TOUS SECTEURS	25
3.	ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC	30
4.	RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS	34
4.1.	LE MAGAZINE « DE KONSUMENT »	34
4.2.	LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	35
4.3.	BROCHURES ET PUBLICATIONS	36
4.4.	L'ULC AUX FOIRES	36
4.4.1.	L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ	36
4.4.2.	FOIRE AGRICOLE À ETTTELBRUCK	36
4.4.3.	GRANDE BRADERIE À LUXEMBOURG-VILLE	36
4.4.4.	« STROOSSEMAART LËTZEBUERGER PRODUKTER MEDERNACH »	37
4.4.5.	EXPAT DAY	37
4.4.6.	SEMAINE NATIONALE DU LOGEMENT	37
4.5.	COOPÉRATION AVEC L'ÉCOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU LUXEMBOURG (EHTL)	37
4.6.	CONFÉRENCES ET CONFÉRENCES DE PRESSE	37
5.	LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES	38
5.1.	CONSEIL DE LA CONSOMMATION	38
5.2.	OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.P.)	39
5.3.	MARQUE NATIONALE LËTZEBUERGER HUNNEG	40

5.4.	« AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »	41
5.5.	MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG	41
5.6.	LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE	42
5.7.	COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV	43
5.8.	ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L’AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDANTE DE L’AUDIOVISUEL (ACALIA)	45
5.9.	COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE	47
5.10.	BEE SECURE ADVISORY BOARD	48
5.11.	CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS	49
5.12.	COMITÉ DE PILOTAGE DE LA CLINIQUE DU DROIT DE LA CONSOMMATION	50
6.	THÉMATIQUES EUROPÉENNES	52
7.	REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES	54
7.1.	BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS	54
7.1.1.	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC DU 19 MAI 2025 À BRUXELLES	54

1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ET ORGANIGRAMME

1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 11 JUIN 2025 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE

Un nouveau président et de nouveaux statuts

Le mercredi 11 juin, deux assemblées générales de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) se sont tenues au Casino Syndical à Luxembourg-Bonnevoie : une assemblée ordinaire, qui a notamment vu le renouvellement du conseil d'administration, et une assemblée extraordinaire, qui a été consacrée à la présentation et à l'adoption des nouveaux statuts de l'ULC, adaptés à la loi du 7 août 2023.

Après 16 ans à la tête de l'ULC, Nico Hoffmann a présidé sa dernière assemblée générale. Il quitte le conseil d'administration après 33 ans. **Paul Gries, jusqu'alors trésorier, a été élu nouveau président** par le nouveau conseil d'administration à l'issue des deux assemblées générales. Il s'est imposé face à l'ancienne ministre de la Protection des consommateurs, Paulette Lenert, qui siège au nouveau conseil d'administration en tant que déléguée du LCGB. **Marcel Laschette a été confirmé dans ses fonctions de secrétaire général. Alain Back, jusqu'à présent trésorier adjoint, est le nouveau trésorier.**

Dans son dernier discours en tant que président de l'ULC, Nico Hoffmann a souligné que l'ULC s'efforce toujours d'être proche des citoyens et de prendre leurs préoccupations et leurs problèmes au sérieux. Il a ensuite abordé entre autres les thèmes les plus importants des derniers mois, qui continueront sans doute à occuper l'ULC dans les années à venir, tels que le maintien et le renforcement du pouvoir d'achat, la politique fiscale, les problèmes sur le marché du logement, la loi toujours en suspens sur les recours collectifs en matière de droit de la consommation et le secteur bancaire.

La ministre Martine Hansen salue la bonne collaboration

La ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen, a ensuite salué la bonne collaboration avec l'ULC et a également remercié le président sortant, qui aurait sans aucun doute marqué les 16 dernières années de son empreinte. La ministre a qualifié l'ULC de partenaire extrêmement important pour la Direction de la protection des consommateurs. Elle a donc exprimé l'espoir de poursuivre la bonne collaboration avec la nouvelle équipe dirigeante, dans l'intérêt des consommateurs, qui en seraient les premiers bénéficiaires. Dans son discours, la ministre a également abordé certains des thèmes soulevés par Nico Hoffmann ainsi que plusieurs directives européennes en cours d'élaboration qui concernent les consommateurs.

4 645 nouveaux dossiers en 2024

Dans son rapport d'activité, le secrétaire général Marcel Laschette a notamment évoqué les nombreuses activités de l'année écoulée ainsi que les statistiques du service contentieux de l'ULC. **En 2024, 4 645 nouveaux dossiers ont été ouverts, ce qui correspond à une légère baisse de 2,62% par rapport à l'année précédente. Plus de la moitié des dossiers (2 491) concernaient le secteur de la construction et du logement.** Les autres dossiers couvraient tous les domaines possibles, de l'assurance aux voyages en passant par les opérateurs de télécommunications. L'année dernière, le service contentieux a passé un total de 37 069 appels téléphoniques. Au cours de la même période, 16 472 courriels ont été reçus.

Dans le cadre de ses fonctions de trésorier, Paul Gries a présenté le bilan pour l'année 2024 et le projet de budget pour l'année 2025, qui ont été approuvés à l'unanimité par l'assemblée générale.

La cotisation annuelle restera inchangée à 80 euros pour l'année 2026. Une proposition en ce sens a été acceptée par l'assemblée.

Après les élections, qui ont lieu tous les trois ans conformément aux statuts, le nouveau conseil d'administration de l'ULC se compose comme suit : président : Paul Gries (Syprolux) ; secrétaire général : Marcel Laschette (membre individuel) ; trésorier : Alain Back (ALEBA) ; Vice-présidents : Liliane Cannivy (membre individuel), Nico Wennmacher (Syndicat Chemins de Fer FNCTTFEL/Landesverband) et Camille Weydert (CGFP) ; secrétaire général adjoint : Frédéric Stoffel (FGFC) ; trésorier adjoint : Roberto Scolati (membre individuel) ; administrateurs : Sonja Frisch (membre individuel), Nico Georges (Coopérative Casino Syndical Luxembourg S.C.), Paulette Lenert (LCGB) et Carlos Pereira (OGBL).

1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composition suite à l'assemblée générale et de la réunion du conseil d'administration du 11 juin 2025.

Présidents d'honneur :	Roby Meis	
	Nico Hoffmann¹	
Président :	Paul Gries²	SYPROLUX
Vice-présidente :	Liliane Cannivy	Membre individuel
Vice-président :	Nico Wennmacher	FNCTTFEL
Vice-président :	Camille Weydert	CGFP
Secrétaire général :	Marcel Laschette	Membre individuel
Secrétaire général adjoint :	Frédéric Stoffel³	FGFC
Trésorier :	Alain Back	ALEBA
Trésorier adjoint :	Roberto Scolati⁴	Membre individuel
Membre du Conseil d'Administration :	Nico Georges	EC
Membre du Conseil d'Administration :	Carlos Pereira	OGBL
Membre du Conseil d'Administration :	Sonja Frisch	Membre individuel
Membre du Conseil d'Administration :	Paulette Lenert⁵	LCGB

Le conseil d'administration a siégé 7 fois en l'an 2025 dans ses fonctions.

¹ Nico Hoffmann, président jusqu'au 11 juin 2025

² Paul Gries, trésorier jusqu'au 11 juin 2025

³ Frédéric Stoffel, en fonction depuis le 11 juin 2025
Camille Schiltz, secrétaire général adjoint, jusqu'au 11 juin 2025

⁴ Roberto Scolati, trésorier adjoint à partir du 11 juin 2025

⁵ Paulette Lenert, en fonction depuis le 11 juin 2025

1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE

Président :	Paul Gries Syprolux
Vice présidente :	Liliane Cannivy Représentante des membres individuels
Vice-président :	Nico Wennmacher FNCTTFEL
Vice-président :	Camille Weydert CGFP
Secrétaire général :	Marcel Laschette Représentant des membres individuels
Secrétaire général adjoint :	Frédéric Stoffel FGFC
Trésorier :	Alain Back ALEBA
Trésorier adjoint :	Roberto Scolati Membre individuel

Le comité de gérance a siégé 14 fois durant l'an 2025.

1.4. LE BUREAU DIRECTEUR

La gestion journalière est assurée par le bureau directeur composé par :

Président :	Paul Gries Syprolux
Secrétaire général :	Marcel Laschette Représentant des membres individuels
Trésorier :	Alain Back ALEBA
Directrice :	Aline Rosenbaum
Chargé de communication / Fondé de pouvoir :	Marc Bourkel

1.5. RÉVISEURS DE CAISSE

Membres : **Madame Christiane Haas** (sortant 11/06/2025)
Monsieur Jean-Claude Dellere (sortant 11/06/2025)
Monsieur Paul Folscheid
Monsieur Guy Fettes
Monsieur Pierre Bausch

Les réviseurs certifient qu'ils n'ont pas constaté d'irrégularité dans les comptes et certifient que le département comptabilité a exécuté son travail avec acribie, sur quoi ils donnent décharge en ce qui concerne les comptes financiers.

Ils se sont réunis 5 fois pour un contrôle approfondi des dépenses et recettes 2025 de l'ULC.

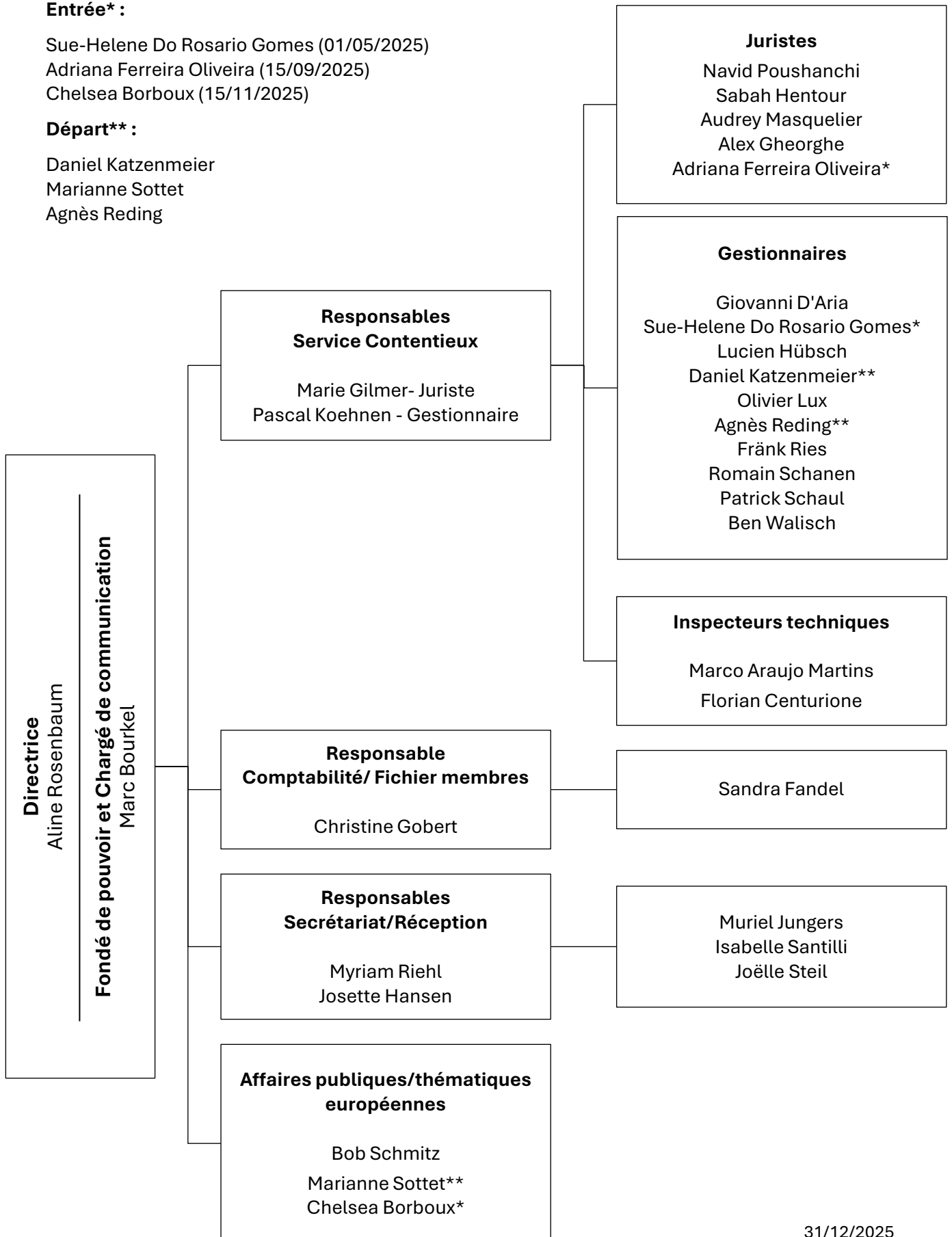
1.6. ORGANIGRAMME

Entrée* :

Sue-Helene Do Rosario Gomes (01/05/2025)
 Adriana Ferreira Oliveira (15/09/2025)
 Chelsea Borboux (15/11/2025)

Départ** :

Daniel Katzenmeier
 Marianne Sottet
 Agnès Reding



31/12/2025

2. CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEILS ET INFORMATIONS

2.1. CONTENTIEUX

Le service « contentieux et information » comptait au 31 décembre 2025, 17 personnes, à savoir 9 gestionnaires (dont 6 à temps plein et 3 à temps partiel), 6 juristes dont une des responsables du service, et 2 inspecteurs techniques.

Au cours de l'année 2025, une nouvelle gestionnaire et 2 nouvelles juristes ont intégré le service. Nous ont rejoint Sue-Helene Do Rosario Gomes et Adriana Ferreira Oliveira. Agnès Reding est partie en retraite. Daniel Katzenmeier, Marianne Sottet et Alex Gheorghe ont quitté l'ULC. A noter également l'arrivée en fin d'année de Rui Dias qui a renforcé notre équipe d'inspecteurs techniques.

A noter que le service contentieux travaille également en collaboration avec 7 avocats qui viennent donner des consultations dans les locaux de l'ULC, sur rendez-vous, et 2 inspecteurs techniques externes.

Les permanences téléphoniques :

Le service « contentieux et information » répond quotidiennement aux multiples demandes de renseignements et d'assistance juridique. Toute l'équipe participe également à diverses missions de prévention et dispense une assistance individuelle aux membres de l'ULC.

L'emploi du temps quotidien du service se présente de la manière suivante :

De 8 h à 12 h aussi bien les membres de l'ULC que les non-membres ont l'opportunité de solliciter des renseignements par téléphone auprès du service contentieux.

Le service contentieux est divisé en 3 équipes, et un roulement est organisé de manière que chaque jour, 2 équipes sur 3 soient connectées à la centrale téléphonique entre 8 h et 12 h, la 3^{ème} équipe pouvant consacrer sa matinée au traitement des dossiers ou au travail de rédaction. De plus, 2 gestionnaires ou juristes continuent à assurer une permanence téléphonique complémentaire tous les lundis, mercredis et vendredi de 12 h à 13 h.

Les consultations en présentiel au siège à Howald ont lieu sur rendez-vous uniquement. Les consultations à Ettelbruck ont eu lieu sans rendez-vous les jeudis de 14 h à 16 h.

L'ouverture et le traitement des dossiers :

Les consommateurs contactent l'ULC, soit pour obtenir de simples renseignements leur permettant de faire face aux problèmes auxquels ils sont confrontés, soit pour que l'ULC intervienne en leur

nom et pour leur compte auprès d'un fournisseur professionnel de biens ou de services ou auprès de leur bailleur.

S'il s'avère qu'une intervention de l'ULC auprès d'un professionnel ou d'un bailleur est nécessaire, ou que les questions posées requièrent un travail de recherche et d'analyse plus approfondis, un dossier sera ouvert au nom du membre.

Dans ce cas, l'ULC essaiera de trouver une solution à l'amiable en adressant un courrier à la partie adverse. S'en suivent parfois de multiples échanges de courriers.

