



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

# 2021





# Rapport d'activité 2021



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



# Rapport d'activité 2021



1. Assemblée générale, Organigramme, Groupes de travail et représentations
2. Relations publiques et médias
3. Contentieux, affaires judiciaires, conseil et information
4. Entrevues, partenariats et activités particulières de l'ULC
5. Représentations internationales



## SOMMAIRE

<b>1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRÉSENTATIONS NATIONALES</b> .....	<b>11</b>
1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 22 SEPTEMBRE 2021 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE .....	11
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	14
1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE.....	15
1.4. RÉVISEURS DE CAISSE .....	15
1.5. ORGANIGRAMME .....	16
1.6. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	17
1.6.1. <i>MARQUES NATIONALES</i> .....	17
1.6.2. <i>SERVICE CONTENTIEUX</i> .....	17
1.6.3. <i>POIDS ET MESURES</i> .....	17
1.6.4. <i>RELATIONS PUBLIQUES</i> .....	17
1.7. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	19
1.7.1. <i>CONSEIL DE LA CONSOMMATION</i> .....	20
1.7.2. <i>OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.P.)</i> .....	21
1.7.3. <i>OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (Commission de dégustation)</i> .....	22
1.7.4. <i>MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE</i> .....	24
1.7.5. <i>MARQUE NATIONALE DU MIEL</i> .....	27
1.7.6. <i>MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC, DES PRÉPARATIONS DE VIANDE ET PRODUITS À BASE DE VIANDE</i> .....	28
1.7.7. <i>MARQUE NATIONALE DU BEURRE</i> .....	28
1.7.8. <i>« AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »</i> .....	29
1.7.9. <i>MÉDIATEUR EN ASSURANCES</i> .....	31
1.7.10. <i>MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG</i> .....	33
1.7.11. <i>LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE</i> .....	34
1.7.12. <i>COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV</i> .....	36
1.7.13. <i>ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L'AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDANTE DE L'AUDIOVISUEL (ACALIA)</i> .....	38
1.7.14. <i>COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE</i> .....	38
1.7.15. <i>CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS</i> .....	39
<b>2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS</b> .....	<b>43</b>
2.1. LE MENSUEL « de Konsument » .....	43
2.2. ULC-CALENDRIER .....	44
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC .....	44
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS .....	45
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	45

2.5.1.	<i>FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME</i> .....	45
2.5.2.	<i>L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ</i> .....	45
2.5.3.	<i>JOURNÉE DU LOGEMENT</i> .....	45
2.5.4.	<i>FOIRE AGRICOLE</i> .....	45
2.5.5.	<i>« WEEKEND LUXEMBOURGEOIS À MEDERNACH »</i> .....	45
2.5.6.	<i>BRADERIE À LUXEMBOURG</i> .....	45
2.5.7.	<i>HOME &amp; LIVING EXPO</i> .....	45
2.5.8.	<i>WALFER BICHERDEEG</i> .....	45
2.6.	COOPÉRATION AVEC L'ÉCOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU LUXEMBOURG (EHTL)	46
2.7.	ACTIONS PUBLICITAIRES .....	46
2.8.	CONFÉRENCES DE PRESSE.....	46
<b>3.</b>	<b>CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEILS ET INFORMATIONS...</b>	<b>49</b>
3.1.	CONTENTIEUX.....	49
3.2.	HEURES D'OUVERTURE .....	59
<b>4.</b>	<b>ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC..</b>	<b>63</b>
<b>5.</b>	<b>REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES .....</b>	<b>71</b>
5.1.	BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS .....	71
5.1.1.	<i>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LE 20 ET 21 MAI 2021 À BRUXELLES</i> .....	71
5.2.	ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS .....	72

\* \* \* \* \*

# **ANNEXES sur CD**

## **de Konsument 2021**

### **Communiqués de presse**

- 07/01/2021 Arnaques lors de dépannages à domicile
- 13/01/2021 L'ULC s'attend à des courses en taxi moins chères au Luxembourg
- 19/01/2021 Conseils de l'ULC sur le financement lors de l'achat d'une voiture.
- 29/01/2021 Réouverture du bureau de consultation de l'ULC à Bonnevoie
- 02/02/2021 Entrevue entre l'ULC et la Fédération des taxis
- 22/02/2021 L'ULC demande la protection du pouvoir d'achat
- 26/02/2021 L'ULC demande au Gouvernement d'introduire le taux de TVA super réduit de 3% sur les réparations des biens de consommation durables
- 13/04/2021 Vaccins Covid-19 respectez les avis des médecins traitants!
- 15/04/2021 Communiqué de presse de l'ULC Asbl et de la Patiente Vertriebung Asbl
- 06/05/2021 L'ULC met en garde contre des hausses de prix exagérées
- 25/05/2021 L'ULC et la SDK font route ensemble avec succès depuis 21 ans!
- 16/08/2021 L'ULC demande la préservation des agences bancaires et de l'argent liquide.
- 26/08/2021 L'ULC demande que l'on remédie rapidement aux conditions sanitaires inacceptables dans les maisons de retraite et de soins
- 27/08/2021 Ouverture des bureaux de consultation de l'ULC à Bonnevoie et Ettelbruck
- 06/10/2021 Déclaration de l'ULC sur la nouvelle structure de frais et les intérêts négatifs introduits par POST-Finance
- 14/10/2021 L'ULC demande un plafonnement des prix de l'énergie!
- 15/11/2021 L'ULC demande le gel de la taxe sur le CO<sub>2</sub>.
- 24/11/2021 L'ULC critique la fermeture de deux bureaux de poste à Esch
- 26/11/2021 L'ULC vous informe : Opérations bancaires - LuxTrust Mobile/LuxTrust Scan remplace le token

### **Avis**

- 18/01/2021 Projet de loi portant introduction du recours collectif en droit de la consommation
- 18/11/2021 Projet de loi 7904 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161
- 22/11/2021 Projet de loi 7876 modifiant les lois relatives à l'organisation des marchés de l'électricité et du gaz naturel



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



**RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021**

**Chapitre 1 :**

1.1.	L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 22 SEPTEMBRE 2020 PAR CORRESPONDANCE.....	11
1.2.	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	14
1.3.	LE COMITÉ DE GÉRANCE.....	15
1.4.	RÉVISEURS DE CAISSE .....	15
1.5.	ORGANIGRAMME .....	16
1.6.	LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	17
1.7.	LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	19



# 1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, ORGANIGRAMME, GROUPE DE TRAVAIL ET REPRÉSENTATIONS NATIONALES

## 1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 22 SEPTEMBRE 2021 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE

L'assemblée générale 2021 de l'ULC s'est tenue à la salle des fêtes du Casino syndical à Bonnevoie.

**Le Président Nico Hoffmann** salue les personnes présentes, à savoir les Députés Georges Engel et Fernand Kartheiser de même que les représentants des associations membres de l'ULC, les membres du personnel et les membres individuels présents, les représentants du Ministère de la Protection des consommateurs, Monsieur Marc Fischer et Madame Marie-Josée Ries, le Président d'honneur, Monsieur Roby Meis.

Le président aborde ensuite une série de sujets qui ont marqué les activités de l'ULC au cours de l'année 2020. A cause des mesures sanitaires imposées par la crise COVID-19, l'ULC a fermé pendant plus de deux mois ses bureaux au cours de l'année 2020 et est partiellement passée en télétravail. Il n'empêche que grâce aux mesures en place, tous les consommateurs qui avaient des questions ou des problèmes à soumettre ont pu le faire soit par courriel, soit par téléphone.

Le président constate ensuite qu'en matière de politique de protection des consommateurs, beaucoup de choses restent à faire. Dans le contexte des mesures mises en place pour lutter contre le COVID-19, l'ULC a émis un communiqué ensemble avec la „Patientevertriebung“ et a protesté contre le fait que les personnes, porteurs d'une ordonnance médicale qui déconseillait une vaccination avec le vaccin « AstraZeneca » notamment, se sont vues imposer dans les centres de vaccination le vaccin à disposition, sans alternative, sauf celle de ne pas se faire vacciner.