Chaque après-midi, les gestionnaires et juristes qui ne sont pas de permanence pour les consultations à Ettelbruck, traitent ainsi les dossiers : ils entament le travail d'instruction du dossier, rédigent les courriers à l'attention des parties adverses, tiennent au courant les membres de l'évolution de leur dossier et les consultent sur le suivi que ces derniers entendent leur donner.

La statistique présentée dans le chapitre suivant permet de constater plus en détail l'ampleur du travail réalisé.

Les dossiers transférés aux avocats :

Au cas où le règlement à l'amiable du litige échoue, le gestionnaire en charge du dossier propose une consultation avec un avocat collaborant avec l'ULC afin d'obtenir un avis sur l'opportunité d'agir en justice et sur l'opportunité pour l'ULC de participer financièrement ou non au coût d'une procédure judiciaire, au regard de l'enjeu économique et des chances de succès notamment.

En 2025, l'ULC a accordé une participation financière dans des frais d'avocat, pour donner suite à un échec de conciliation, pour **33** dossiers, soit une diminution de 21,42% par rapport à l'année précédente, alors que 42 participations financières de l'ULC avaient été accordées en 2024.

Les **33** dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent **0,65%** de tous les dossiers nationaux.

Quelques chiffres clés :

Le **nombre total des dossiers** traités par le service « contentieux et information » en 2025 était de **5 104**, ce qui représente une hausse considérable de 9,89% par rapport à 2024.

Le nombre de **communications téléphoniques** (appels entrants et sortants) menées par le service « contentieux et information » était de **35 554** appels en 2025. Il s'agit d'une baisse des appels de 4,08% par rapport à l'année précédente.

Les **consultations juridiques** individuelles sur rendez-vous assurées au siège à Howald par les avocats mis à disposition par l'ULC ont baissé de 10,77% pour atteindre **1 010** consultations par rapport à 1 132 consultations l'année précédente.

Les inspecteurs techniques de l'ULC ont procédé à **558 visites** des lieux. Pour ce faire, ils ont parcouru **21 767 km**.

Quant aux types de problèmes ou questions soumis au service contentieux :

Secteur immobilier-construction :

Le marché immobilier résidentiel reste sous tension et la reprise constatée en 2025 a été inégale entre les différents segments du marché du logement.

Sur le marché des logements existants, le nombre de transactions a connu un rebond significatif pour retrouver un niveau proche des standards des années d'avant crise (2017-2021). En revanche, les analyses de l'Observatoire de l'Habitat tirent au clair que dans le segment des appartements en construction (VEFA) l'activité reste toujours limitée. En effet, le logement sur plan reste la partie la plus fragile du marché et il est à craindre qu'une faiblesse prolongée de ce secteur du marché risque de provoquer des faillites et dissolutions d'entreprises, pertes d'emplois et donc une réduction de la capacité de construction.

Il sera dès lors primordial à ce que tous les acteurs du secteur et politiques mettent les bouchées doubles pour relancer la mécanique en vue de regagner la confiance des acheteurs potentiels, trop inquiets voire désorientés en ces temps difficiles.

Malgré ce déparlement des VEFA au ralenti, les **1 038** dossiers ouverts par nos services dans le secteur de la construction représentent toujours 20,34% de tous les dossiers soumis au service contentieux.

Les problèmes nous rapportés en 2025 concernent moins les VEFA mais dans leur grande majorité des questions récurrentes sur des non-respects des contrats d'entreprise, retards d'achèvement des chantiers ainsi que des malfaçons affectant le gros ouvrage nouvellement construit.

Secteur du logement :



Le secteur de la location reste soumis à une pression soutenue depuis plusieurs années maintenant. À la suite de l'insuffisance de l'offre combinée à l'éviction des acheteurs du marché, les loyers ont sans cesse augmenté. D'après les chiffres relevés en décembre 2025 par l'Observatoire de l'Habitat, avec l'aide de leur partenaire Immotop.lu, les

loyers annoncés des appartements ont augmenté de 1,2% sur une année tandis que les loyers annoncés des maisons ont quant à eux progressé très fortement de 11,5% sur la même période.

Un nouvel indicateur des loyers annoncés des chambres meublées révèle une hausse de 2,3% sur douze mois. Le segment de la location des chambres meublées représente actuellement +/- 18% de l'offre locative totale.

Bien que le Luxembourg reste majoritairement un pays de propriétaires, la part des locataires augmente constamment. De même, de plus en plus de locataires vivent dans des immeubles collectifs et le taux d'effort des locataires ne cesse d'augmenter. En effet, toujours selon une étude de l'Observatoire de l'Habitat réalisée en octobre 2025, en 2023, un locataire consacre en moyenne 39,3% de son revenu disponible à son loyer et les charges de son logement.

L'Observatoire fait remarquer que cette hausse continue du taux d'effort reflète un décalage persistant entre l'évolution des loyers et celle des revenus.

Eu égard cette forte tension hantant le marché locatif, il n'est guère étonnant qu'en 2025 nos services ont été fortement sollicités pour répondre à des demandes d'information et aider à résoudre des litiges en relation avec des contrats de bail signés.

Le nombre total des demandes de nos membres en relation avec l'exécution de leur contrat de bail a considérablement augmenté de 901 à **1 108**.

Signalons dans ce contexte, qu'après un début de réforme des baux résidentiels adopté en été 2024, avec par exemple le partage des frais d'agence entre propriétaires et locataires et le renforcement des règles de remboursement des garanties locatives par les propriétaires, le ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire travaille actuellement sur une révision plus approfondie de la loi sur les baux privés.

Le ministère estime qu'un premier projet de réforme devrait être achevé vers la mi-2026.

Arnaques et fraudes numériques :

Nos services ont constaté une recrudescence des arnaques en ligne. De plus en plus d'escrocs utilisent des plateformes d'investissement ou des sites web clonés, d'apparence professionnelle mais en réalité frauduleux. Dans ces cas de fraude, les banques et les prestataires de service affirment souvent instinctivement que les victimes ont « agi par négligence » dès lors qu'elles ont cliqué sur un lien ou répondu à un message apparemment légitime.

Ces fraudes numériques ayant littéralement explosé depuis 2020, et après l'affaire d'un faux site d'une banque renommée de la place financière luxembourgeoise, un accord politique a été conclu fin novembre 2025 visant à mettre en œuvre le plus rapidement possible le paquet législatif concernant la directive sur les services de paiement PSD3 (Payment Services Directive)

Avec cette directive et le règlement PSR (Payment Services Regulation) qui l'accompagne, l'Union européenne a pour but de renforcer la protection des consommateurs dans le domaine des paiements et combler les lacunes en matière de sécurité.

La directive prévoit notamment :

- une meilleure prévention et lutte contre la fraude aux paiements
- une clarification des responsabilités entre les banques, les prestataires de services de paiement et les fournisseurs d'identité
- une meilleure protection des consommateurs en cas de paiements frauduleux
- des normes harmonisées pour une authentification forte des clients
- des mécanismes plus efficaces de remboursement et de règlement des litiges

L'ULC espère, dans l'intérêt des consommateurs, que la mise en œuvre de ladite directive sera ambitieuse et ne se limitera pas, comme c'est souvent le cas, au principe minimaliste « la directive et rien que la directive ».

Secteur du transport aérien :

L'aéroport de Luxembourg vient d'annoncer avoir accueilli un nombre record de passagers en 2025 (5,3 millions de passagers).

Le nombre de demandes relatives au transport aérien soumis à nos services a toutefois régressé de 21,62%, 87 dossiers ont été ouverts en 2025 et concernent majoritairement des litiges relatifs à des bagages perdus ou abîmés.

Conformément à la convention de collaboration visant à simplifier les démarches des voyageurs en cas de dépôt de plainte, signée entre la Direction de la protection des consommateurs, l'ULC et le CEC Luxembourg, tout dossier relatif à un retard de vol, à une annulation de vol ou à un refus d'embarquement est transféré à la Direction de la protection des consommateurs.

Cela étant, il y a lieu de signaler que l'Union européenne, après dix ans de blocage travaille actuellement sur une réforme des droits des passagers aériens. Plus précisément, il s'agira de garder à l'œil la réforme du règlement CE 261/2004 fixant entre autres les indemnités en cas de retard ou d'annulation de vol.

En effet, il est à craindre une nette réduction des indemnités accordées aux voyageurs en échange de droits encadrant davantage la relation entre le transporteur et le passager. Les discussions actuelles portent autour d'un allongement des délais pour pouvoir prétendre à une compensation financière : de trois à cinq heures voire jusqu'à neuf et douze heures, pour les distances plus longues.

D'après des calculs du BEUC (Bureau européen des consommateurs) un tel allongement des délais équivaldrait à exclure 85% des voyageurs (!).

E-commerce :

A noter une hausse très importante (66 à 121) des demandes nous transmises dans le secteur de la vente en ligne.

Contestations en matière de prix :

Après des hausses en 2023 et 2024, le nombre de demandes nous transmises dans cette catégorie a baissé d'un cran et passe de 114 à 103 demandes en 2025.

Aux contestations classiques de facturation s'ajoutent des demandes de renseignement sur l'affichage et l'étiquetage des produits vendus.

Secteur des télécommunications :

Au niveau du secteur des télécommunications, nous constatons un recul de 11,3% des demandes d'information et doléances nous rapportées en relation avec des contrats signés dans le secteur de la télécommunication. (115 demandes en 2024 et 102 demandes en 2025)

L'ULC continue de travailler en étroite collaboration avec la DPC, le CEC et l'ILR.

Secteur des réparations d'automobiles :

Une nouvelle fois, après des hausses en 2023 et 2024, le nombre de demandes nous transmises par des consommateurs se plaignant de problèmes liés à la réparation de leur voiture a encore grimpé de 29,11%. Leur nombre passe de 158 en 2024 à 204 en 2025.

Rappelons dans ce contexte, qu'un rapport sur les activités du service contentieux de l'ULC en matière d'achats et de réparations automobiles a été présenté en janvier 2025. Ce rapport a été réalisé courant de l'année 2024 à la demande de la Direction de la protection des consommateurs et concerne les dossiers traités par l'ULC couvrant la période du 1^{er} janvier 2021 au 30 juin 2024.

Participation du service contentieux aux activités de communication / relations publiques de l'ULC :

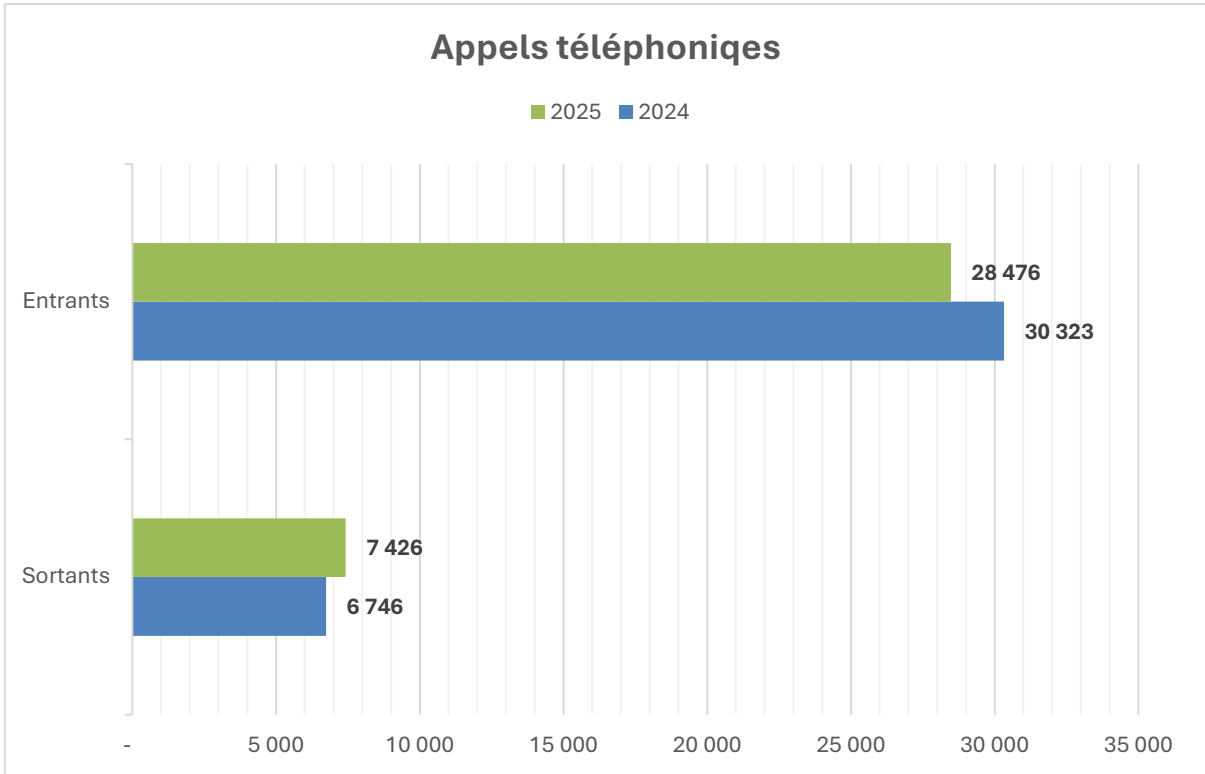
A côté de l'assistance aux consommateurs, les gestionnaires et juristes sont également régulièrement sollicités pour répondre à des questions de la part de journalistes, donner des conférences ou formations.

En 2025, le service contentieux a été sollicité à 55 reprises par différents médias du Grand-Duché de Luxembourg, pour de simples informations ou des interviews.

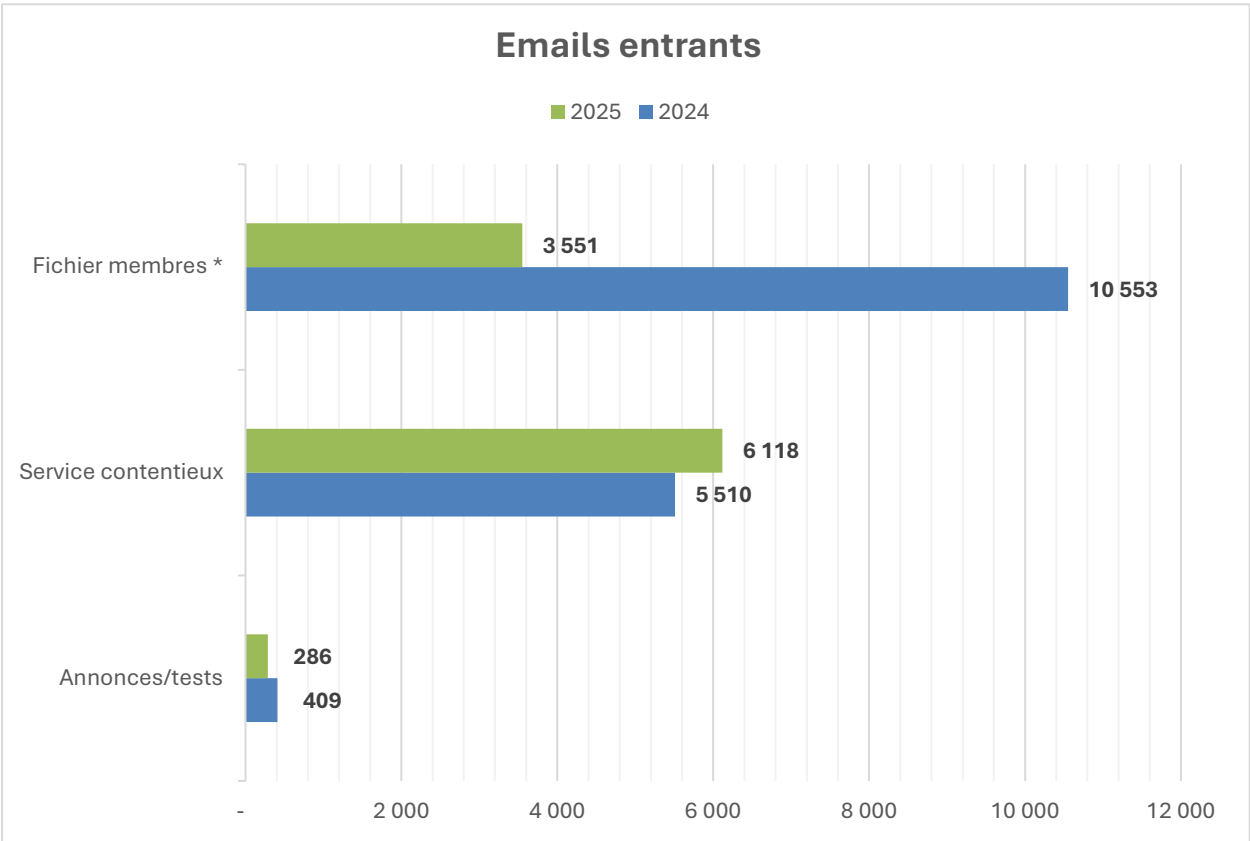
Les demandes des médias ont été gérées en collaboration avec Marc Bourkel, le chargé de communication de l'ULC.

Les juristes du service se sont réparti la rédaction de divers articles, questions/réponses ou success stories qui ont été publiés dans le magazine « de Konsument » ou sur Facebook.

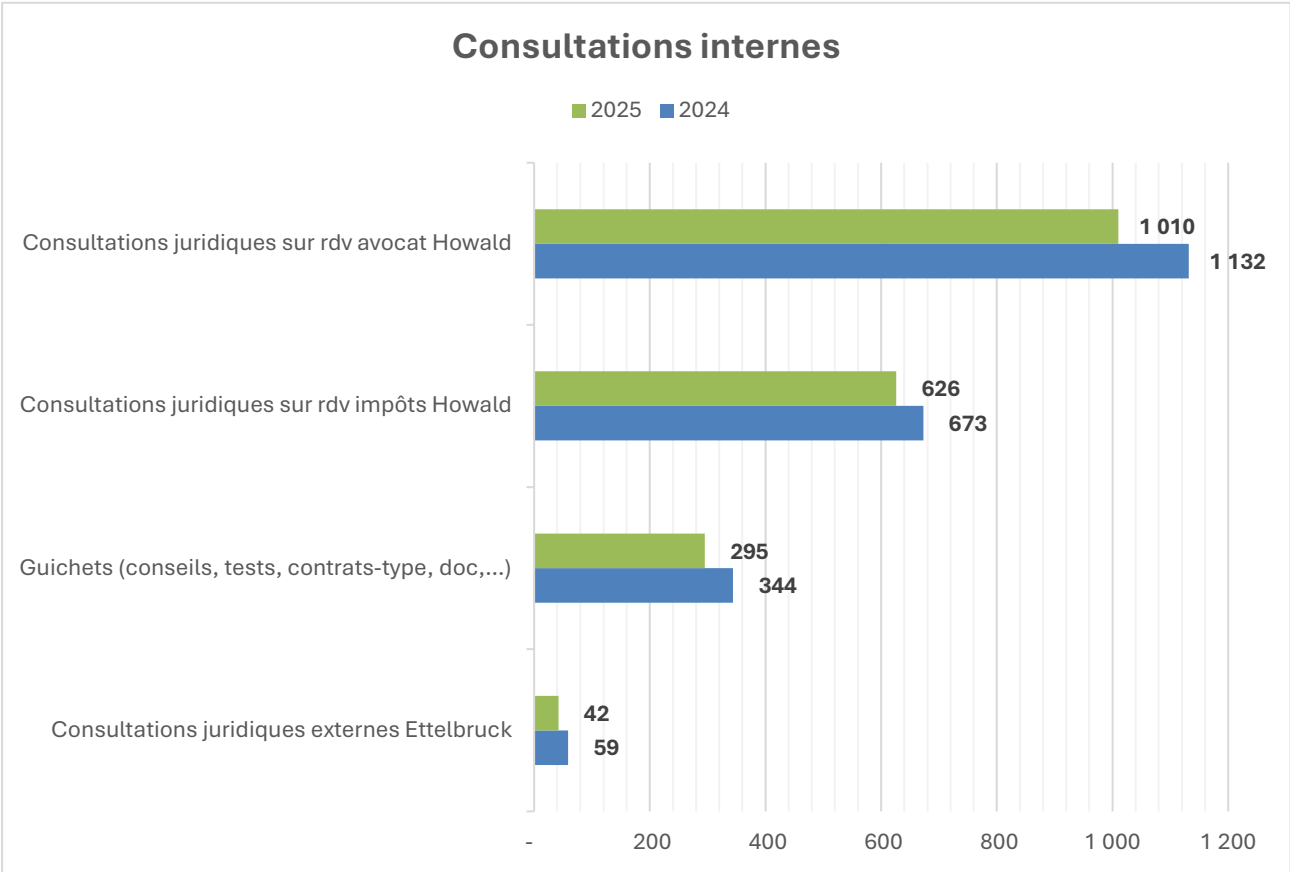
2.2. STATISTIQUES



Diminution d’appels entrants de 6,09% et une augmentation d’appels sortants de 10,08%



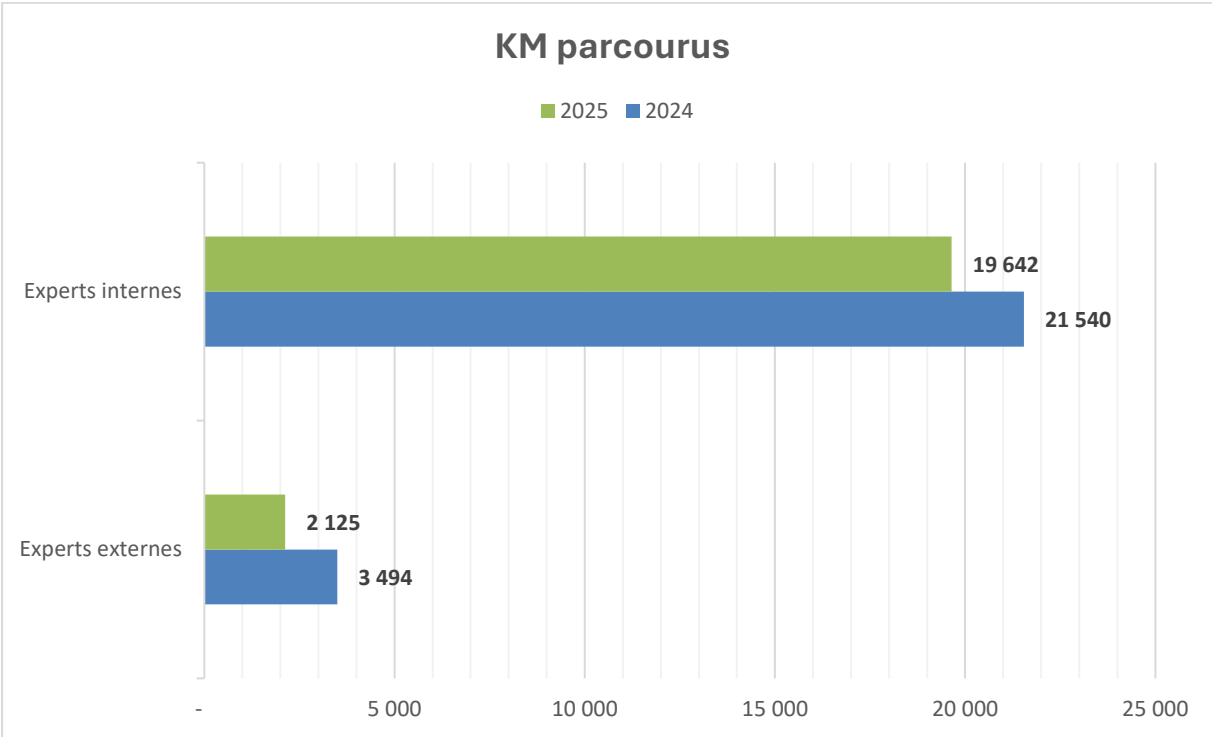
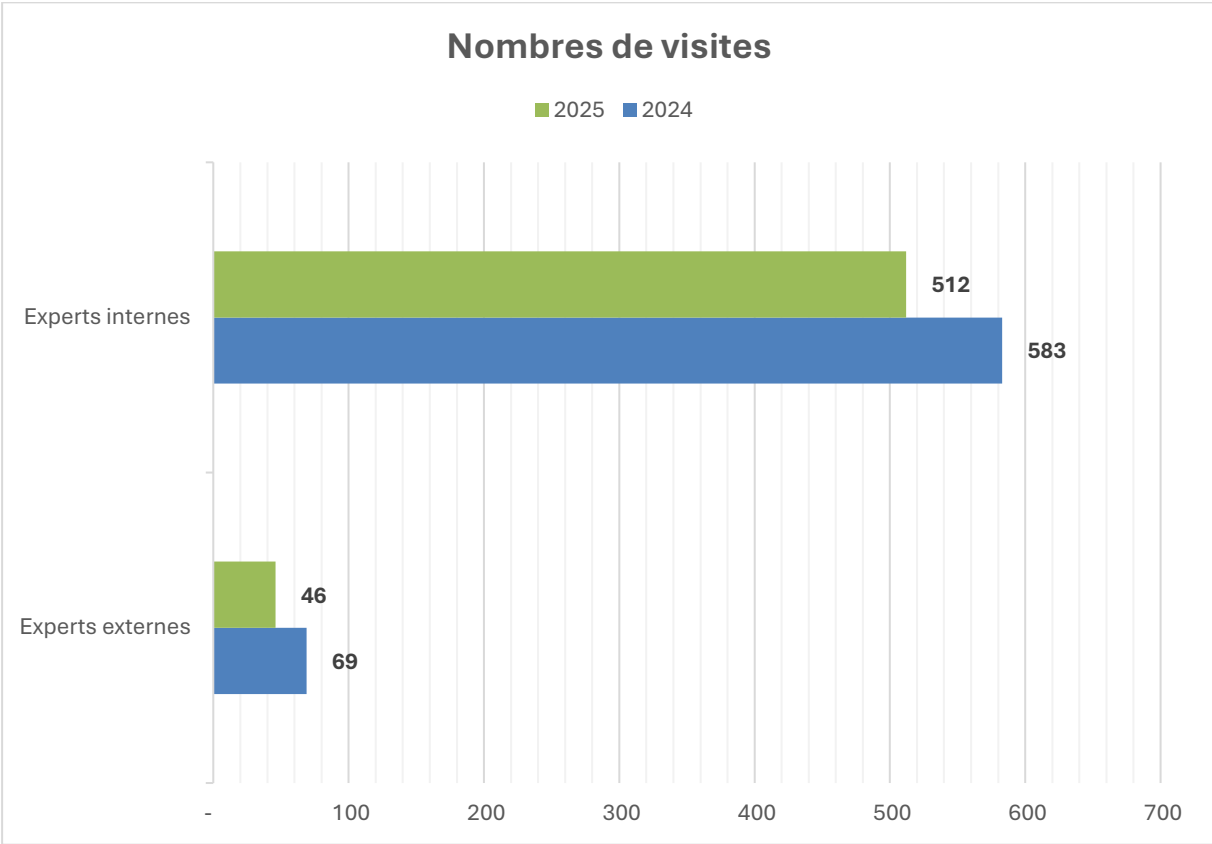
* mails connexion nouveau site ulc.lu en 2025