Le président critique également le manque de coordination entre les responsables du Ministère de la Famille et les directions des diverses maisons de retraite, qui a mené à une certaine incohérence dans les mesures mises en place dans les maisons de retraite et de soins. Quant à ces derniers, l'ULC a également critiqué le fait que dans un certain nombre d'établissements, il existe toujours des logements dépourvus d'une salle de bains et même parfois de toilette individuelle.

**Le bilan du service contentieux** pour l'année 2020 renseigne sur l'ouverture de 5.313 nouveaux dossiers, une augmentation de 121 par rapport à l'année précédente.

Concernant le pouvoir d'achat des consommateurs, respectivement l'inflation, Nico Hoffmann constate que le pouvoir d'achat est en baisse. A la date de l'Assemblée générale, l'inflation moyenne se chiffre à 2,5 % et est en progression. Notamment les prix pétroliers ont atteint un niveau inégalé depuis 7 ans. Or, certains effets négatifs ont été neutralisés pour le calcul de l'indice à la consommation. La dernière neutralisation en date est celle de la taxe CO<sub>2</sub>. L'ULC revendique des mesures pour augmenter le pouvoir d'achat.

Quant à la crise du logement, qui devient de plus en plus significative, Nico Hoffmann constate une hausse de prix de 14,5 % depuis 2020, d'autres hausses étant en vue. Il calcule une hausse générale pour les logements de 28,5 % sur 3 ans. Il se pose dès lors la question qui au Luxembourg peut encore se payer un logement privé. Nico Hoffmann constate qu'il est très difficile d'augmenter l'offre de logements de façon satisfaisante au vu du fait que jusqu'à 12.000 nouveaux habitants viennent résider chaque année à Luxembourg. En plus, la construction de nouveaux logements doit s'accompagner de la création d'infrastructures nouvelles, c'est-à-dire rues, écoles, crèches, etc. Le président revendique des mesures concrètes contre la spéculation immobilière.

Quant à la protection des locataires, Nico Hoffmann constate que les hausses de prix des logements ont évidemment un effet sur le niveau des loyers. Dans ce contexte, la modeste réforme de la

législation sur le bail à loyer est insuffisante. Du moins, il faudrait prévoir des aides spéciales en faveur des ménages à revenu faible. En rapport avec le paiement des frais d'agence, des garanties locatives, etc.

**Quant à la politique fiscale**, Nico Hoffmann regrette que la grande réforme fiscale annoncée, n'aura pas lieu. Il constate que depuis 2012, aucune adaptation de la tablelle fiscale à l'inflation n'a été réalisée et revendique des soulagements pour les revenus moyens et faibles. Aussi, il constate que les classes d'imposition 1 et 1A sont toujours pénalisées fiscalement de façon significative par rapport à la classe d'imposition 2.

Par rapport au secteur bancaire, le président de l'ULC annonce que l'ULC va suivre comme par le passé d'un œil critique l'évolution des frais bancaires ainsi que la fermeture d'agences bancaires et postales. Il critique le taux très élevé des frais bancaires et le manque de transparence concernant certains paquets sur comptes courants proposés par les banques.

S'y ajoute le taux d'intérêt négatif annoncé ou déjà appliqué par certaines banques sur les avoirs à partir d'une certaine hauteur. Nico Hoffmann qualifie d'incroyable le fait que les épargnants soient punis, en plus de la perte de valeur de leurs épargnes due à l'inflation.

**Quant au recours collectif, respectivement les actions de groupe**, Nico Hoffmann rappelle que l'ULC est intervenue à plusieurs reprises auprès du Ministère de la protection des consommateurs et a émis plusieurs avis concernant cet important projet de loi. Il se réjouit du fait que le vote du projet de loi est prévu pour la fin de l'année en cours, mais insiste toutefois sur deux revendications essentielles formulées par l'ULC à plusieurs reprises, à savoir l'obligation de la publication officielle du jugement de recevabilité et la mise en place de mesures rendant possible le financement de telles actions, notamment par les associations agréées, telle l'ULC.

**Le secrétaire général Marcel Laschette** présente ensuite le rapport d'activités de l'ULC pour l'année 2020. Il souligne que lors de la crise du COVID-19, d'ailleurs pas terminée, toutes les consultations et entrevues qui ont lieu à l'ULC étaient soumises au strict respect des mesures sanitaires en vigueur.

Néanmoins, le comité de gérance s'est réuni à 17 reprises, le conseil d'administration à 4 reprises.

L'équipe de l'ULC compte 28 membres du personnel, y compris le représentant permanent à Bruxelles. Pour remplacer deux départs, deux nouvelles juristes et un nouveau juriste ont été embauchés au cours de l'année 2020.

Pendant la même période, les membres du personnel de l'ULC ont effectué 50.004 appels téléphoniques, une hausse importante par rapport au total de 44.242 communications téléphoniques en 2019. Dû à la crise du COVID, le nombre de mails échangés a forcément augmenté également. Le service juridique qui comporte désormais 5 juristes et 10 gestionnaires a ouvert 5.313 nouveaux dossiers, une progression de 121 dossiers par rapport à l'année 2019. La plupart de ces dossiers concernaient la construction immobilière, les travaux artisanaux, etc. (1.040) et le logement (1.443), c'est-à-dire des problèmes liés au bail à loyer, les décomptes annuels de copropriété, les agences immobilières, etc. Le reste des dossiers ouverts se répartissent entre A comme agence immobilière et V comme voyage à forfait.

D'autre part, le médiateur en assurances a été contacté 422 fois.

Les inspecteurs techniques de l'ULC ont effectué 866 constats techniques sur place et ont parcouru un total de 40.315 km.

Les conseillers fiscaux de l'ULC ont effectué 793 consultations en 2020.

L'ULC a publié 28 communiqués et a présenté 2 avis juridiques.

Une conférence de presse de l'ULC a eu lieu en date du 16.10.2020 à l'occasion de laquelle le rapport d'activité 2019 a été présenté, ainsi que la position de l'ULC sur le projet de loi recours collectif, l'évolution des frais bancaires, la fermeture d'agences bancaires et postales de même que

la présentation de la Charte signée avec la Confédération Luxembourgeoise du Commerce et concernant les chèques cadeau/bons d'achat. L'ULC a été présente à deux foires, à savoir le Salon des vacances et le Festival des Migrations, des Cultures et de la Citoyenneté. Toutes les autres manifestations n'ont pas eu lieu à cause de crise du COVID-19.

Une campagne de recrutement de nouveaux membres, respectivement de fidélisation des anciens membres, a été lancée. Notamment une campagne dans le journal „Contacto“, respectivement la „radio Latina » ainsi que des vidéos sur le site facebook de l'ULC.

S'y ajoute une série d'entrevues, notamment avec les responsables du Ministère des Finances au sujet de la réforme fiscale, le Ministre du Logement, Monsieur Henri Kox au sujet de la pénurie de logements, la direction de l'ACL, la fraction politique « CSV », la direction générale des supermarchés Cactus, la direction de la « Superdrëckskëscht ».

Aussi, l'ULC est intervenue activement dans le dossier ADAPTO et a participé aux réunions du groupe de travail, respectivement d'actions créées ad hoc.

Finalement, le Secrétaire général remercie les responsables du ministère de la Protection des consommateurs, Monsieur Ian Tewes, Monsieur Marc Fischer et Madame Marie-Josée Ries, de même que la Ministre elle-même, Madame Paulette Lenert, pour la bonne coopération.

**Le trésorier, Monsieur Guy Fettes** présente le bilan et le compte recettes et dépenses de l'ULC au 31.12.2020.

Le bilan à cette date renseigne sur un actif /passif de 4.910.146,97 €. Le compte recettes et dépenses clôture avec un résultat positif de 227.219,17 €.

Le trésorier présente ensuite le budget pour l'année 2021.

Le conseil d'administration donne, à l'unanimité décharge au conseil d'administration et pour le rapport d'activités 2020 et pour les comptes financiers 2020 et approuve de même le budget 2021.

**Le représentant du Ministère de la Protection des consommateurs, Monsieur Marc Fischer**, insiste sur la volonté de son Ministère d'avoir à ses côtés une association des consommateurs forte qui fait remonter vers le MPC les informations nécessaires le mettant en mesure de prendre en connaissance de cause des décisions entre autres sur la législation de protection des consommateurs.

Marc Fischer souligne la nécessité d'une bonne coopération entre l'ULC et le MPC tout en constatant que cette coopération existe.

## 1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidents d'honneur:	<b>MEIS Roby</b>	
	<b>CASTEGNARO Mario</b>	(décédé le 4/01/2022)
Président :	<b>HOFFMANN Nico</b>	<b>LCGB</b>
Vice-présidente :	<b>CANNIVY Liliane</b>	<b>Membre individuel</b>
Vice-président :	<b>WENNMACHER Nico</b>	<b>F.N.C.T.T.F.E.L.</b>
Vice-président :	<b>WEYDERT Camille</b>	<b>CGFP</b>
Secrétaire général :	<b>LASCHETTE Marcel</b>	<b>Membre individuel</b>
Secrétaire général adjoint :	<b>SCHILTZ Camille</b>	<b>F.G.F.C.</b>
Trésorier:	<b>FETTES Guy</b>	<b>OGB-L</b>
Trésorier adjoint :	<b>GRIES Paul</b>	<b>Syprolux</b>
Directeur :	<b>GOEDERT Guy</b>	<b>Membre de la direction</b>
Membre du Conseil d'Administration :	<b>GEORGES Nico</b>	<b>EC</b>
Membre du Conseil d'Administration :	<b>FELTGEN Norbert</b>	<b>A.F.P.</b>
Membre du Conseil d'Administration :	<b>BACK Alain</b>	<b>ALEBA</b>
Membre du Conseil d'Administration :	<b>ROOS Raoul</b>	<b>N.G.L. – SNEP</b> (décédé 09/2021)
Membre du Conseil d'Administration :	<b>SCOLATI Roberto</b>	<b>Membre individuel</b>
Membre du Conseil d'Administration :	<b>FRISCH Sonja</b>	<b>Membre individuel</b>

Le conseil d'administration a siégé 5 fois en l'an 2021 pour remplir ses fonctions.

### **1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE**

Président:	<b>HOFFMANN Nico</b> LCGB
Vice présidents:	<b>CANNIVY Liliane</b> Représentante des membres individuels <b>WENNMACHER NICO</b> F.N.C.T.T.F.E.L. <b>WEYDERT Camille</b> CGFP
Secrétaire général:	<b>LASCHETTE Marcel</b> Représentant des membres individuels
Secrétaire général adjoint:	<b>SCHILTZ Camille</b> F.G.F.C.
Trésorier:	<b>FETTES Guy</b> O.G.B.L
Trésorier adjoint:	<b>GRIES Paul</b> Syprolux
Membre:	<b>GOEDERT Guy</b> Directeur

Le comité de gérance a siégé 19 fois durant l'an 2021.

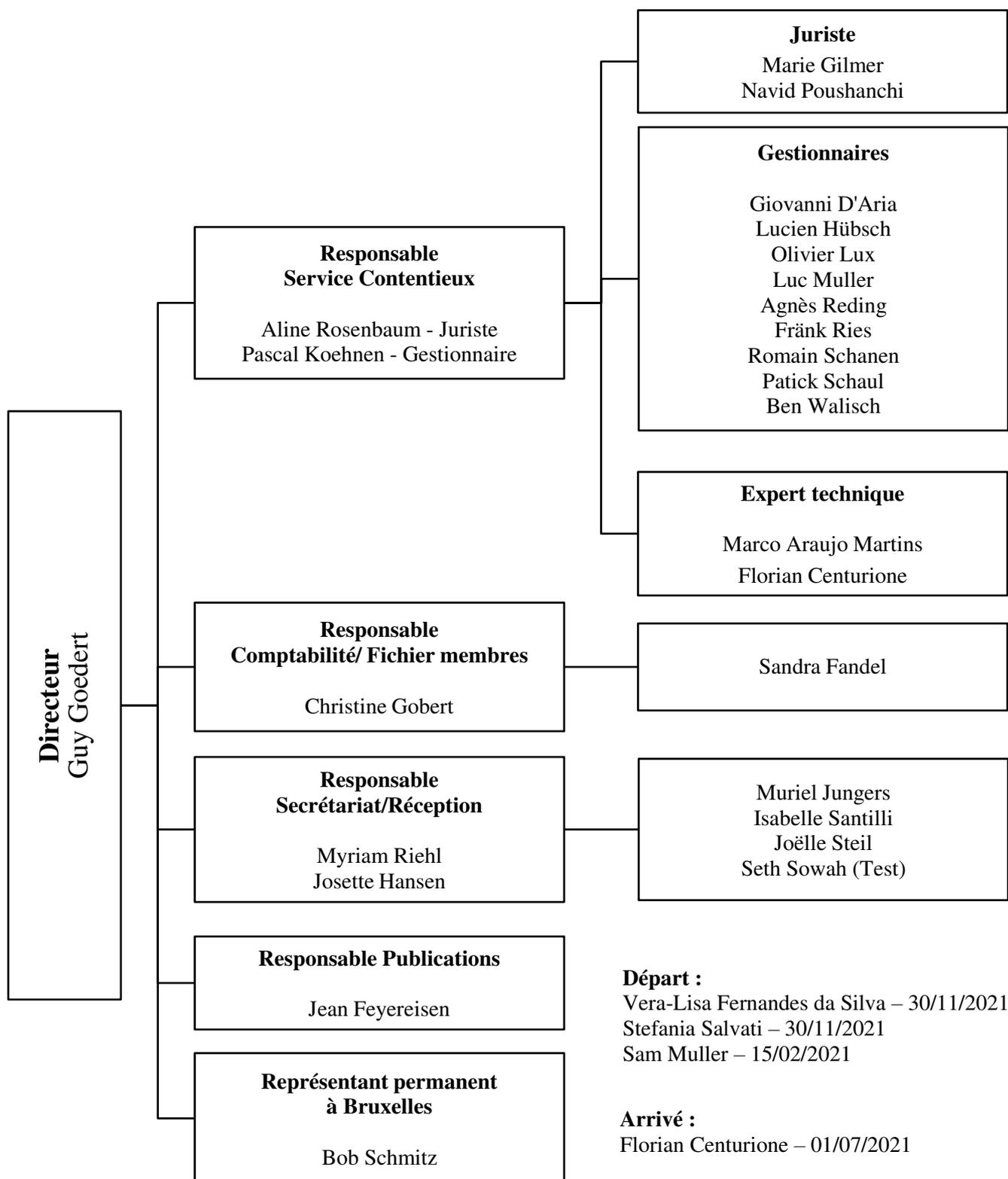
### **1.4. RÉVISEURS DE CAISSE**

Membres :	<b>Monsieur Philippe DA SILVA</b> <b>Madame Christiane HAAS</b> <b>Monsieur Jean REUSCH</b> <b>Monsieur Jean-Claude DELLERE</b> <b>Monsieur Jean-Paul HARTZ</b>
-----------	---

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 4 fois pour un contrôle approfondi des dépenses et recettes 2021 de l'ULC.