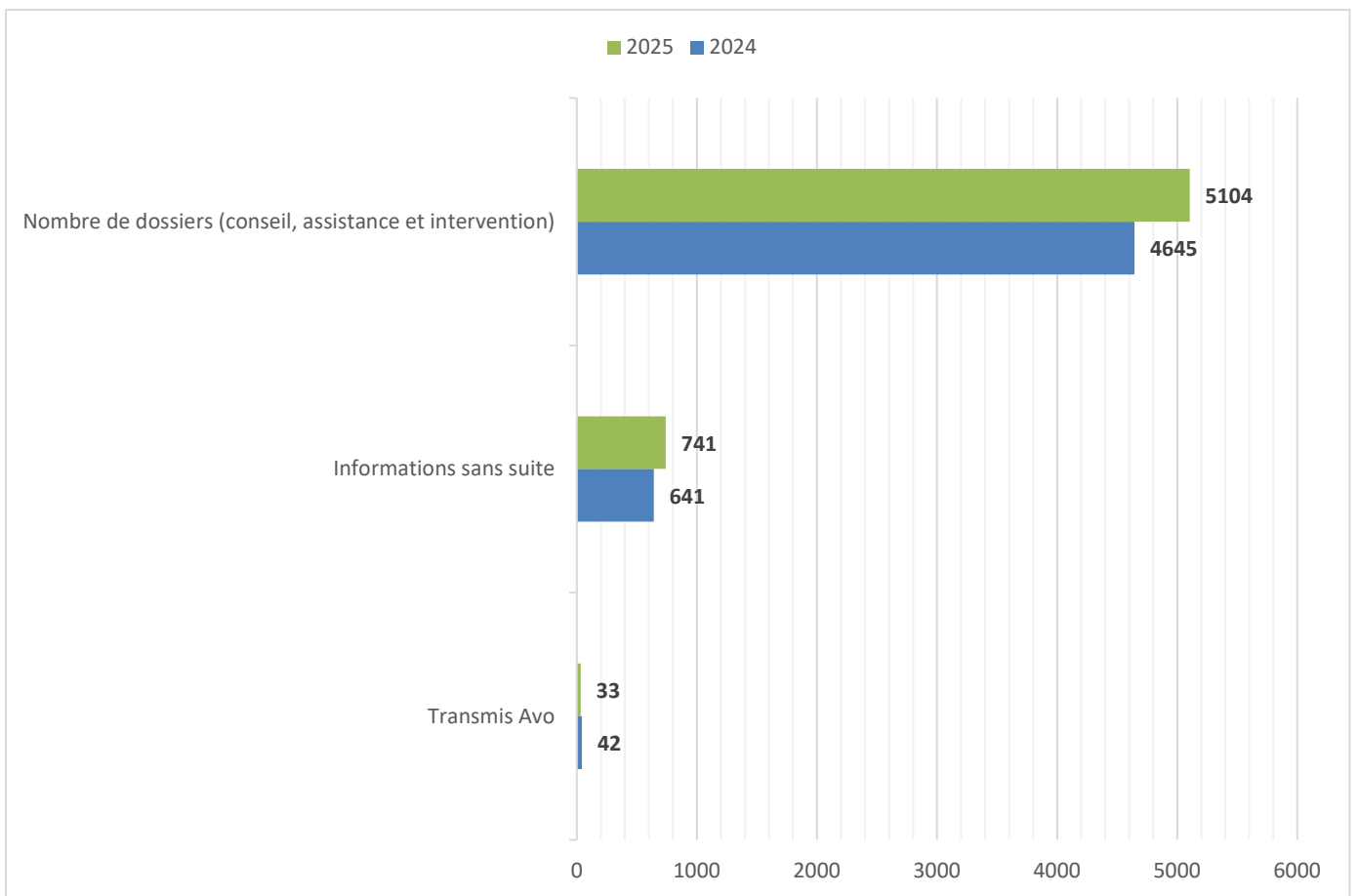
Diminution de 10,64% des consultations

2.3. STATISTIQUES LITIGES NATIONAUX

2.3.1. STATISTIQUES-EXPERTISES BÂTIMENTS



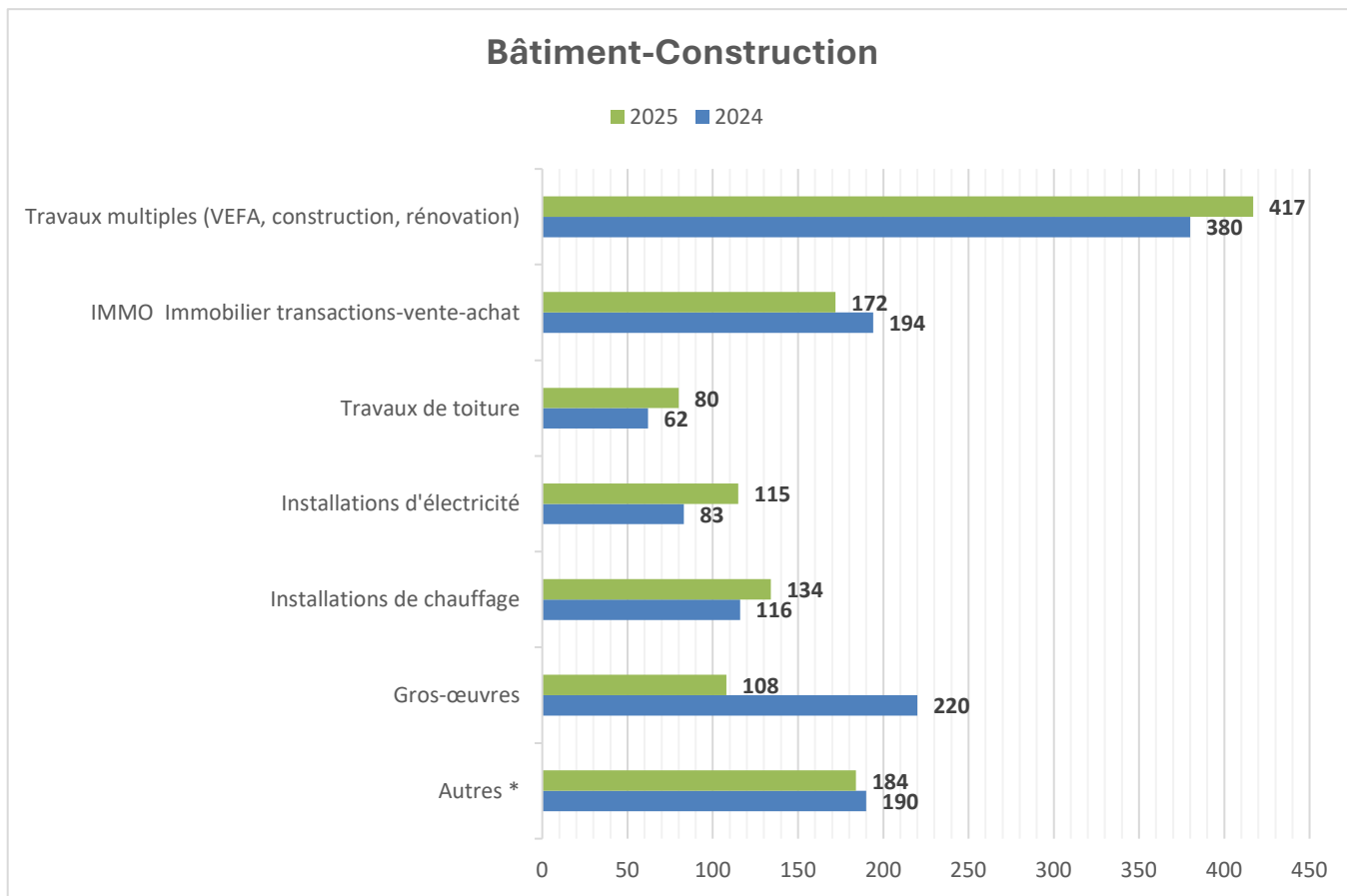
2.3.2. STATISTIQUE GÉNÉRALE



Dossiers remis à des avocats : 42 en 2024 et 33 en 2025 ce qui correspond à une diminution de 21,43%

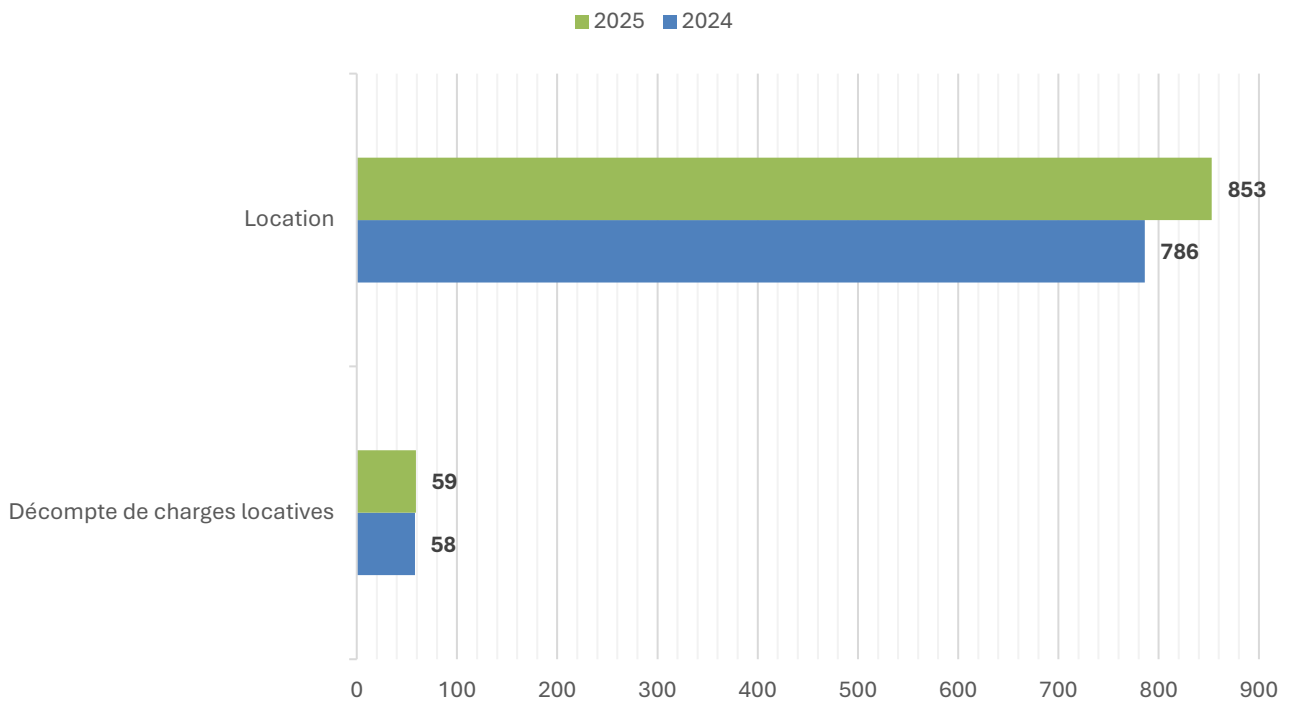
Ceci correspond à 0,90% de 4.645 en 2024 et à 0,65 % de 5.104 litiges nationaux en 2025.

2.3.3. THÈMES ET SECTEURS LES PLUS CONCERNÉS

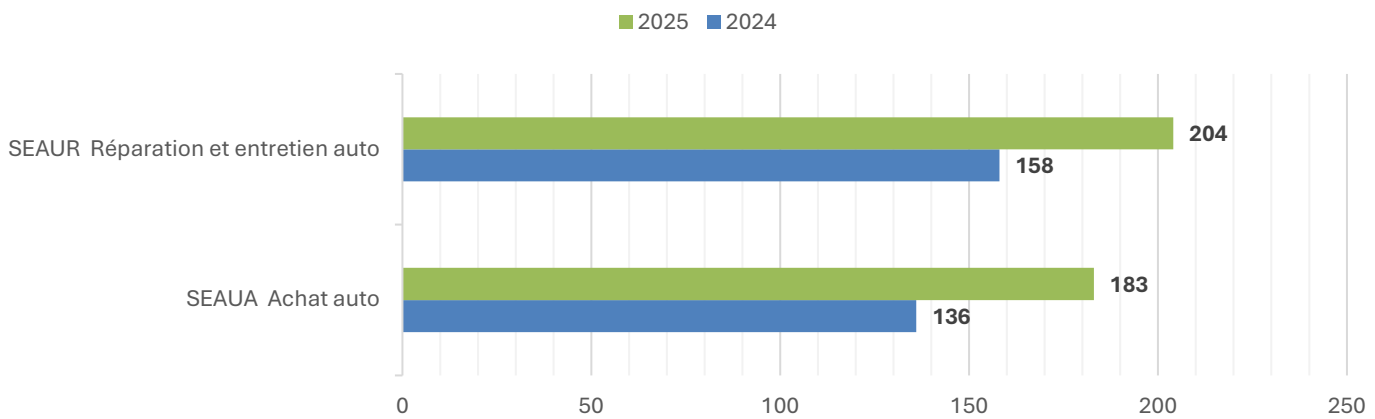


* Architectes, carrelages, façades, installations, marbres, menuiserie, peintures, revêtements muraux intérieurs, revêtements sol, tuyauteries, canalisations et égouts, vérandas