## 1.5. ORGANIGRAMME



## **1.6. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES**

### **1.6.1. MARQUES NATIONALES**

Responsable : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

### **1.6.2. SERVICE CONTENTIEUX**

Responsable : **Madame Aline ROSENBAUM**

**Monsieur Pascal KOEHNEN**

Juristes :

**Madame Vera-Lisa FERNADES DA SILVA**

(parti le 30/11/2021)

**Madame Marie GILMER**

**Monsieur Navid POUSSHANCI**

**Madame Stefania SALVATI**

(parti le 30/11/2021)

Gestionnaires :

**Monsieur Giovanni D'ARIA**

**Monsieur Lucien HÜBSCH**

**Monsieur Olivier LUX**

**Monsieur Luc MULLER**

**Madame Agnès REDING**

**Monsieur Fränk RIES**

**Monsieur Romain SCHANEN**

**Monsieur Patrick SCHAUL**

**Monsieur Ben WALISCH**

Expert technique :

**Monsieur Marco ARAUJO MARTINS**

**Monsieur Florian CENTURIONE**

(à partir du 01/07/2021)

### **1.6.3. POIDS ET MESURES**

Responsable :

**Monsieur Jean FEYEREISEN**

Membre :

**Monsieur Marcel LASCHETTE**

### **1.6.4. RELATIONS PUBLIQUES**

Responsable :

**Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membres :

**Madame Liliane CANNIVY**

**Monsieur Jean FEYEREISEN**

**Monsieur Guy GOEDERT**

**Monsieur Guy FETTES**

**Monsieur Camille WEYDERT**



## **1.7. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES**

- 1.6.1. Conseil de la Consommation
- 1.6.2. Office national de l'appellation d'origine protégée « Moselle luxembourgeoise » (O.N.A.O.C.)
- 1.6.3. Office national de l'appellation d'origine protégée « Moselle luxembourgeoise » (Commission de dégustation)
- 1.6.4. Marque Nationale des Eaux-de-Vie
- 1.6.5. Marque Nationale du Miel
- 1.6.6. Marque Nationale de la Viande de Porc, des préparations de viande et produits à la base de viande
- 1.6.7. Marque Nationale du Beurre
- 1.6.8. Aktioun Öffentlechen Transport
- 1.6.9. Médiateur en Assurances
- 1.6.10. Mouvement Européen du Luxembourg
- 1.6.11. La Sécurité Routière
- 1.6.12. Commission des Litiges de Voyages – CLLV
- 1.6.13. Assemblée consultative de l'autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel (ACALIA)
- 1.6.14. Commission consultative aéroportuaire
- 1.6.15. Centre européen des consommateurs

## 1.7 LES RÉPRESENTATIONS NATIONALES

### 1.7.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION

Membres effectifs : **Monsieur Nico HOFFMANN**  
**Monsieur Marcel LASCHETTE**  
**Monsieur Guy FETTES**  
**Monsieur Guy GOEDERT**

Membres suppléants : **Madame Liliane CANNIVY**  
**Monsieur Camille SCHILTZ**  
**Monsieur Jean FEYEREISEN**  
**Monsieur Pascal KOEHNEN**

Au cours de l'année 2021, deux réunions du Conseil de la Consommation se sont tenues.

A l'ordre du jour de la réunion du 30.3.2021 figurait le dossier des poids et mesures et plus particulièrement la prise en compte de la tare dans les commerces. Il est rappelé dans ce contexte que l'ULC reçoit régulièrement des plaintes de consommateurs selon lesquelles dans certains commerces, les balances ne seraient pas tarées à 0 avant la prise de poids de la marchandise vendue. Autrement dit, l'emballage est facturé avec le produit.

Pour cette raison, le service de métrologie légale de l'Institut Luxembourgeois de Normalisation et d'Accréditation (ILNAS) participait également à la réunion du Conseil de la Consommation.

Les membres du Conseil se sont ensuite penchés sur le rapport annuel portant présentation de la Charte « Fair Price » 2020. Après l'étude des chiffres et notamment de l'évolution de l'indice des prix à la consommation, les membres du Conseil de la Consommation arrivent à la conclusion que les chiffres relevés par le STATEC pour les positions tombant dans le cadre de la Charte « Fair Price » n'ont pas permis de mettre en évidence des hausses excessives pour l'année 2020.

Le Conseil s'est ensuite intéressé aux travaux législatifs nationaux, notamment la transposition en droit national de la Directive contenu numérique et garanties, ainsi que de la Directive européenne « Omnibus » qui traite plusieurs volets, notamment les clauses abusives dans les contrats consommateurs, les arnaques et pratiques commerciales déloyales, l'indication des prix.

L'évolution du projet de la loi sur les actions de groupe a également fait l'objet des discussions au sein du Conseil

Réunion du 30.11.2021 : les membres du Conseil de la Consommation adoptent le procès-verbal de la réunion précédente du 30.3.2021.

Ensuite, les membres du Conseil de la Consommation, y compris un certain nombre de nouveaux membres, ont l'occasion de se présenter personnellement.

Le Conseil se penche ensuite sur les travaux législatifs nationaux en cours, à savoir :

- La loi CTC du 19.11.2021.
- Le projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la Directive (UE) 2019/770 et (UE) 2019/771.

- Le projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la Directive (UE) 2019/2161.
- Sont analysés ensuite les travaux au niveau européen à savoir les dossiers en cours au niveau de la protection des consommateurs, dont :
  - La proposition de Directive relative au crédit au consommateur.
  - La proposition législative de la Commission européenne visant à renforcer le rôle des consommateurs dans la transition écologique.
  - Finalement, les membres du Conseil entament une discussion sur l'application du droit de la consommation et dressent le bilan et les perspectives.

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

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Guy GOEDERT**

L'O.N.A.O.P. n'a pas siégé en 2021.

#### **L'appellation d'origine protégée – Moselle luxembourgeoise (AOP)**

Depuis la réforme en 2016 la « Marque nationale » est nommée Office national des appellations d'origine protégées (O.N.A.O.P.).

En fait, il s'agit d'un organisme de contrôle de l'Etat, car il est placé sous la tutelle du Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs et le règlement grand-ducal de base stipule que ; 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 nouveau 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, simple, facile à consommer, qui font plaisir.

**Haut de gamme :** les vins « Côteaux 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 vigneron savent élaborer des produits uniques qui garantissent des sensations de saveurs.

### **1.7.3. OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (Commission de dégustation)**

Membre effectif : **Monsieur Ramiro DE SOUSA VALENTE**

Membres suppléants : **Monsieur Jean-Paul RISCH**

**Monsieur Ben HOMAN**

#### **Office national des AOP (O.N.A.O.P.)**

Si l'on analyse l'évolution de la vente de vins au Luxembourg par habitant les dernières années, on constate une tendance nette à la diminution de la consommation. Cette baisse est principalement due à l'effet que le consommateur d'aujourd'hui consomme moins en volume, mais de qualité supérieure. En effet, comme les consommateurs continuent à réduire leur consommation de boissons alcoolisées, mais y consacrent en revanche un budget plus important, privilégiant la qualité à la quantité, le choix d'introduire une AOP au Luxembourg, misant davantage sur la qualité, était inévitable pour assurer le futur du secteur viticole.

Depuis 2014 la consommation de vins luxembourgeois au Luxembourg semblait se stabiliser et se situer autour de 63.000 hl. En raison de la crise sanitaire la consommation de vins en 2020 et 2021 est difficile à comparer aux années précédentes. Suite à la fermeture temporaire du secteur de l'HORECA et suite à l'annulation d'une multitude d'événements et de foires aux vins, la vente de vins et crémants luxembourgeois avait diminué en 2020 à 53.446 hl. Malgré la poursuite de la crise sanitaire en 2021, la consommation des vins et crémants indigènes s'est remise doucement et se situe déjà autour de 57.236 hectolitres, contrairement à la consommation des vins étrangers qui a légèrement baissé par rapport à l'année dernière (- 3%).