Bail à loyer

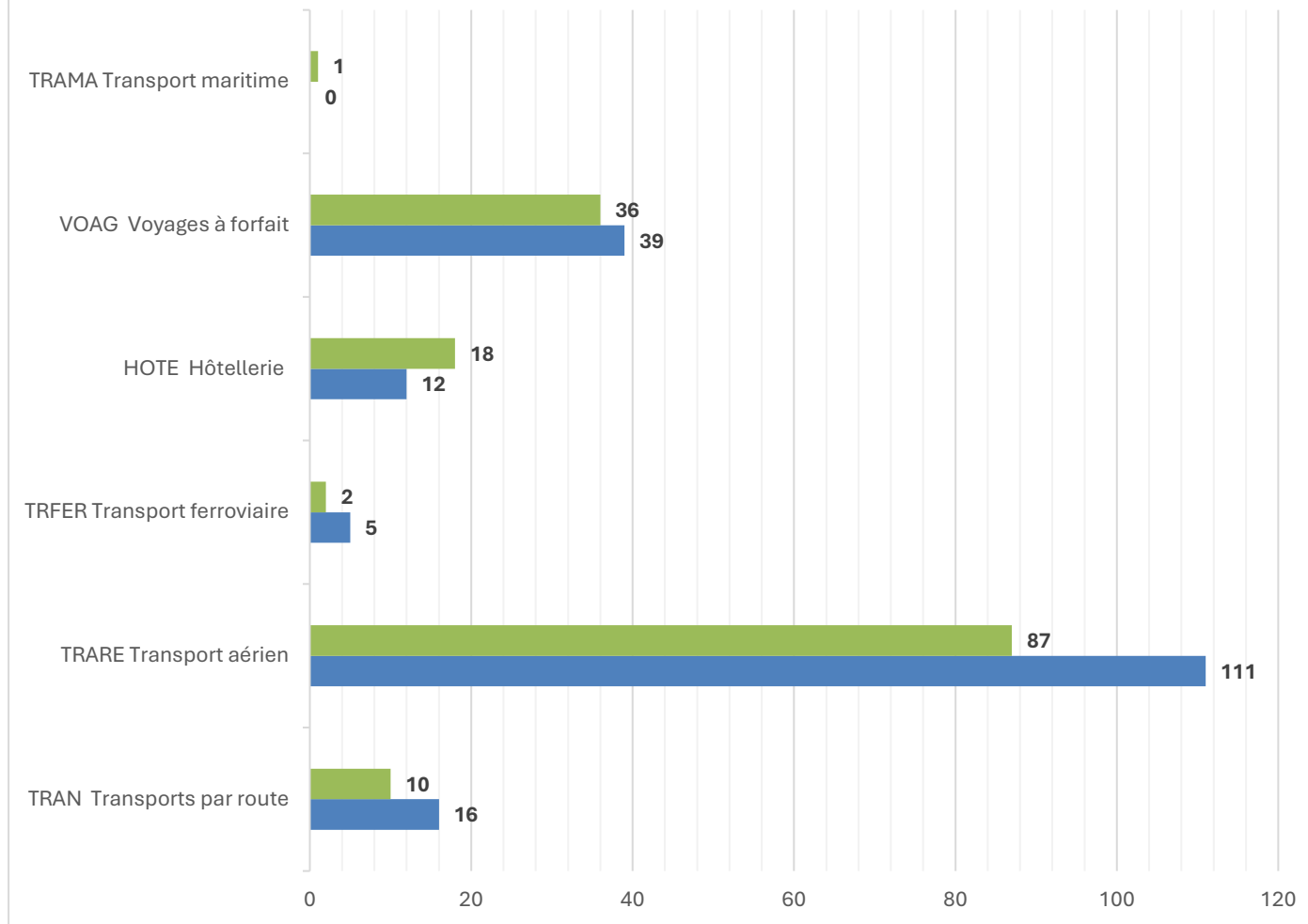


Voitures



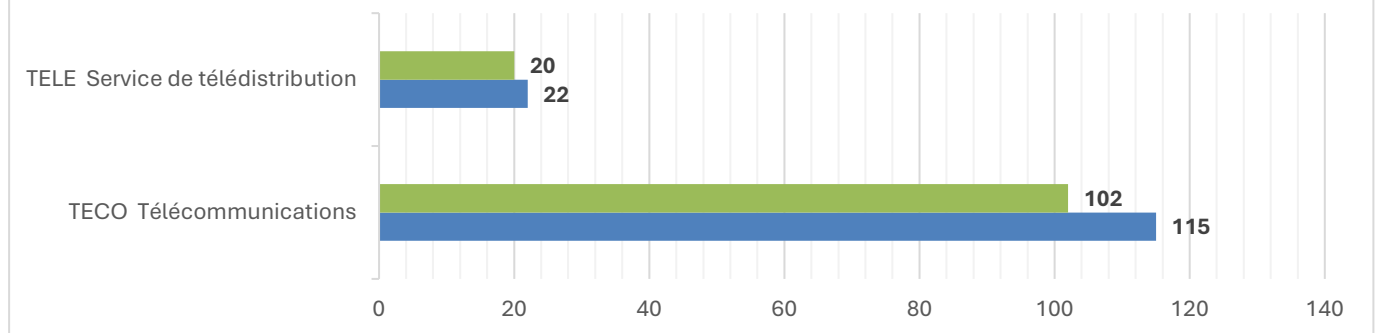
Voyages/tourisme

■ 2025 ■ 2024

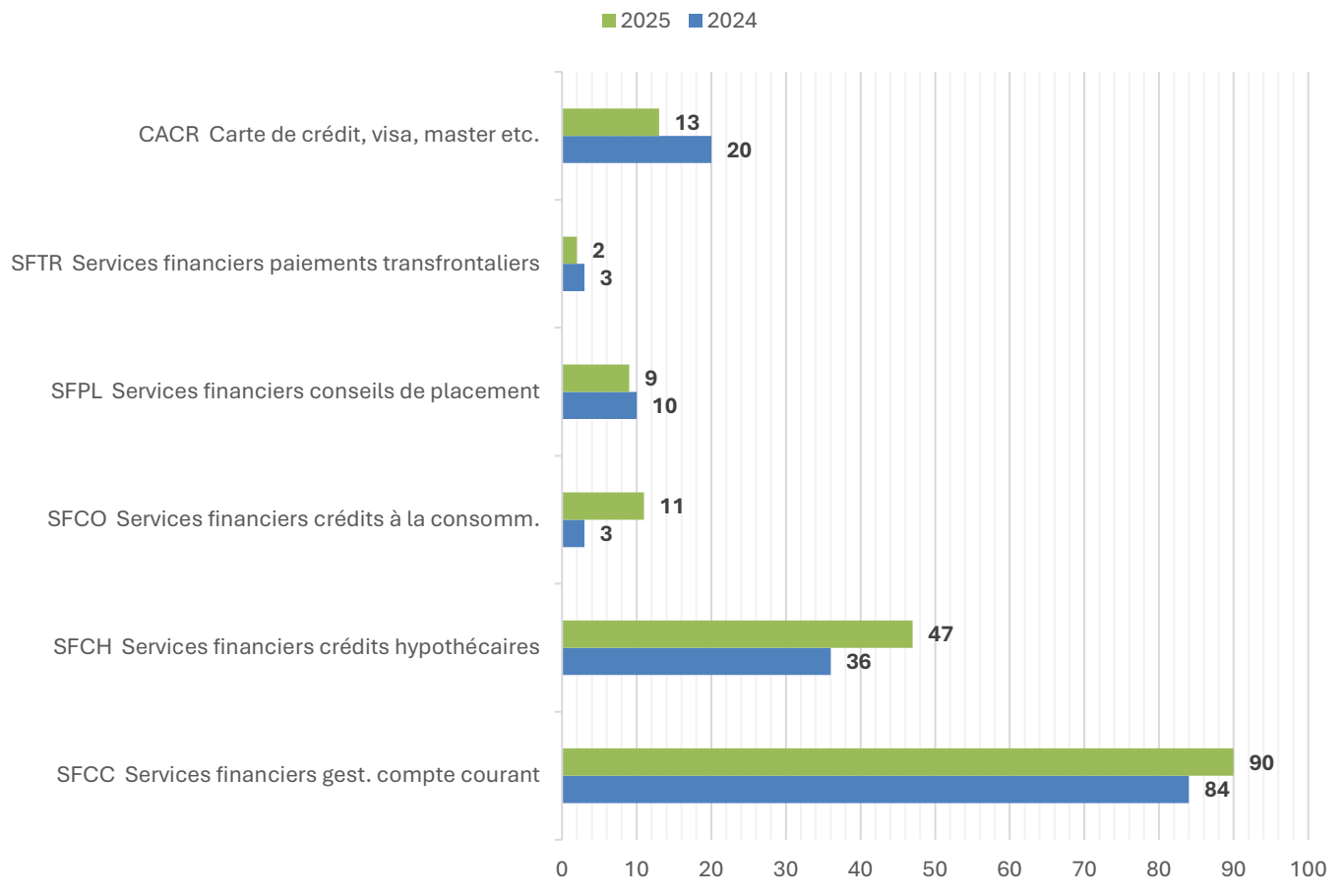


Télécommunications/télédistribution

■ 2025 ■ 2024

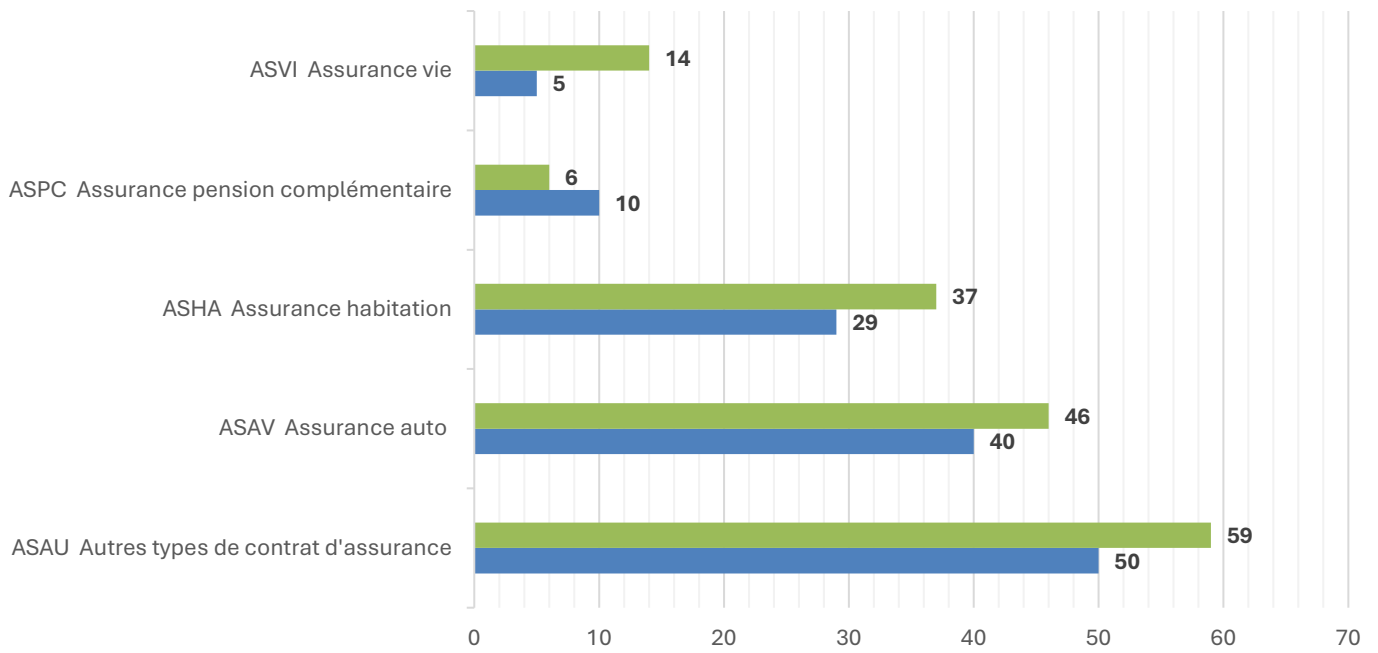


Services financiers

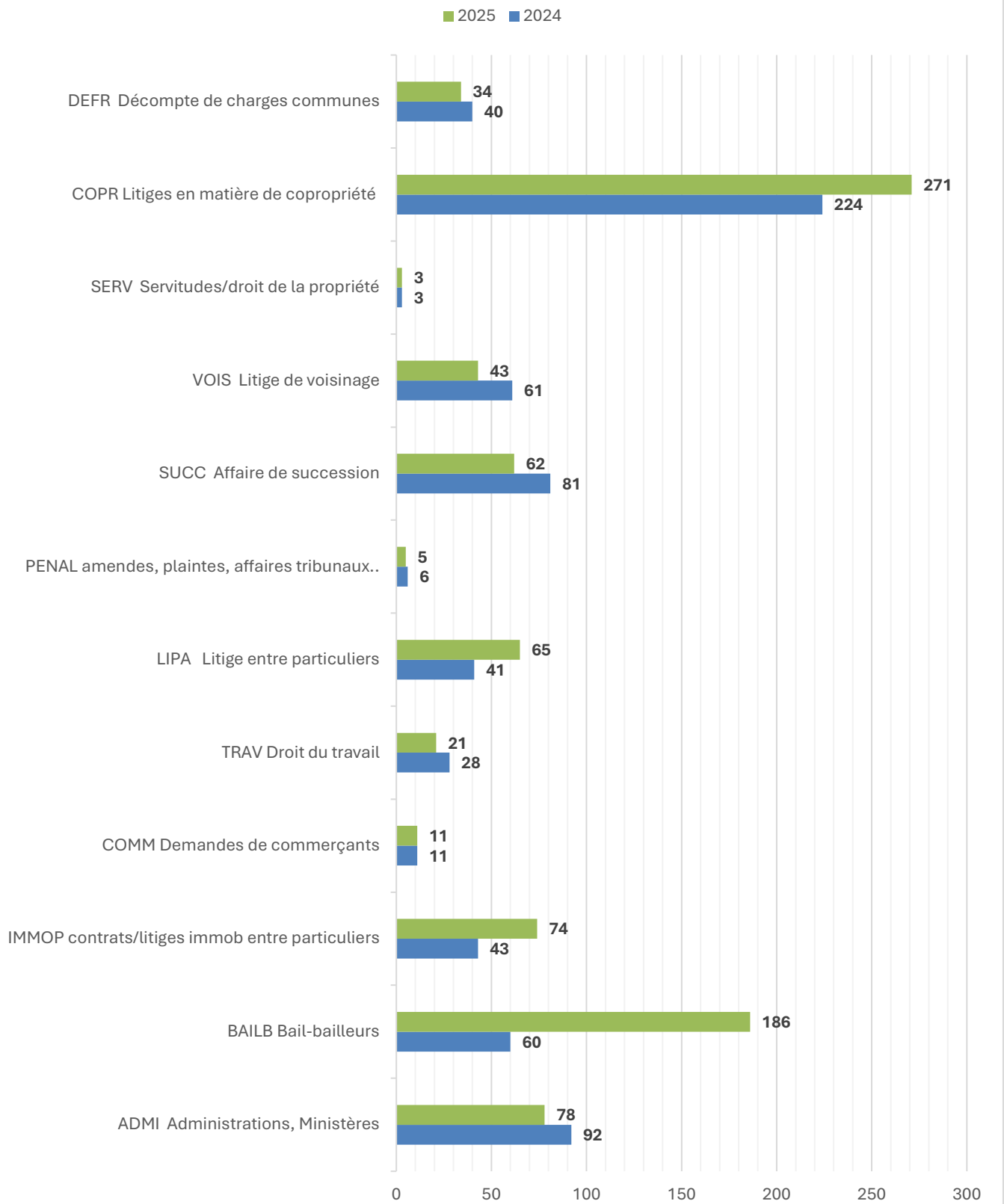


Assurances

■ 2025 ■ 2024



Compétences hors ULC



2.3.4. DÉTAILS TOUS SECTEURS

	2024		2025	
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL
BATIMENT-CONSTRUCTION				
Architectes	11	0,24%	17	0,33%
Carrelages	10	0,22%	20	0,39%
Façades	23	0,50%	31	0,61%
Gros-œuvres	220	4,74%	108	2,12%
Installations de chauffage	116	2,50%	134	2,63%
Installations d'électricité	83	1,79%	115	2,25%
Installations sanitaires	27	0,58%	23	0,45%
Marbres	0	0,00%	2	0,04%
Menuiserie	70	1,51%	54	1,06%
Peintures, Revêtements muraux intérieurs	9	0,19%	7	0,14%
Revêtements sol	24	0,52%	16	0,31%
Travaux de toiture	62	1,33%	80	1,57%
Travaux divers (construct.,rénov.,malfaçons)	380	8,18%	417	8,17%
Tuyauteries, canalisations et égouts	13	0,28%	8	0,16%
Vérandas	3	0,06%	6	0,12%
SOUS-TOTAL	1051	22,63%	1038	20,34%
LOGEMENT				
Bail à loyer (contrats, résiliations, fixations...)	863	18,58%	1049	20,55%
Bail à loyer (décomptes charges locatives)	58	1,25%	59	1,16%
Copropriété	224	4,82%	271	5,31%
Copropriété (décomptes des charges)	40	0,86%	34	0,67%
Déménagements	15	0,32%	17	0,33%
Immobilier (agences, contrats, ventes)	194	4,18%	172	3,37%
Immobilier entre particuliers	43	0,93%	74	1,45%
Servitudes (droit de la propriété, mitoyenneté)	3	0,06%	3	0,06%
SOUS-TOTAL	1440	31,00%	1679	32,89%

AUTRES				
Actions en cessations	0	0,00%	0	0,00%
Administrations, ministères, caisses de maladie	92	1,98%	78	1,53%
Alimentation	27	0,58%	14	0,27%
Animaux (acquisitions, soins)	3	0,06%	8	0,16%
Appareils hifi - acquisitions	0	0,00%	5	0,10%
Appareils hifi - réparations	5	0,11%	2	0,04%
Arnaques	24	0,52%	46	0,90%
Assurances automobiles	40	0,86%	46	0,90%
Assurances habitation	29	0,62%	37	0,72%
Assurances vie	5	0,11%	14	0,27%
Assurances pension complémentaire	10	0,22%	6	0,12%
Assurances autres	50	1,08%	59	1,16%
Auto-écoles	1	0,02%	0	0,00%
Automobiles - achats	136	2,93%	183	3,59%
Automobiles - réparations	158	3,40%	204	4,00%
Avocats	10	0,22%	9	0,18%
Beauté, amaigrissement, fitness cot.	14	0,30%	42	0,82%
Bijoux- achats	2	0,04%	5	0,10%
Bijoux- réparations	0	0,00%	3	0,06%
Bons d'achats, chèques cadeau, - repas	23	0,50%	19	0,37%
Campings	2	0,04%	0	0,00%
Cartes de crédit (visa, master...)	20	0,43%	13	0,25%
Colportage	2	0,04%	15	0,29%
Crèches	27	0,58%	23	0,45%
Cuisines équipées - achats	44	0,95%	28	0,55%
Cuisines équipées - réparations	3	0,06%	11	0,22%
Demandes de commerçants	11	0,24%	11	0,22%
Discriminations diverses (âge, sexe, ethnie,..)	2	0,04%	5	0,10%
Droit du travail	28	0,60%	21	0,41%
E-commerce	66	1,42%	121	2,37%
Ecoles privées, formations (enfants/adultes)	4	0,09%	9	0,18%

Electro-ménager - achats	14	0,30%	18	0,35%
Electro-ménager - réparations	20	0,43%	37	0,72%
Fournitures énergie/eau	39	0,84%	38	0,74%
Garanties légales	30	0,65%	44	0,86%
Hôtellerie	12	0,26%	18	0,35%
Informatique appareils	5	0,11%	5	0,10%
Informatique logiciels	4	0,09%	2	0,04%
Jardinages	34	0,73%	21	0,41%
Litiges entre particuliers	41	0,88%	65	1,27%
Location de voiture	28	0,60%	49	0,96%
Loisirs (concerts, attractions...)	34	0,73%	50	0,98%
Médecins, hôpitaux	27	0,58%	44	0,86%
Mobiliers - achats	46	0,99%	42	0,82%
Mobiliers - réparations	11	0,24%	6	0,12%
Nettoyages à sec	0	0,00%	6	0,12%
Nettoyage (services de)	25	0,54%	31	0,61%
Notaires	2	0,04%	0	0,00%
Opticiens, lunetteries	3	0,06%	5	0,10%
Outillage - achats	1	0,02%	0	0,00%
Outillage - réparations	1	0,02%	1	0,02%
Paramédical Soins/matériel	4	0,09%	10	0,20%
Pénal (amendes, plaintes, aff. tribunaux, ...)	6	0,13%	5	0,10%
Postaux (services)	13	0,28%	19	0,37%
Prescriptions	8	0,17%	3	0,06%
Prix (indication, étiquetage, affichage, publicité)	114	2,45%	103	2,02%
Protection des données	7	0,15%	6	0,12%
Publicité, étiquetage, emballage	14	0,30%	8	0,16%
Relations publiques	0	0,00%	0	0,00%
Restauration	1	0,02%	7	0,14%
Secrétariat et autres demandes internes	0	0,00%	0	0,00%
Services financiers - crédits à la consommation	3	0,06%	11	0,22%
Services financiers - crédits hypothécaires	36	0,78%	47	0,92%

Services financiers - comptes courants	84	1,81%	90	1,76%
Services financiers - placements	10	0,22%	9	0,18%
Services financiers - paiements transfrontaliers	3	0,06%	2	0,04%
Successions	81	1,74%	62	1,21%
Télécommunications	115	2,48%	102	2,00%
Télédistributions	22	0,47%	20	0,39%
Téléphones portables - achats	2	0,04%	6	0,12%
Téléphones portables - réparations	5	0,11%	2	0,04%
Textiles et autres fibres	9	0,19%	18	0,35%
Transports maritimes	0	0,00%	1	0,02%
Transports par route	16	0,34%	10	0,20%
Transports aériens	111	2,39%	87	1,70%
Transports ferroviaires	5	0,11%	2	0,04%
Vente à distance	9	0,19%	8	0,16%
Voyages à forfait	39	0,84%	37	0,72%
Voisinage	61	1,31%	43	0,84%
Divers	161	3,47%	150	2,94%
SOUS-TOTAL	2154	46,37%	2387	46,77%
TOTAL EN NBRE	4645	100,00%	5104	100,00%
	dont 641 dossiers sans suite	13,80%	dont 741 dossiers sans suite	14,52%
	dont 42 transmis à avo	0,90%	dont 33 transmis à avo	0,65%

3. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC

Ce chapitre reprend de façon succincte et par ordre chronologique les démarches et activités les plus importantes entreprises principalement par le bureau directeur ou le comité de gérance de l'ULC, au cours de l'année 2025, et plus particulièrement toutes les initiatives qui ne sont pas traitées de façon plus explicite sous d'autres titres du présent rapport d'activité.