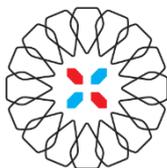
#### **Procédures et fonctionnement**

À partir du millésime 2021 les vins, vins mousseux et les crémants répondants au critères énoncés dans le cahier de charge de l'appellation d'origine protégée – Moselle Luxembourgeoise et qui ont été contrôlés par un examen analytique et organoleptique ont droit d'utiliser l'indication protégée: APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE – MOSELLE LUXEMBOURGEOISE mais seulement en combinaison avec le label de contrôle et le médaillon suivant :

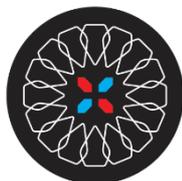
Label :



Médaille :



version colorée



version négative

Le médaillon doit être reproduit directement sur la capsule des bouteilles en monochrome ou comme représenté ci-dessus.

Avant la mise sur le marché du vin, 2 échantillons sont prélevés par le service technique chez le producteur, ou à défaut, sont à remettre par celui-ci endéans les huit jours suivant l'embouteillage. Un premier échantillon est utilisé pour une analyse chimique permettant la vérification de l'identité du vin embouteillé à celui ayant été examiné par la commission de dégustation. Le deuxième échantillon est conservé pour une contre-expertise éventuelle.

#### **Résultats des examens qualitatifs des vins, crémants et vins mousseux**

Dégustateurs : Monsieur Ramiro DE SOUSA VALENTE, Monsieur Jean-Paul RISCH, Monsieur Ben HOMAN

Au cours de l'année 2021 à cause des mesures sanitaires, la commission de dégustation s'est réunie en 19 séances.

Les contrôles et examens ont porté sur les volumes et échantillons suivants :

	<b>Volume admis en AOP (hl)</b>	<b>Nombre d'échantillons présentés en AOP</b>	<b>Nombre d'échantillons admis en AOP</b>	<b>Nombre d'échantillons ajournés en AOP</b>
<b>Vin tranquille</b>	60.899	951	942	9
<b>Crémant de Luxembourg</b>	18.303	146	140	6
<b>Vin mousseux de qualité</b>	264	2	2	0

Le volume total vins à mentions particulières s'élève à 3.560 litres et se subdivise comme suit :

Vendanges tardives : 2.750 litres, soit 3 vins

Vins de paille : 810 litres, soit 3 vins

Vins de glace : 0 litre.

#### **Gestion et développement**

La gestion financière est une des principales attributions de l'Office National de l'Appellation d'Origine Protégée « Moselle Luxembourgeoise » (O.N.A.O.P.), dénommé aussi « commission de gérance ».

Les moyens financiers pour couvrir les frais de fonctionnement proviennent de la vente des certificats de qualité et de taxes pour la présentation de vins pour l'agrément en AOP.

Pour l'exercice 2021, la vente de labels de qualité s'élève à 10.402.811 pièces, dont 7.198.266 pour les vins tranquilles 3.036.695 pour les crémants et 167.850 pour les vins mousseux de qualité.

Les recettes de la taxe de présentation proviennent de 1.099 échantillons ayant passé les contrôles analytiques et organoleptiques au cours de l'exercice 2021.

#### **1.7.4. MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE**

Membres effectifs : **Monsieur René MEYERS**  
**Monsieur Michel NEUSER**

Membres suppléants : **Monsieur Marcel HURT**  
**Monsieur André WEBER**

##### **1) Nombre et répartition des séances de dégustation**

###### MOIS

février	juin	juillet	novembre	décembre
---------	------	---------	----------	----------

###### SÉANCES

1	1	2	----	3
---	---	---	------	---

- Nombre total de séances de dégustations: 6 séances organisées à l'Institut Viti-Vinicole à Remich et 1 séance à Strassen.

##### **2) Nombre total des eaux-de-vie présentées**

- Nombre des eaux-de-vie présentées pour la marque nationale : 41
- Nombre des eaux-de-vie refusées : 11
- Nombre des eaux-de-vie dégustées en moyenne par séance : 9

##### **3) Nombre de distillateurs participants : 9**

#### 4) Nombre des eaux-de-vie présentées par nature et espèce

Nature et espèce	Nombre des eaux-de-vie présentées	Nombre des eaux-de-vie admises	Pourcentage d'admission
Cidre	1	1	100
Coing	1	0	0
Eau-de-vie de vin	-	-	-
Framboise	3	3	100
Grain	1	1	100
Kirsch	7	4	57
Lie de vin	-	-	-
Marc	3	3	100
Mirabelle	8	4	50
Mûre sauvage	-	-	-
Neelchesbiren	2	2	100
Poire	1	0	0
Poire Williams	4	4	100
Pomme	1	1	100
Prune	-	-	-
Prunelle	2	2	100
Quetsch	6	4	67
Spieren	-	-	-
Sureau	1	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>73</b>

## 5) Volume des eaux-de-vie admises à la marque nationale

Nature et espèce	Volume des eaux-de-vie présentées en litres	Volume des eaux-de-vie admises en litres	Pourcentage d'admission
Cidre	250	250	100
Coing	120	0	0
Eau-de-vie de vin	-	-	-
Framboise	500	500	100
Grain	100	100	100
Kirsch	1580	1150	73
Lie de vin	-	-	-
Marc	563	563	100
Mirabelle	2.770	1.760	64
Mûre sauvage	-	-	-
Neelchesbiren	360	360	100
Poire	80	0	0
Poire Williams	1.830	1830	100
Pomme	330	330	100
Prune	-	-	-
Prunelle	360	360	100
Quetsch	1.550	1000	65
Spieren	-	-	-
Sureau	100	100	100
TOTAL	10.493	8.303	79

## 6) Récompenses internationales:

- Un distillateur de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu deux prix au « International Taste & Quality Institute Brussels » (1 Superior Taste Award 2 étoiles ; 1 Superior Taste Award 1 étoile), deux prix au « Concours Mondial de Bruxelles-Spirits Selection » (1 Médaille d'or ; 1 Médaille d'argent)

- Neuf distillateurs de la Marque Nationale des Eaux-de-vie ont remporté 36 médailles sur 71 au concours international des eaux-de-vie et liqueurs de fruits de Metz de 2020, concours qui a eu lieu le 28 octobre 2021 (3 Médailles « Grand or » ; 17 Médailles en or ; 14 Médailles en argent ; 2 Médailles en bronze).

## **1.7.5. MARQUE NATIONALE DU MIEL**

Membre effectif : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

### **Rapport d'activité de l'année 2021**

Les 148 apiculteurs participant à la Marque nationale du Miel ont exploité 4528 ruches et présenté 57925 livres (191283 livres en 2020) de miel en vue d'obtenir ce label de qualité.

Pour la saison 2021, en tout 87 échantillons de miel ont été présentés à la certification, et la grande majorité ont pu être analysés lors des 5 réunions organisées par la Commission de la Marque nationale du Miel. Parmi ceux-ci, 16 échantillons n'ont pas répondu aux critères de la Marque et ont été refusés.

À la suite, 28260 étiquettes de la Marque nationale ont été distribuées en 2021. Taux d'échecs en 2020 : 5,20% en 2021 : 18,40%

Détails concernant les refus :

1. Taux d'invertase trop faible : 6
2. Très granuleux : 5
3. Teneur en eau trop élevée : 3
4. Contaminations hygiéniques : 1
5. Consistance désagréable : 1

Pour améliorer les ressources nutritives pour les abeilles, 255 kg de semences de plantes mellifères et 5250 plantes ligneuses ont été distribués aux apiculteurs. Le service d'horticulture de l'Administration des services techniques de l'agriculture a assuré les contrôles sur place et le suivi administratif du « programme apicole » établi sur base de l'article 55 du règlement (UE) n° 1308/2013 du parlement européen et du conseil du 17 décembre 2013 portant organisation commune des marchés des produits agricoles.