- **JANVIER 2025 :**

Le 22 janvier 2025, la ministre de la Protection des consommateurs, Madame Martine Hansen, et les responsables de l'ULC ont signé l'accord annuel entre la Direction de la protection des consommateurs et l'ULC, portant sur le soutien financier apporté aux actions menées par l'ULC en faveur des consommateurs.

- **FEVRIER 2025 :**

Le 11 février, dans le cadre de la « Journée Safer Internet Day 2025 », GoldenMe, BEE Secure et l'ULC ont invité les consommateurs à assister à l'Abbaye de Neumünster à deux conférences et à une table ronde dont les thèmes étaient respectivement « Grand Sharenting - Responsabilité dans le partage des moments familiaux » et « Que reste-t-il de nous en ligne ? - L'héritage numérique et le traitement de nos données après la vie ». La table ronde intitulée « Des mots qui ont du poids » a porté sur l'impact des commentaires haineux en ligne.

Le 28 février, une entrevue a eu lieu entre des représentants de l'ULC et la députée Liz Braz, principalement au sujet de l'éducation financière.

- **MARS 2025:**

Le 6 mars 2025, la directrice Madame Aline Rosenbaum, est intervenue en tant qu'oratrice lors du Midi du consommateur organisé par le Bureau de liaison du Parlement européen au Luxembourg, la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg et le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC).

Le sujet du jour portait sur le nouvel agenda européen des consommateurs.

Madame Aline Rosenbaum a attiré l'attention sur les principales préoccupations et attentes des consommateurs pour l'avenir, en se basant d'une part sur les derniers résultats d'enquêtes européennes ou nationales publiés, mais aussi sur le retour d'expérience de terrain du service contentieux de l'ULC.

Le lundi 10 mars, l'ULC a convoqué une conférence de presse à la Chambre des Salariés (CSL). À cette occasion, le président de l'ULC, Nico Hoffmann, a présenté quelques chiffres du « service contentieux » pour l'année 2024 et a abordé, entre autres, des thèmes tels que le pouvoir d'achat, la politique énergétique, la politique fiscale, le logement et le projet de loi sur les recours collectifs.

Le jeudi 13 mars, le Forum Da Vinci à Luxembourg-Ville a accueilli une conférence intitulée «Comment la digitalisation et l'intelligence artificielle nous influencent en tant que consommateurs». Organisé par la Direction de la protection des consommateurs (DPC) en partenariat avec l'ULC et le Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC), cet événement s'inscrivait dans le cadre de la Journée mondiale des consommateurs, célébrée officiellement le 15 mars.

Après les mots de bienvenue de Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, Christian Baudis, entrepreneur, futurologue et ancien CEO de Google Allemagne, a partagé son expertise sur l'impact de la digitalisation et de l'intelligence artificielle sur les habitudes de consommation.

La conférence s'est poursuivie avec une table ronde réunissant plusieurs experts : Claire Gayrel, juriste spécialisée en Digital Markets Act (DMA) à la Commission européenne ; Italo di Lorenzo, responsable des politiques publiques chez Amazon Luxembourg ; Romy Schaus, conseillère juridique à l'Autorité de la concurrence ; et Bob Schmitz, juriste en droit de la consommation de l'UE à l'ULC.

- **AVRIL 2025 :**

Le 2 avril, Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a reçu les membres du bureau directeur de l'ULC, afin de présenter notamment l'avancement du projet de loi sur le recours collectif et les avancements sur le projet de transposition de la directive dite « Green Empowerment ».

Le 28 avril, la directrice Madame Aline Rosenbaum a participé au premier « Symposium sur la protection et la sensibilisation des consommateurs dans le secteur des télécommunications », organisé par MyConnectivity, au Casino Luxembourg.

Madame Aline Rosenbaum a exposé les défis des consommateurs face aux télécommunications, sur base des dossiers fréquemment soumis à l'ULC, avant de participer à la table ronde réunissant différents experts.

- **MAI 2025 :**

En date du 12 mai, le bureau directeur était invité par le LSAP en ses locaux, afin de d'échanger sur les dernières évolutions du projet de loi sur le recours collectif.

En date du 22 mai, l'ULC était conviée au colloque « 10 ans de Clinique du droit à l'Université de Luxembourg : Bilan et perspectives »

Ce fut l'occasion pour Aline Rosenbaum, lors de son allocution, de rappeler les prémisses de la collaboration entre l'ULC et la Clinique du droit, avant-même sa création, et de souligner le rôle important que doit et devra jouer la Clinique du droit en tant que point de contact entre l'université et la société civile.

- **JUIN 2025 :**

En date du 3 juin, les responsables de la Direction de la protection des consommateurs ont rencontré les membres du bureau directeur de l'ULC. La réunion portait une fois de plus sur le projet de loi relatif aux recours collectifs.

En date du 11 juin, l'assemblée générale ordinaire de l'ULC, au cours de laquelle le nouveau conseil d'administration a été élu, a eu lieu, ainsi qu'une assemblée générale extraordinaire au cours de laquelle, les nouveaux statuts de l'ULC ont été adoptés, en vue de se conformer à la nouvelle loi de 2023 sur les ASBL et Fondations.

- **JUILLET 2025 :**

En date du 23 juillet, le bureau directeur a accueilli une délégation de la Centrale Paysanne : la réunion a porté sur les sujets susceptibles de concerner tant les agriculteurs que les consommateurs luxembourgeois, tel que l'accord de libre-échange entre l'UE et le Merkosur.

- **AOUT 2025 :**

En raison des congés d'été, il n'y a pas d'initiatives particulières à signaler pour le mois en question.

- **SEPTEMBRE 2025 :**

Le 23 septembre, le Président de l'ULC, Monsieur Paul Gries, a participé à une table ronde dans le cadre de la journée Internationale contre le gaspillage alimentaire.

Le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture a en effet organisé le 23 septembre une conférence sur le thème « Moins gaspiller les denrées alimentaires » au « Forum Geesseknäppchen » de la capitale. Le journaliste scientifique et auteur Ranga Yogeshwar a donné une conférence intitulée « Le monde d'Emil – une société en mutation » en guise d'introduction au thème.

Ensuite, des experts des domaines de la production, de la transformation et de la distribution alimentaires, ainsi qu'un représentant des consommateurs, en la personne du président de l'ULC

Paul Gries, ont discuté de la question suivante : « Que faisons-nous, du champ à l'assiette, pour réduire le gaspillage alimentaire ? Où se trouve le potentiel d'amélioration ? ».

Le 24 septembre, Monsieur Paul Gries, Madame Aline Rosenbaum et Monsieur Marc Bourkel ont assisté à la 10ème conférence sur les droits des consommateurs en Europe, sous le patronage du Parlement européen et le soutien de la Commission européenne, laquelle coïncidait également avec le 20^{ème} anniversaire du réseau ECC-Net.

Cette édition anniversaire a réuni de nombreux experts, des politiques, des représentants d'organisations de consommateurs et des acteurs économiques afin d'échanger sur les évolutions majeures et les nouveaux défis en matière de protection des consommateurs.

- **OCTOBRE 2025 :**

Des membres du bureau directeur ont participé à divers événements, tels que la cérémonie officielle marquant le 30e anniversaire de la « Patientevertriedung » ou l'ouverture du nouveau Cactus à Esch-sur-Alzette.

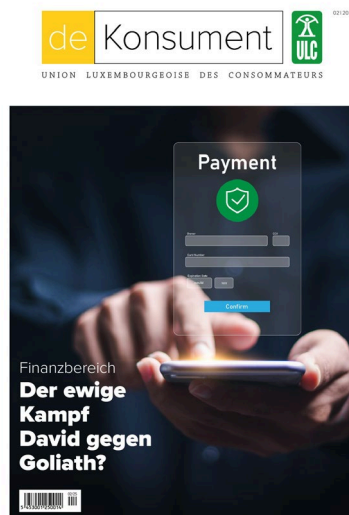
En date du 30 octobre, à l'occasion de la remise des diplômes de la promotion 2025 à École d'Hôtellerie et de Tourisme du Luxembourg (EHTL) à Diekirch, Monsieur Jeannot Ji a reçu des mains de Messieurs Marcel Laschette et Paul Gries, le prix pour « Prévenance et courtoisie » offert par l'ULC.

- **NOVEMBRE 2025 :**

En date du 7 novembre, les membres du bureau directeur ont accueilli une délégation de la SDK (SuperDrecksKëscht) dans les locaux de l'ULC, tandis que le 20 novembre, la remise des prix du concours organisé par la SuperDrecksKëscht (SDK) et l'ULC à l'occasion de la Foire Agricole (FAE) a eu lieu à Colmar-Berg, au siège de la SDK.

4. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS

4.1. LE MAGAZINE « DE KONSUMENT »



En 2025, le magazine « de Konsument » a été publié huit fois, avec un tirage de 35 000 exemplaires.



4.2. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC

- **Communiqués de presse**

16/01/2025 Autofestival 2025 : Conseils importants de l'ULC

À l'occasion de l'Autofestival 2025 (du 25 janvier au 3 février), l'ULC recommande à tous les consommateurs envisageant l'achat d'une voiture d'examiner attentivement les conditions du contrat de vente avant de le signer.

27/02/2025 L'ULC demande enfin plus de net du brut

L'ULC salue les récentes mesures fiscales, mais estime qu'il faut aller plus loin. La hausse des prix de l'énergie et des denrées alimentaires pèse énormément sur les ménages. L'ULC réclame donc entre autres des prix de l'énergie équitables et de d'allègements fiscaux supplémentaires.

05/06/2025 L'ULC porte plainte contre SHEIN pour ses pratiques trompeuses qui encouragent la surconsommation

L'ULC et 24 organisations de consommateurs ont déposé une plainte contre SHEIN auprès de la Commission européenne pour utilisation de « dark patterns » manipulateurs qui incitent les consommateurs à une consommation excessive.

12/06/2025 Assemblée générale ordinaire et assemblée générale extraordinaire de l'ULC le 11 juin 2025

Le mercredi 11 juin, deux assemblées générales de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) se sont tenues au Casino Syndical à Luxembourg-Bonnevoie.

18/06/2025 L'ULC solidaire des manifestations syndicales des 25 et 28 juin

L'ULC exprime sa solidarité avec les manifestations syndicales des 25 et 28 juin et critique la politique tarifaire des maisons de retraite et de soins. Elle réclame un plafonnement des prix et une réforme pour des soins abordables.

09/10/2025 L'ULC met en garde : la «Verification of Payee » ne protège que partiellement contre la fraude

Depuis aujourd'hui, la vérification du bénéficiaire, qui compare l'IBAN et le nom du bénéficiaire, s'applique dans la zone SEPA. L'ULC salue la mesure, mais met en garde contre une surévaluation et réclame des frais bancaires équitables, davantage d'agences et des normes de sécurité plus strictes.

30/10/2026 Le recours collectif pour les consommateurs voit finalement le jour

La loi n°7650 adopte enfin un recours collectif en justice au Luxembourg, après plus de 5 ans de travail législatif. Ce mécanisme permet à des entités qualifiées de représenter plusieurs consommateurs, mais limite son champ d'application.

- **Avis**

19/12/2025 Projet de loi N°8648 – Transposition de la directive (UE) 2024/825 relative à la protection des consommateurs pour la transition verte – Avis de l'ULC

Avis critique de l'ULC sur le projet de loi n°8648 : une transposition fidèle de la directive (UE) 2024/825, visant à améliorer l'information des consommateurs et à promouvoir des choix plus durables, mais dont l'efficacité reste incertaine et qui comporte des lacunes.

4.3. BROCHURES ET PUBLICATIONS

En août 2025, l'ULC a publié une version anglaise de sa brochure sur le bail à loyer. Celle-ci tient compte de la nouvelle loi du 23 juillet 2024. Cette loi, entrée en vigueur le 1er août 2024, modifie la loi du 21 septembre 2006 sur le bail à usage d'habitation.

4.4. L'ULC AUX FOIRES

4.4.1. L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ

Les 15 et 16 mars 2025, l'ULC était présente à la 42e édition du Festival des Migrations, des Cultures et de la Citoyenneté, organisée par le CLAE à la LuxExpo The Box.

4.4.2. FOIRE AGRICOLE À ETTTELBRUCK

L'ULC a participé avec son partenaire de longue date, la « SuperDrecksKëscht », à la Foire Agricole qui a eu lieu du 4 juillet au 6 juillet 2025 à Ettelbruck.

4.4.3. GRANDE BRADERIE À LUXEMBOURG-VILLE

L'ULC a participé à la Grande Braderie de Luxembourg-Ville en date du 1^{er} septembre 2025.

4.4.4. « STROOSSEMAART LËTZEBUERGER PRODUKTER MEDERNACH »

Le 7 septembre 2025, l'ULC a participé au « Stroossemaart Lëtzebuenger Produkter » à Medernach qui a eu lieu sous forme d'un marché en plein air.

4.4.5. EXPAT DAY

Le 7 septembre 2025, l'ULC était présente au « Expat Day » qui s'est déroulé à l'Abbaye Neumünster.

4.4.6. SEMAINE NATIONALE DU LOGEMENT

FOIRE AGRICOLE À ETTELBRUCKL'ULC a participé à la Semaine nationale du logement qui s'est déroulée du 9 au 12 octobre 2025 à la Luxexpo The Box à Luxembourg-Kirchberg.

4.5. COOPÉRATION AVEC L'ÉCOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU LUXEMBOURG (EHTL)

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2025 la bonne habitude de remettre un diplôme pour « prévenance exemplaire et courtoisie » à l'élève qui, au courant de l'année scolaire, a su aller au-devant des autres élèves. Ce diplôme est valorisé par la remise d'une prime financière au lauréat. La remise à Monsieur Jeannot Ji a eu lieu le 30 octobre 2025.

4.6. CONFÉRENCES ET CONFÉRENCES DE PRESSE

Le 10 mars 2025 s'est tenue une conférence de presse à la Chambre des Salariés (CSL) au cours de laquelle ont été présentés les chiffres du « service contentieux » pour l'année 2024 et où ont été abordés des thèmes tels que le pouvoir d'achat, la politique énergétique et le logement.

5. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES

5.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION

Membres effectifs :	Monsieur Paul Gries Monsieur Marcel Laschette Monsieur Alain Back Madame Aline Rosenbaum
Membres suppléants :	Madame Liliane Cannivy Monsieur Frédéric Stoffel Monsieur Camille Weydert Monsieur Marc Bourkel

Le Conseil de la consommation est un organe consultatif qui joue un rôle important dans la défense des intérêts des consommateurs. Placé auprès des autorités publiques, il réunit des représentants des organisations de consommateurs, des milieux professionnels ainsi que des administrations concernées. Cette composition pluraliste permet de confronter différents points de vue sur les questions liées à la consommation.

La mission principale du Conseil est de formuler des avis sur les projets de lois et de règlements ayant un impact sur les consommateurs. Il peut être saisi par le gouvernement ou s'autosaisir de certaines thématiques. Ses travaux portent sur des sujets variés tels que la protection des droits des consommateurs, la transparence des prix, les pratiques commerciales ou encore les évolutions du marché.

Le Conseil de la consommation ne dispose pas de pouvoir décisionnel, mais ses recommandations contribuent à éclairer les autorités dans l'élaboration des politiques publiques. Il agit ainsi comme un espace de dialogue et de concertation entre les différentes parties prenantes, favorisant un équilibre entre les intérêts économiques et la protection des citoyens.

Au Luxembourg, où les marchés sont fortement ouverts et interconnectés avec les pays voisins, cette fonction consultative est particulièrement utile. Elle permet d'anticiper les enjeux liés à la consommation moderne, notamment dans le commerce en ligne, les services numériques ou les questions de durabilité.

En facilitant l'échange d'expertise et en relayant les préoccupations des consommateurs, le Conseil participe à l'amélioration du cadre légal et à une meilleure information du public. Son action s'inscrit dans une logique de transparence et de confiance, essentielles au bon fonctionnement de l'économie et à la protection des consommateurs.

5.2. OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.P.)

Membre effectif : **Monsieur Paul Gries**

Membre suppléant : **Monsieur Frédéric Stoffel**

L'Office national des appellations d'origine protégées (O.N.A.O.P.) est un organisme de contrôle de l'Etat, qui assure le contrôle organoleptique des vins et crémants luxembourgeois.

L'O.N.A.O.P. garantit :

- que le vin est d'origine luxembourgeoise ;
- qu'il est placé sous le contrôle de l'Etat ;
- qu'il n'a subi aucun coupage avec un vin étranger ;
- qu'il répond aux critères de qualité et aux conditions fixées par le cahier de charges de l'AOP – Moselle Luxembourgeoise, la réglementation viticole luxembourgeoise et par la réglementation afférente de l'Union Européenne.

La philosophie de l'AOP – Moselle Luxembourgeoise se résume comme suit :

- Seulement des vins qui respectent le rendement maximal de 100 hl/ha (115 hl/ha pour Elbling et Rivaner) ont le droit d'utiliser l'indication Appellation d'origine protégée – Moselle Luxembourgeoise.
- L'utilisation de l'unité géographique pour définir la qualité du produit est la caractéristique essentielle du nouveau système.
- Seules les unités géographiques délimitées avec précision ont droit d'être utilisées pour étiqueter des vins de l'Appellation d'origine protégée – Moselle Luxembourgeoise.
- On peut expliquer le principe de l'origine comme suit : « Plus l'unité géographique est petite, plus l'origine du vin est perceptible ».
- On a besoin de règles également plus strictes (baisse du rendement) avec la diminution de la taille de l'unité géographique pour que le terroir devienne perceptible.



Le système de qualité segmente les vins de qualité luxembourgeois comme suit :

Entrée de gamme : Les vins étiquetés avec « Côtes de » sont des vins pour la consommation quotidienne. Vins fruités, simples, faciles à consommer, qui font plaisir.

Haut de gamme : Les vins « Coteaux de » sont des vins classiques de la Moselle luxembourgeoise. Ce sont des vins de haut niveau ou on reconnaît la typicité du cépage. Ils sont issus de vignobles de haute qualité des cantons de Remich et de Grevenmacher. Ils représentent les deux types de sols du vignoble luxembourgeois : les marnes keupériennes (canton de Remich) et la roche calcaire (canton de Grevenmacher). Vendangés à la main, rendements diminués, vinification, élaboration douce garantissant la perception de l'origine.

Vin de terroir : Les vins de terroir proviennent des meilleurs lieux-dits de la Moselle luxembourgeoise. Des rendements très bas, vendange sélective à la main, une gestion durable des vignobles font de ces vins des grands vins de garde.

Crémant de Luxembourg : Vins mousseux de qualité de haut niveau. Selon le choix des cépages, la composition de la cuvée, la durée sur lies, les vignerons savent élaborer des produits uniques qui garantissent des sensations de saveurs.

5.3. MARQUE NATIONALE LËTZEBUERGER HUNNEG

Membre effectif : **Monsieur Marcel Laschette**

Membre suppléant : **Madame Liliane Cannivy**

La « Marque Nationale de Miel du Grand-Duché de Luxembourg », gérée par l'Etat et arrivée à échéance, est poursuivie depuis la saison 2023 sous le nouveau label « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » par l'Association agricole « Lëtzebuenger Hunneg », d'abord en tant que label de qualité et, après l'accréditation européenne, à nouveau en tant qu'AOP.

Le miel « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » est un miel multi fleurs qui reflète la composition de la flore sauvage et agricole du Grand-Duché de Luxembourg. Il est bien connu pour sa fine structure cristalline, spécifique au miel « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg ». Il est commercialisé depuis des décennies dans son pot « classique » en verre avec couvercle rouge. Il est disponible comme miel de printemps (récolté avant le 15 juin), miel d'été (récolté après le 15 juin) ou miel bio.

Les 88 apiculteurs participant à la « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » ont exploité 2 599 ruches et présenté 75 836 livres (37 918 kg) de miel en vue d'obtenir le label de qualité. Pour la saison 2025, 148 échantillons de miel ont été présentés à la certification. Ils ont été analysés lors de sept réunions organisées par la « Schmaachkommissioun Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg ». 17 échantillons n'ont pas répondu aux critères de la « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » et ont été refusés. Jusqu'à présent, 40 477 étiquettes de la « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » ont été distribuées.

5.4. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »

Membre effectif : **Monsieur Nico Wennmacher**

L'« Aktioun Öffentlechen Transport » (AÖT) est une association citoyenne engagée dans la promotion des transports publics au Luxembourg. Créée pour défendre une mobilité plus durable, elle s'intéresse au développement et à l'amélioration des services de bus, de train et de tramway à l'échelle nationale.



L'objectif principal de l'AÖT est d'encourager des alternatives efficaces à la voiture individuelle. Pour cela, l'association analyse les politiques de mobilité, propose des améliorations concrètes et participe au débat public. Elle met en avant des enjeux tels que la ponctualité, la fréquence des lignes, l'accessibilité ou encore l'interconnexion entre les différents modes de transport.

Au Luxembourg, où les transports publics sont gratuits depuis 2020, ces questions restent centrales pour garantir un service attractif et performant. L'AÖT joue un rôle de relais entre les usagers et les décideurs, en faisant remonter les préoccupations du terrain. Elle contribue aussi à sensibiliser le grand public aux bénéfices environnementaux et sociaux d'un système de transport collectif bien organisé.

À travers ses prises de position et ses actions, l'association participe à l'évolution du modèle de mobilité du pays, en soutenant une approche plus durable, cohérente et centrée sur les besoins des citoyens.

5.5. MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG

Membre du comité : **Monsieur Paul Gries**

Membre : **Monsieur Alain Back**

Le Mouvement Européen du Luxembourg (MEL) est une association fondée en janvier 1949, regroupant des groupes et associations qui souhaitent œuvrer en faveur de l'intégration européenne et qui ont accepté les statuts du MEL. Il est également possible d'adhérer sous le nom d'« Amis du Mouvement européen ». Le Mouvement Européen du Luxembourg soutient et représente toutes ces associations au sein du Conseil du Mouvement Européen - International (MEI) et appuie leurs efforts visant à promouvoir l'Europe auprès des autorités publiques.

5.6. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Membre : **Monsieur Marcel Laschette**

La Sécurité Routière est une organisation fondée en 1960, engagée dans la prévention des accidents et la promotion d'une conduite responsable au Grand-Duché. Elle travaille en étroite collaboration avec les autorités publiques, les écoles et divers partenaires afin de sensibiliser tous les usagers de la route, qu'ils soient automobilistes, cyclistes ou piétons.

Sa mission principale consiste à informer et éduquer sur les comportements à risque, tels que la vitesse excessive, la conduite sous l'influence de l'alcool ou l'usage du téléphone au volant. L'association développe régulièrement des campagnes de sensibilisation, des supports pédagogiques et des interventions sur le terrain, notamment auprès des jeunes.



En 2025, la Sécurité Routière a poursuivi ses actions avec plusieurs initiatives marquantes. Elle a renforcé ses campagnes sur la distraction au volant, en mettant l'accent sur les dangers liés aux smartphones. Des ateliers éducatifs ont également été organisés dans les lycées pour encourager une conduite prudente dès l'obtention du permis. Par ailleurs, l'association a participé à des événements publics pour promouvoir la sécurité des usagers vulnérables, comme les cyclistes et les piétons, notamment dans le contexte du développement de la mobilité douce.

À travers ces actions, l'asbl contribue activement à améliorer la sécurité routière au Luxembourg. Son rôle reste essentiel pour faire évoluer les mentalités et encourager des comportements plus responsables sur les routes.

5.7. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV

Membres ULC : **Madame Marie Gilmer (effectif)**
Monsieur Giovanni D'aria (effectif)
Madame Aline Rosenbaum (suppléante)

Membres ULAV : **Madame Gabrielle Welter (effectif)**
Monsieur Gianni Pietrangelo (effectif)
Madame Yasmine Eickhoff (suppléante)



La Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages, en abrégé la CLLV, organe de résolution extrajudiciaire des litiges de voyages, a été mise en place initialement par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs, ainsi que deux associations professionnelles regroupant des agences de voyages du Luxembourg, et ce conformément aux recommandations de la Commission européenne.

Entretemps, la composition de la CLLV a évolué : elle est actuellement composée paritairement par deux mandataires de l'ULAV (Union Luxembourgeoise des Agences de Voyage) et deux mandataires de l'ULC.

Depuis le 27 octobre 2016, la CLLV figure sur la liste des entités qualifiées établies par le ministère de l'Economie, telle que prévue par la loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation.

La CLLV est compétente pour connaître :

- des litiges nationaux et transfrontaliers relatifs à des contrats de voyages à forfait régis par les articles L.225-1 et suivants du Code de la Consommation, conclus par un consommateur résidant ou non au Luxembourg et un professionnel établi au Luxembourg ;
- de tout autre contrat de service de voyage conclu par un consommateur résidant ou non au Luxembourg par l'intermédiaire d'une agence de voyage établie au Luxembourg. La CLLV peut être saisie également lorsqu'un professionnel non établi au Luxembourg accepte sa compétence pour des litiges avec des consommateurs résidant au Luxembourg.

La CLLV a comme mission de concilier les parties et de trouver une solution extrajudiciaire aux dossiers lui soumis.

A défaut d'accord trouvé par les parties elles-mêmes, la CLLV soumet une proposition de solution amiable aux parties. Cette proposition est non contraignante et ne prive pas les parties de porter

l'affaire devant les juridictions compétentes. Les parties peuvent également se voir proposer une réunion de conciliation afin d'échanger de vive voix leurs points de vue.

Lorsque la CLLV soumet une proposition d'arrangement au tour-opérateur, afin d'obtenir un dédommagement en faveur du voyageur, ce bien évidemment dans l'hypothèse où elle juge les doléances du consommateur justifiées, la CLLV se base sur des critères d'appréciation objectifs.

Le nombre de dossiers traités par la CLLV en 2025 (36) est en très légère baisse par rapport au nombre de dossiers traités en 2024 (38). La plupart des dossiers sont en lien avec la qualité des prestations hôtelières.

En 2025, la CLLV a traité 36 dossiers :

8 dossiers introduits en 2024 ont été clôturés en 2025 :

- **2** dossiers ont été clôturés alors que la CLLV a été d'avis que l'indemnisation proposée était satisfaisante.
- **2** dossiers ont été clôturés suite à un abandon de la procédure de la partie requérante en raison de l'incompétence de la CLLV.
- **2** dossiers ont été clôturés suite à l'échec de la conciliation dû au refus de la partie requérante de la proposition amiable de la partie venderesse.
- **1** dossier a été clôturé après acceptation par les parties de la proposition de solution amiable de la CLLV.
- **1** dossier a été clôturé après acceptation par la partie requérante de la proposition de solution amiable de la partie venderesse.

17 dossiers introduits en 2025 ont été clôturés en 2025 :

- **7** dossiers ont été clôturés, alors que la CLLV a été d'avis que l'indemnisation proposée était satisfaisante.
- **3** dossiers ont été clôturés alors que la CLLV s'est déclarée incompétente.
- **3** dossiers ont été clôturés après acceptation par la partie requérante de la proposition de solution amiable de la partie venderesse.
- **2** dossiers ont été clôturés après acceptation par la partie venderesse de la demande d'indemnisation formulée par la partie requérante.
- **2** dossiers ont été clôturés par un constat d'échec de conciliation suite à l'acceptation par la partie venderesse de la proposition d'indemnisation formulée par la CLLV mais refusée par la partie requérante.

11 dossiers introduits en cours d'année 2025 étaient toujours en cours en date du 31 décembre 2025.

Les dossiers pour lesquels la CLLV s'est déclarée incompétente concernaient majoritairement des demandes d'indemnisation basées sur le règlement 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

La majeure partie des dossiers introduits en 2025 et pour lesquels la CLLV était compétente concernait des réclamations envers les prestations hôtelières.

Dans la plupart des dossiers, le tour-opérateur a proposé un dédommagement à la partie requérante.

Lorsque la partie requérante a accepté le dédommagement proposé par le tour-opérateur, la CLLV a constaté l'arrangement entre parties et a clôturé le dossier.

Lorsque la partie requérante n'a pas accepté le dédommagement, ou lorsque le tour-opérateur a refusé toute indemnisation, la CLLV a soumis une proposition amiable au regard des pièces versées au dossier, qui soit entérinait la proposition du tour-opérateur, soit invitait ce dernier à verser un dédommagement plus important.

5.8. ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L'AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDANTE DE L'AUDIOVISUEL (ACALIA)

Membre effectif : **Monsieur Ben Walisch**

L'Assemblée consultative de l'Autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel (**ACALIA**) est, aux côtés de la direction et du conseil d'administration, l'un des trois organes qui composent l'Autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel (ALIA).

Rappelons d'abord que les missions de l'ALIA sont multiples et comprennent la régulation, l'éducation aux médias, les élections (p.ex.: les émissions de campagnes électorales), la coopération internationale, le sondage d'opinion politique ainsi que la surveillance.

Dans le cadre de sa mission de surveillance, l'ALIA veille à ce que les programmes diffusés par les services de médias audiovisuels relevant de sa compétence :

- respectent la dignité humaine,
- ne contiennent aucune incitation à la violence ou à la haine,
- ne contiennent aucune provocation publique à commettre une infraction terroriste,
- respectent les dispositions relatives à la protection des mineurs,
- se conforment à toutes les obligations en matière de communications commerciales (p.ex. en ce qui concerne la durée des messages publicitaires).

Sont soumis à la surveillance de l'ALIA tous les fournisseurs de services de médias audiovisuels établis ou réputés établis au Luxembourg (*418 services au 5 janvier 2026). Il s'agit notamment de services de la télévision classique, de services à la demande (VOD), de plateformes de partage de vidéos (VSP) ainsi que les radios nationales, régionales et locales. *A noter qu'il ne s'agit pas exclusivement de services diffusés au Luxembourg; beaucoup ne le sont pas, mais sont plutôt diffusés dans d'autres pays, dans la langue locale respective.)*

L'ALIA est également dotée d'un pouvoir de sanction et toute personne ou organisation qui s'estime lésée par un contenu d'un service de médias audiovisuels peut porter plainte auprès de l'ALIA.

L'**ACALIA**, en tant que l'un des trois organes de ALIA :

- **doit** être consultée dans le cadre d'une instruction concernant des plaintes ou autosaisines touchant aux domaines de la protection des mineurs, de l'incitation à la violence, à la haine et au terrorisme,
- **doit** être consultée lors de toute plainte ou autosaisine relative à l'accès aux représentations cinématographiques,
- **peut** être consultée, sur décision du conseil d'administration, dans le cadre des autres attributions de l'Autorité.

L'ACALIA se compose de 24 membres, délégués pour une durée de cinq ans par les organisations les plus représentatives de la vie sociale et culturelle du pays, dont l'ULC.

Depuis mars 2025, l'ULC y est représentée par Monsieur Ben Walisch, successeur de Madame Agnès Reding, qui occupait ce poste auparavant.

Au cours de l'année 2025, l'ACALIA s'est réunie à 8 reprises, à savoir en dates des 13 février, 27 mars, 22 mai, 20 juin, 17 juillet, 18 septembre, 16 octobre et 21 novembre 2025 et a traité quatre plaintes en total.