### **Marque Nationale du miel luxembourgeois**

*ASTA - 16, route d'Esch -*

*B.P. 1904 - L-1019 Luxembourg*

*Tel. 45 71 72-252*

*miel@asta.etat.lu*

*Président: François Kraus, Luxembourg.*

*Membres effectifs : Maisy Neyens (CHAgri), Paul Thill (ASTA), Jean-Paul Beck (FUAL), Marcel Laschette (ULC), Marcel Entringer (FUAL),*

*Membres suppléants : Gaby Falz-Kontz (CHAgri), Arsène Mathias (FUAL), Etienne Molitor (ASTA), Liliane CANNIVY (ULC).*

*Secrétaire : René Ginter, Luxembourg.*

### **1.7.6. MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC, DES PRÉPARATIONS DE VIANDE ET PRODUITS À BASE DE VIANDE**

Membre effectif : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

#### **Les marques nationales**

Le Service de la production animale assure la coordination globale des marques nationales du beurre et de la viande de porc - cette dernière étant gérée en concertation étroite avec l'Association pour la promotion de la Marque nationale de la viande de porc.

La production de jambons « Marque nationale » a présenté, au niveau du salage, une nette baisse du niveau de production par rapport à l'année 2020. En 2021, 8.434 (2020: 11.894) jambons ont été salés et 7.076 (2020: 15.386) jambons ont été soumis à l'estampillage sur deux sites de production, permettant une mise en vente en tant que jambons « Marque nationale ». Sept lots de jambons ont été contrôlés sur place lors du salage et deux lots de jambons ont été soumis à un contrôle sur place à la sortie des jambons lors de l'estampillage. En raison de la situation sanitaire, ces contrôles se faisaient exclusivement sur le deuxième semestre de l'année.

Fin 2021, ont été agréés pour la Marque nationale : 24 exploitations porcines, 81 établissements de commercialisation, 2 abattoirs et 3 établissements de fabrication de produits « Marque nationale ». En 2021, le nombre de porcs abattus et certifiés sous le label de la Marque nationale s'élevait à 64.853, ce qui représente une légère baisse par rapport à 2020 (66.948 porcs certifiés). En 2021, les deux organismes de contrôle neutres et accrédités pour la Marque nationale, à savoir Luxcontrol et Tentracontrol, ont réalisé des contrôles auprès de 14 exploitations porcines, 2 abattoirs avec atelier de découpe, 1 atelier de découpe avec atelier de transformation et 14 établissements de commercialisation. 15 établissements de commercialisation ont été assujettis à un contrôle interne. Le volume de contrôle a donc pu retrouver son niveau habituel, même si les mesures sanitaires ont imposé la réalisation « en bloc » des contrôles de l'organisme de contrôle neutre vers la fin de l'année 2021.

### **1.7.7. MARQUE NATIONALE DU BEURRE**

Membre effectif : **Monsieur Camille WEYDERT**

Membre suppléant : **Madame Sylvie GANSEN**

Le Service de la production animale gère aussi la Marque nationale du Beurre « Rose ». Afin de pouvoir obtenir l'appellation de qualité, le beurre doit être soumis à un examen organoleptique portant sur l'aspect, la consistance, ainsi que sur l'odeur et le goût. Lors de cet examen, le beurre doit être classé au moins dans la classe de qualité I-. En 2021, malgré des restrictions sanitaires moins contraignantes, l'exécution des concours beurriers n'a pas pu retrouver son niveau initial. Ainsi, seulement 3 concours beurriers ont été exécutés en vue de l'obtention de la Marque nationale du beurre. Les tests microbiologiques et organoleptiques ont cependant démontré que la qualité du beurre luxembourgeois est constante et comparable voire supérieure à celle des beurres ayant servi comme témoins. En 2021, la production de beurre de la Marque nationale s'élevait à 1.584.897 kg, ce qui revient à une légère hausse (3%) par rapport à l'année précédente. Cette hausse s'explique par la reprise progressive de l'activité dans le secteur HORESCA après le contexte atypique de la crise sanitaire en 2020.

En 2021, les concertations avec le secteur en vue de la privatisation prévue des Marques nationales ont été nombreuses. En effet, le basculement des Marques nationales étatiques vers des labels privés, prévu à priori pour début 2022 (entrée en vigueur prévue de la nouvelle loi d'agrément des systèmes de certification et de qualité qui se trouve actuellement en phase finale de la procédure légale), demande une réorganisation approfondie des Marques nationales afin de garantir leur pérennité.

### **1.7.8. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »**

Membres effectifs : **Monsieur Nico WENNMACHER**

#### **Rapport d'activité du 13 juillet 2021 jusqu'au 20 février 2022**

L'exercice a comme toujours débuté à l'issue de la partie statutaire de l'Assemblée générale, qui s'est tenue le 13 juillet 2021 dans les locaux du Casino Syndical à Bonnevoie.

L'AÖT a décidé, dorénavant, de ne plus inviter d'orateur à l'occasion de l'AG mais de faire le bilan des activités au courant de l'année lors d'une conférence de presse. Ce fût donc une AG classique après laquelle le Conseil d'administration avait invité les participants à une agape.

#### **Activités du 13 Juillet 2021 au 20 février 2021**

- 13.07.2021 Assemblée générale dans les locaux du Casino Syndical à Bonnevoie, suivie du traditionnel dîner pour les membres au restaurant Matese.
- 26.07.2021 Courrier à l'adresse du Ministre des Transports M. François Bausch en relation avec la publicité pour le pôle d'échange Cents/Hamm.
- 07.10.2021 Visite du chantier de la gare d'Ettelbruck
- 19.10.2021 Courrier à l'adresse du Ministère des transports en relation avec les lignes de bus 164 et 531.
- 28.01.2022 L'AÖT a été invité à l'Assemblée générale de "ProVelo"  
( par visio conférence)
- 20.02.2022 Demande d'entrevue auprès du Ministre des Transports François Bausch et de la direction des CFL.

#### **Réunions du comité**

Pendant l'exercice 2021/2022, 3 réunions du comité ont eu lieu. Ceci afin de préparer les entrevues et de discuter les dossiers en cours.

#### **Représentations dans d'autres Commissions, relations avec d'autres associations.**

Comme le statut du "Verkëiersverbond" a changé et s'appelle dorénavant "Etablissement public", et que le Conseil d'Administration a été aboli, l'AÖT n'a plus de représentant à la source.

Le secrétaire René Birgen et M. Nico Wennmacher représentent l'AÖT également dans le groupe de travail „Transport“ du comité économique et social de la grande région.

L'AÖT est également représenté dans le "Comité d'accompagnement tram". Les représentants de l'AÖT sont Mrs. Alphone Classen et René Birgen.

Le nouveau vice-président M. Alphonse Classen est le représentant de l'AÖT dans le groupe de travail „Couloirs d'autobus“ de l'Administration des Ponts et Chaussées.

Monsieur Albert Lambert, membre du comité de l'AÖT, était en tant que personne privée membre dans le Comité des usagers du “Verkéiersverbond” aboli depuis peu.

L'AÖT soutient également les actions du “Votum Klima”.

### **Associations membres**

19 Organisations sont membres dans l'AÖT:

1. Velos-Initiative
2. Amiperas
3. Denkfabrik Nordstadt
4. GAR
5. Mouvement écologique
6. Nordstad Tram asbl
7. ALACF
8. Fédération Luxembourgeoise de Marche Populaire (FLMP)
9. Ligue HMC asbl
10. Bréifdréieschgewerkschaft
11. Natur an Ëmwelt
12. Union Luxembourgeoise des Consommateurs
13. Association des Victimes de la Route
14. FGFC
15. FENAFEL
16. Late Night Bus
17. Tram asbl
18. FNCTTFEL
19. Syprolux

La plupart des associations et organisations ont également un représentant au Conseil d'Administration de l'AÖT.

### **Conseil d'Administration**

Président: Roland Schreiner (FNCTTFEL/Landesverband)

Vice-président: André Nagel (FGFC) jusqu'au 16 mai 2020)

Alphonse Classen (FNCTTFEL/Landesverband) depuis le 16.05.2020.

Secrétaire René Birgen (TRAM asbl)

Trésorière Josée Feyereisen (Bréifdréieschgewerkschaft)

Membres: Marcel Barbier (FLMP)

Misch Dondelinger (GAR)

Metty Geschwind (ALACF)

Germain Kirsch (AVR)

Maurice Losch (Denkfabrik Nordstad)

Georges Hausemer (indépendant)

Albert Lambert (ALACF)

Gust Muller (Lëtzebuenger Velosinitiativ)

Nico Wennmacher (Union Luxembourgeoise des Consommateurs)

Laure Simon (Mouvement Ecologique)

Franz Kohlen (SYPROLUX)

Réviseurs de caisse : Nico Georges (FNCTTFEL/Landesverband), Roger Leclerc (GAR)

## 1.7.9. MÉDIATEUR EN ASSURANCES

Membre effectif : **Maître André MARMANN**

### **Nombre de litiges et types de plaintes :**

litiges :	102
- transfrontaliers:	71
- nationaux:	31
Branche vie :	66
branche non vie :	36
- habitation :	9
- protection juridique :	4
- rc auto :	8
- casco auto :	4
- santé :	4
- tous risques valeurs :	0
- voyage :	1
- rc vol :	1
- rc professionnelle :	2
- animaux :	1
- rc familiale :	1
- accident :	1

### **Part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues avant d'avoir abouti :**

retrait demande : 0

incompétence : 2

### **Laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités :**

les délais prévus à l'article L432-17 ont été respectés dans chaque dossier

### **Taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges :**

inconnu

### **Problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels, les informations communiquées à cet égard et les recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir :**

problèmes systématiques :

- compréhension

- information informations et recommandations :

- à l'ACA: sensibiliser ses membres pour favoriser la clarté et la simplicité des informations fournies

- à l'ULC et au CEC : sensibiliser leurs membres à lire ce qu'ils signent et à se renseigner avant la signature

**Evaluation de l'efficacité de la coopération au sein des réseaux d'entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel :**

- collaboration Médiateur de la Consommation et Médiateur en Assurances : excellente
- collaboration Réseau des Centres Européens des Consommateurs et Médiateur en Assurances: excellente
- demandes en médiation d'un consommateur résidant au sujet d'un litige dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel : 0 (absence de demande)

**Formation dispensée aux personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le but de leur conférer les connaissances et aptitudes requises par l'article L432-5 dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation ainsi qu'une compréhension générale du droit :**

- M. Paul-Charles ORIGER :

\* expérience professionnelle en tant qu'avocat et juriste : +35 ans

\* expérience professionnelle en tant que médiateur : +20 ans \*formation continue en matière du droit des assurances

- Mme. Valérie TOLLET :

\* expérience professionnelle en tant que fiscaliste et juriste : +20 ans

\* expérience professionnelle en tant que médiateur : 3 mois

\* formation continue en matière du droit des assurances

- M. André MARMANN :

\* expérience professionnelle en tant qu'avocat : +25 ans

\* expérience professionnelle en tant que médiateur : +20 ans

\* formation continue en matière de droit

**Evaluation de l'efficacité de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats :**

efficacité :

- retraits :	0
- incompétence :	2
- suspens :	3
- médiation impossible :	4
- résultats « positifs » pour le consommateur :	53
-résultats « négatifs » pour le consommateur :	40

moyens envisageables :

la limite de la médiation est le bon vouloir des parties

l'entité ne peut que faire appel à ce bon vouloir, de l'une et de l'autre de par définition, le médiateur n'a pas de pouvoirs de contrainte.

Conclusion :

En 2021, le médiateur a été saisi de 102 demandes.

Le nombre « relativement » modeste de demandes résulte probablement de la bonne information des organismes de consommation, respectivement des progrès réalisés par les assureurs en matière de clarté de leurs produits.

Parmi ces 102 demandes, 71 étaient d'origine transfrontalière, quasi exclusivement de la branche vie c. à d. des investissements au Luxembourg.

Parmi ces 71 demandes, 51 concernaient une et une même compagnie.

Le médiateur a dénoté une certaine stratégie systématique consistant à pratiquer la politique d'autruche face aux demandes des assurés.

Ce n'est que suite à l'intervention du médiateur que la compagnie a répondu, dans la majorité des cas de façon positive.

Faute par les organismes de consommation de saisir le médiateur, les assurés n'auraient pas pu faire valoir leurs droits.

En cas de réponse négative de ladite compagnie, le médiateur a conseillé aux assurés de saisir le commissariat aux assurances.

31 demandes étaient nationales, pour la plupart de la branche non-vie c. à d. des problèmes de la vie courante.

Aucun dossier n'a été retiré par les consommateurs avant l'aboutissement de la médiation.

Dans 2 cas, le médiateur était incompétent.

3 dossiers ont été gardés en suspens, en attendant la prise de position de l'assureur ou de l'assuré.

53 dossiers ont pu être arrangés sans autre formalisme.

Globalement, le taux d'efficacité par rapport aux dossiers traités dépasse les 56 %.

#### **1.7.10. MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG**

Membre du comité : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membres : **Monsieur Guy GOEDERT**  
**Monsieur Nico HOFFMANN**  
**Monsieur Guy FETTES**

Ci-après les activités en bref du Mouvement Européen du Luxembourg pendant l'année 2021.

Le Conseil d'administration s'est réuni les 18 février et 3 juin.

- **Participation du Mouvement européen Fête de l'Europe et 70<sup>ème</sup> anniversaire de la signature du traité CECA (conférence en ligne)**
- **Assemblée générale :**  
Une date provisoire a été retenue : le 19 avril 2021 à 18h00  
Conférencier prévu pour cette AG : Ch. Origer, Ancien Président de la JEL..
- **Site Internet :**  
Le site du MEL est en standby depuis plusieurs mois !  
Vu qu'un site interne est très onéreux, il est prévu de garder le site (toujours hébergé jusqu'en 2023) et le référer sur une page Facebook qui pourra être alimentée à la convenance du MEL Cependant un administrateur pour cette page facebook serait utile.  
L'envoi d'une News Letter aux membres du MEL serait aussi une solution pour faire connaître toutes ses activités.
- La manifestation du « 9 mai » s'est déroulée à Schengen et était organisée par la Commission et le Parlement européen.

Six députés européens étaient présents et une quarantaine de personnes.

Une conférence avec les jeunes a été organisée, conférence assez télécommandée, assez guidée, ce n'était pas vraiment un débat !

En résumé : cette organisation était assez limite et assez vieillotte et ringarde ! Le schéma devrait être changé !

- **Activités futures du MEL :**

- Mme Yuriko Backes (Maréchal à la cour) voudrait s'associer avec le MEL pour la journée de l'Europe l'année prochaine.
- Préparation d'une conférence ayant comme sujet : « les jeunes anglais Post-Brexit ». Le MEL est invité à s'associer à ce projet.

Cette conférence aura lieu au mois de septembre et s'appellera « Brexit Reality Portrait ». Elle sera organisée par le European Movement UK.

A la rentrée (scolaire) les Ecoles européennes participeront activement à ce projet (exposition et débats).

- Le MEL a organisé une manifestation en vue de la béatification de Robert Schuman. L'hommage à Robert Schuman, père fondateur de l'Europe pourrait être rendu au site merveilleux de la Maison Robert Schuman. Cet événement pourrait être réalisé en septembre (rentrée scolaire) afin de sensibiliser les jeunes.
- Siège du MEL – Maison Robert Schuman. Le MEL veut garder son siège à la Maison Robert Schuman.