- 1^{ère} plainte, introduite par une organisation serbe concernant la protection des mineurs dans le cadre d'un reportage diffusé à la télévision en Serbie : Un enfant de neuf ans a été interviewé (avec l'accord de son père) en direct lors des manifestations à la suite de l'effondrement d'un plafond dans une gare publique, impliquant de nombreuses victimes.
- 2^e plainte, introduite par une organisation néerlandaise concernant la dignité humaine, l'incitation à la violence ou à la haine et la protection des mineurs dans le cadre d'une émission satirique diffusée à la télévision au Pays-Bas : Présence d'un langage politiquement incorrect, voire vulgaire, à l'égard des travailleurs migrants aux Pays-Bas.
- 3^e plainte, par auto-saisine du conseil d'administration de l'ALIA (suite à la réclamation par un auteur serbe anonyme) concernant la protection des mineurs dans le cadre d'une bande-

annonce pour une série policière diffusée à la télévision en Hongrie à des heures susceptibles d'être regardées par des mineurs.

L'ACALIA a estimé qu'il serait opportun d'adresser un rappel généralisé à l'opérateur/au fournisseur à propos des horaires de diffusion de bandes-annonces.

- 4^e plainte, introduite par un auteur luxembourgeois concernant l'incitation à la violence ou à la haine dans le cadre d'une émission d'écoute diffusée au Luxembourg: Présence de propos diffamatoires à l'encontre des propriétaires des réseaux sociaux X et Facebook, à savoir MM. Musk et Zuckerberg.

Selon l'avis de l'ACALIA, aucun desdits services diffusés ne fait l'objet d'une infraction aux articles 26bis, 27ter, 28quater et 28quinquies de la Loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques, respectivement de l'article 6 alinéa 2 de la loi modifiée du 20 avril 2009 relative à l'accès aux représentations cinématographiques.

Outre les plaintes susmentionnées, l'ACALIA a :

- procédé à l'élection des postes de président, vice-président et secrétaire ;
- discuté, de sa propre initiative, d'un nouveau projet de loi sur les médias et portant organisation de l'Autorité luxembourgeoise indépendante des médias

5.9. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE

Membre effectif : **Monsieur Nico Wennmacher**

Membre suppléant : **Monsieur Paul Gries**

La Commission consultative aéroportuaire est un organe de concertation lié à l'exploitation de l'aéroport. Elle réunit différents acteurs concernés par les activités aéroportuaires, notamment des représentants des autorités publiques, des communes avoisinantes, des exploitants, ainsi que des associations de riverains.

Son rôle principal est de servir de plateforme de dialogue. Elle permet d'échanger des informations sur le fonctionnement de l'aéroport, d'aborder les impacts environnementaux - comme le bruit aérien ou la qualité de l'air - et de discuter des mesures d'atténuation possibles. Elle n'a pas de pouvoir décisionnel direct, mais elle formule des avis et recommandations destinés à éclairer les autorités compétentes.

Cette commission contribue ainsi à renforcer la transparence et à favoriser une meilleure compréhension entre les parties prenantes. Dans un contexte où les enjeux liés au transport aérien sont à la fois économiques et environnementaux, elle joue un rôle utile pour concilier développement de l'activité et qualité de vie des populations locales.

5.10. BEE SECURE ADVISORY BOARD

Membre : **Monsieur Marc Bourkel**

Le BEE SECURE Advisory Board est un conseil consultatif de l'initiative BEE SECURE, qui réunit des experts et des représentants d'institutions publiques, privées et associatives. Son rôle est de donner des avis et d'apporter une expertise sur les questions de sécurité en ligne (comme le cyberharcèlement ou les usages numériques), afin d'orienter les actions et campagnes de sensibilisation. Au cours de l'année 2025, deux réunions du BEE SECURE Advisory Board ont eu lieu.

BEE SECURE vise à sensibiliser le grand public à une utilisation plus sûre et responsable des technologies numériques, et à responsabiliser notamment les enfants, les jeunes et leur entourage (parents, enseignants, éducateurs et autres) par l'intermédiaire d'offres ciblées.

Les quatre piliers d'action de BEE SECURE sont :

- **Sensibilisation et information** : BEE SECURE diffuse des informations et des conseils à travers diverses offres et activités. L'accent est mis sur les formations de sensibilisation. Les publications à multiples facettes et les formations couvrent un large éventail de sujets. L'initiative lance également régulièrement des campagnes thématiques et des événements.
- **Orientation et conseils** : La ligne d'assistance BEE SECURE Helpline est un service de consultation. Toute personne peut s'adresser à ce service pour des questions concernant Internet et la sécurité des médias numériques, que ce soit par téléphone ou via le formulaire de contact. La consultation par téléphone est anonyme et confidentielle.
- **Plateforme de signalement anonyme** : La BEE SECURE Stopline est une plateforme en ligne qui permet aux utilisateurs de signaler de manière anonyme des contenus illégaux relevant des trois catégories suivantes : (1) les contenus d'abus sexuels sur mineurs (CSAM), (2) la discrimination, le racisme, le révisionnisme ou le discours de haine et (3) le terrorisme. Les contenus signalés sont transmis à la Police grand-ducale ou aux autres autorités compétentes.
- **Veille des tendances** : BEE SECURE se tient au courant des dernières tendances et évolutions en ligne afin d'orienter voire de mieux cibler ses actions. L'initiative publie chaque année dans le rapport « BEE SECURE Radar » les observations sur l'utilisation du numérique par les enfants et les jeunes recueillies dans le cadre de ses activités au Luxembourg.

Depuis le 1er septembre 2025, BEE SECURE opère en tant que premier « National Trusted Flagger » (signaleur de confiance national) agréé par l'Autorité de la concurrence au Luxembourg.

5.11. CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Membres du comité de gérance :

Monsieur Nico Hoffmann (ULC) / **Monsieur Paul Gries** (ULC)

Madame Aline Rosenbaum (ULC)

Monsieur Marcel Laschette (ULC)

Madame Marie-Josée Ries (Direction de la Protection des consommateurs)

Madame Catherine Philipps (Direction de la Protection des consommateurs)

Monsieur Dominique Gourov (Ministère de l'Economie)

Monsieur Thomas Segretain (CEC)

Le CEC Luxembourg a été créé en 1991 sous le nom de « Euroguichet ». En 2003, le CEC Luxembourg a pris la forme d'un « Groupement d'Intérêt Economique » (GIE), et a intégré le réseau européen ECC-Net. Le CEC Luxembourg fait en effet partie d'un réseau de 29 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centres Network – ECC-Net). Le réseau des CEC coopère également avec le Centre International des Consommateurs au Royaume-Uni.

Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).

Le Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg (CEC Luxembourg) a pour mission d'informer, de conseiller et d'assister les résidents luxembourgeois et européens dans leurs litiges transfrontaliers.

A l'instar des années précédentes, trois membres de la direction de l'ULC sont présents au conseil de gérance du CEC Luxembourg. La présence au sein du conseil de gérance du CEC des représentants de l'ULC d'une part, des représentants du ministère de l'Economie, de la Direction de la protection des consommateurs et du CEC d'autre part, permet une coordination étroite des démarches. Le conseil de gérance veille tout particulièrement à une bonne coopération entre l'ULC et le CEC dans le cadre de leurs attributions respectives.

Le conseil de gérance s'est réuni en date des 23 janvier, 10 avril, 5 mai, 10 juillet, et 4 décembre 2025.

Lors de ces réunions, les membres du conseil de gérance ont pris des décisions concernant certaines questions administratives ou de gestion des ressources humaines et des questions budgétaires.

Une assemblée générale a également eu lieu en date du 9 septembre 2025.

5.12. COMITÉ DE PILOTAGE DE LA CLINIQUE DU DROIT DE LA CONSOMMATION

Le comité est composé de membres internes à l'Université et de membres externes.

Madame Aline Rosenbaum, directrice de l'ULC, est membre externe du comité de pilotage.

Membres internes :

- Dr. Mathilde Calcio Gaudino, Maître assistant
- Sonila Kamami, doctorante
- Prof. E. Poillot, Directrice de la clinique, Directrice du comité directeur de la clinique
- Yara Kerger Spielmann, Représentante des cliniciens - Clinique des usagers
- Harmonie Collet, Représentante des cliniciens – Clinique des usagers
- Maître Mathieu Richard, Avocat au barreau de Luxembourg
- Prof. D. Zetsche, Directeur du Département de droit

Membres externes :

- Claude Fellens, médiateur de la consommation
- Thierry Hoscheit, Président de la Cour Supérieure de Justice
- Catherine Phillips, Conseillère, Responsable du service juridique, Ministère en charge de la Protection des consommateurs
- Marie-Josée Ries, Conseillère, Responsable du domaine de Protection des intérêts économiques des consommateurs, ministère en charge de la Protection des consommateurs
- Aline Rosenbaum, Directrice de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs
- Thomas Segrétain, Directeur du Centre Européen des Consommateurs
- Représentant du Bâtonnier

22 mai 2025 : Colloque « 10 ans de Clinique du droit à l'Université de Luxembourg : Bilan et perspectives ».

Madame Aline Rosenbaum a eu l'honneur de prendre la parole dans le cadre des allocutions d'ouverture de ce colloque organisé à l'occasion de l'anniversaire des 10 ans de la Clinique du droit. Ce fut l'occasion pour Madame Aline Rosenbaum de rappeler les prémisses de la collaboration entre l'ULC et la Clinique du droit, avant-même sa création, et de souligner le rôle important que doit et devra jouer la Clinique du droit en tant que point de contact entre l'université et la société civile.

Les allocutions d'ouverture du colloque étaient suivies de la signature d'un Memorandum of Understanding entre la Direction de la protection des consommateurs et l'Université du Luxembourg, et de différentes tables rondes.

Bob Schmitz, pour l'ULC, a participé à la table ronde sur les relations entre les acteurs du droit de la consommation.

30 juin 2025 : Réunion annuelle du comité de pilotage de la clinique du droit

Madame Aline Rosenbaum, Directrice de l'ULC, a participé à cette réunion. Les moments forts de l'année académique ont été rapportés aux membres du comité de pilotage. Ces derniers ont pu également se pencher sur le bilan de l'activité de la Clinique, tant en ce qui concerne la « Clinique des usagers » que le « Programme Clinicité », et échanger sur le fonctionnement et les perspectives d'avenir de la Clinique.

6. THÉMATIQUES EUROPÉENNES

Monsieur Bob Schmitz

Madame Marianne Sottet

Madame Chelsea Borboux

L'équipe en charge des thématiques européennes se compose au 31 décembre 2025 de deux juristes : Bob Schmitz et Chelsea Borboux, entrée au service de l'ULC en novembre 2025 pour remplacer Marianne Sottet, partie de l'ULC à la fin du mois de mai.

Les juristes de l'ULC en charge des thématiques européennes et des affaires publiques ont travaillé de concert, notamment pour l'analyse des sujets d'actualité, la participation à différents groupes de travail du BEUC (*Bureau Européen des Unions de Consommateurs*), l'intervention auprès d'instances nationales et européennes ou encore la rédaction de notes et avis sur les projets de textes européens et sur les lois nationales de transposition/implémentation.

Ont été retenus et traités comme prioritaires pour 2025 les dossiers suivants :

➤ **Niveau National :**

- Recours collectif en réparation, y compris la fragmentation du droit applicable en cas de recours devant les tribunaux d'autres Etats membres : notes et articles divers
- Rédaction d'un catalogue de recommandations concernant la transposition de la directive (UE) 2023/2225 du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48 - Lettre à la ministre de la Protection des consommateurs Martine Hansen et échanges avec la Direction de la protection des consommateurs à ce sujet
- Avis officiels sur des projets de loi :
 - Avis sur le Projet de loi 8648 portant transposition de la directive (UE) 2024/825 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2024 modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition verte grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et grâce à une meilleure information et modifiant le Code de la consommation.

➤ **Niveau Européen :**

- Pratiques commerciales déloyales : l'ULC s'est notamment associée à une plainte du BEUC visant la plateforme SHEIN
- Importations massives de produits dangereux, provenant surtout d'Asie, en proposant notamment un amendement sur un meilleur contrôle des mandataires de fabricants non

européens au député européen Marc Angel, adopté dans la résolution du Parlement européen du 9 juillet sur « Product safety and regulatory compliance in e-commerce and non-EU imports » ;

- Futur Digital Fairness Act (DFA) : participation aux discussions au sein du BEUC et contribution au « Implementation Dialogue on consumer protection in the digital environment » organisé par le Commissaire M. McGrath le 15 juillet ;
- Consumer Agenda 2025-2030 : contribution aux consultations publiques de la Commission
- Droits des passagers aériens et voyages à forfait : Recommandations de l'ULC adressées aux députés européens du Luxembourg ainsi qu'aux ministres nationaux compétents, dans le cadre de la relance des discussions européennes pour la réforme des Règlements européens sur les droits des passagers aériens, et celle de la Directive sur les voyages à forfait

Les médias luxembourgeois (presse écrite, audiovisuel) ont utilement diffusé au public nos prises de position concernant la loi sur le recours collectif adoptée finalement le 30 octobre ainsi que sur les remous causés par SHEIN.

Evénements auxquels l'ULC a été invitée et a participé activement :

- World Consumer Day le 13 mars organisé par la DPC à Luxembourg : Monsieur Bob Schmitz a représenté les intérêts et interrogations des consommateurs en tant qu'expert participant à la table ronde sur les droits et obligations des entreprises et des consommateurs dans le commerce en ligne
- Stakeholder Dialogue sur les Restrictions territoriales de l'offre organisé par la Commission (DG GROW) le 7 avril à Bruxelles suivi d'une interview diffusée notamment sur YouTube « Voices of the Single Market » ;
- 12th European Retail Innovation Summit le 10 avril à Bruxelles ;
- EU Consumer Summit le 20 mai à Bruxelles ;
- Conférence des 10 ans de la Clinique du droit de la consommation le 22 mai à l'Université de Luxembourg ;
- Table ronde du BENELUX le 3 juin à Bruxelles sur « Tackling global challenges through a stronger Single Market » ;
- Événement de l'association européenne E-Commerce le 22 septembre à Bruxelles sur « Future Digital Commerce » ;
- Table ronde sur « Online targeting of consumers » lors de la 10ème Conférence du CEC on « Consumer Rights in Europe » le 24 septembre.
- Deux réunions entre Monsieur Bob Schmitz et Madame Isabelle PERIGNON, directrice de la DG Justice en décembre

7. REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

7.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Madame Aline Rosenbaum**

Membre suppléant : **Madame Audrey Masquelier**

Le BEUC fédère 42 organisations de consommateurs indépendantes issues de 31 pays. Son rôle principal est de les représenter auprès des institutions de l'UE et de défendre les intérêts des consommateurs européens. Son acronyme provient de son nom français : « Bureau Européen des Unions de Consommateurs ».

Au quotidien, le BEUC veille à ce que l'UE prenne des décisions politiques qui améliorent la vie des consommateurs. Cela couvre un large éventail de sujets, notamment la concurrence, les droits des consommateurs, les droits numériques, l'énergie, les recours et l'application de la loi, les services financiers, l'alimentation, la santé, la sécurité, le développement durable et la politique commerciale.

Le secrétariat du BEUC est situé à Bruxelles et compte plus de 50 collaborateurs.

L'assemblée générale du BEUC s'est tenue en date du 19 mai 2025 à Bruxelles.

7.1.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC DU 19 MAI 2025 À BRUXELLES

Madame Aline Rosenbaum a participé à l'assemblée générale.

L'ordre du jour de l'assemblée comportait, outre l'élection d'un nouveau président, d'un nouveau vice-président et d'un nouveau comité exécutif, des questions relatives à l'approbation de nouveaux membres, ainsi que divers points organisationnels.

Les membres de l'assemblée ont ensuite échangé sur les stratégies à adopter au regard de la situation internationale, et sur différentes pistes de financement envisageables pour les différents membres.

WORKSHOPS ET ECHANGES DIVERS

Tout au long de l'année, les juristes en charge des thématiques européennes, Monsieur Bob Schmitz, Madame Marianne Sottet, ensuite remplacée par Madame Chelsea Borboux, ont participé à différents échanges organisés par le BEUC, lesquels sont détaillés dans le présent rapport en page 54.



UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS
nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères | L-1274 HOWALD

49 60 22 -1

info@ulc.lu | www.ulc.lu