### 1.7.11. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

La Sécurité Routière asbl en 2021

La Sécurité Routière, association privée fondée en 1960 sous le statut d'une asbl a pour objet la prévention des accidents de la route. Ce vaste objet social se réalise par l'éducation routière des enfants, l'information et la sensibilisation des usagers ainsi que par le lobbying auprès des pouvoirs publics.

En 2021, la crise sanitaire n'a pas empêché La Sécurité Routière de réaliser la plupart de ses objectifs, même si certains ont dû être adaptés.

Les enfants vivent la circulation routière autrement que les adultes : ils voient, entendent et réagissent de façon différente. Il faut donc commencer **l'éducation routière** des tout petits le plus tôt possible. Parce que le Théâtre de guignol ne pouvait pas être joué en présentiel, La Sécurité Routière et son partenaire, la Police grand-ducale, ont enregistré la pièce et l'ont proposée aux enseignants, en coopération avec le Ministère de l'éducation, pour une diffusion en classe. Les écoles pouvaient également commander un kit didactique auprès de La Sécurité Routière. Au final, cette édition digitale du Théâtre de guignol a rencontré un franc succès.

L'éducation routière doit également se faire dans la rue, au quotidien, par l'observation et l'explication. Pour ce faire, la Sécurité Routière propose une brochure gratuite qui résume les principales étapes de cet apprentissage et qui guide les parents dans leur démarche. La brochure existe en français, en allemand et en anglais.

La Sécurité Routière propose aussi aux parents une brochure dédiée à l'éducation des jeunes cyclistes. Elle doit leur permettre de répéter les bases apprises dans le cadre du volet théorique de la Coupe scolaire, enseignées en classe.

La Coupe scolaire 2021 a pu avoir lieu et de nombreuses communes ont organisé une coupe circulation dont les meilleurs participants ont participé à la grande finale nationale le 4 juillet à Mondorf-les-Bains. 58 élèves du cycle 4 ont défié des conditions météorologiques compliquées et ils ont été nombreux à se qualifier pour le tirage au sort déterminant les vainqueurs. Chaque finaliste a reçu un bon d'achat, des accessoires de sécurité pour vélo ainsi qu'un diplôme. Les 3 grands vainqueurs se sont vus remettre 3 vélos chez Andy Schleck Cycles où Frank Schleck leur a donné quelques conseils pratiques.

Enfin, comme tous les ans à la rentrée, La Sécurité Routière a lancé une action de promotion de matériel réfléchissant spécialement conçu pour les tout-petits, figurines ludiques réfléchissantes, qui s'attachent au cartable. Les communes ont été nombreuses à les offrir à leurs plus jeunes élèves.

Deux grandes **campagnes d'information et de sensibilisation** ont été organisées en 2021 sur le thème du respect. En février, tout d'abord l'appel au respect des distances de sécurité. Tout comme le dépassement des limitations de vitesse, le non-respect de la distance de sécurité sous toutes ses formes constitue un facteur prépondérant, trop souvent sous-estimé, d'insécurité routière. La campagne « Respect my space », rappelait les règles des distances de sécurité par rapport aux véhicules qui précèdent (2 secondes, 5 mètres dans les tunnels) et les distances de sécurité latérales (1,5 m lors du dépassement d'un cycliste) qui permettent de sauver des vies.

Vers la fin de l'année, La Sécurité Routière et le Ministère de la Mobilité et des Travaux Publics ont lancé la campagne « La belle action ». Une série de 7 vidéos au ton humoristique démontrent des comportements à adopter pour une interaction respectueuse entre tous les usagers de la route. Les vidéos, en langue luxembourgeoise, sont sous-titrées en français et en anglais pour un public plus large.

Le rappel des thèmes plus traditionnels n'a pour autant pas été négligé notamment avec l'affichage de la campagne Raoul qui a fêté ses 20 ans à la fin de l'année.

La campagne nationale de l'éclairage et du pneu a également eu lieu du 18 octobre au 12 novembre. Elle vise à encourager les automobilistes à faire contrôler les feux et les pneus de leur véhicule dans les garages, auprès de l'ACL et dans les stations de contrôle technique.

Les stages de réhabilitation ont repris au mois d'octobre. Il s'agit d'une sanction alternative dans le cas de certaines infractions de vitesse ou alcool.

La Sécurité Routière a également proposé en 2021 ses conférences de prévention en entreprise, basées sur l'analyse des grands thèmes de la sécurité routière et une réflexion sur le rôle de la sensibilisation, de la répression et de la prévention.

Enfin, le code de la route populaire (en langues allemande et française), manuel de référence pour préparer le permis de conduire, reste un bestseller.

Le **lobbying** est également une des missions de La Sécurité Routière. Que ce soit auprès des Ministres compétents ou dans différents groupes de travail, La Sécurité Routière ne cesse de faire entendre sa voix pour la mise en œuvre de mesures augmentant la sécurité de tous les usagers de la route.

Pour de plus amples informations sur l'asbl : [www.securite-routiere.lu](http://www.securite-routiere.lu)

Contact :

75, rue de Mamer

B.P. 29 L-8005 Bertrange

Tél. : 31 97 86 1

e-mail : [info@securite-routiere.lu](mailto:info@securite-routiere.lu)

A l'instar des années précédentes, l'ULC a mis à disposition de la sécurité routière une page dans le de Konsument afin d'y présenter leurs activités et actualités.

### **1.7.12. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV**

Membres : **Madame Aline ROSENBAUM**

**Monsieur Giovanni D'ARIA**

**Madame Gabrielle WELTER**

**Monsieur Gianni PIETRANGELO**

Membres suppléants : **Madame Marie GILMER**

**Madame Yasmine EICKHOFF**

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, nouvelle a.s.b.l. en abrégé l'ULC, 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 et deux mandataires de l'ULC.

Depuis le 27.10.2016, 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 à l'agence de voyages et/ou 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 type de demande reste impacté par la pandémie de Covid-19 : Un nombre encore important de dossiers liés à des annulations ont été traités. Cependant, le nombre de voyages effectués semble avoir augmenté en 2021 par rapport à 2020 : le nombre de dossiers en lien avec la qualité des prestations hôtelières tend à ré-augmenter. Cependant, en raison de mesures sanitaires ou pour des raisons économiques, certaines prestations n'étaient pas disponibles sur place, ce qui a engendré des litiges.

### **En 2021, la CLLV a traité 35 dossiers :**

**13** dossiers introduits en 2020 ont été clôturés en 2021 :

- 5 dossiers ont été clôturés suite à un arrangement trouvé directement entre parties
- 2 dossiers ont été clôturés, après acceptation par les parties de la proposition de solution amiable de la CLLV
- 1 dossier a été clôturé par un constat d'échec de conciliation suite à l'absence de réponse des parties défenderesses
- 1 dossier a été clôturé par un constat d'échec de conciliation suite au refus de la proposition amiable par l'une des parties et absence d'arrangement entre elles
- 1 dossier a été clôturé alors que la CLLV a déclaré la demande non fondée
- 2 dossiers ont été clôturés alors que la CLLV a estimé la demande non-fondée
- 1 dossier a été clôturé alors que la CLLV s'est déclarée incompétente

**13** dossiers introduits en 2021 ont été clôturés en 2021 :

- 3 dossiers ont été clôturés alors que la CLLV s'est déclarée incompétente
- 5 dossiers ont été clôturés suite à un arrangement trouvé directement entre parties
- 1 dossier a été clôturé, après acceptation par les parties de la proposition de solution amiable de la CLLV
- 2 dossiers ont été clôturés, devenus sans objet, suite au paiement par la partie défenderesse en cours de procédure de l'entièreté du montant réclamé par la partie requérante.
- 2 dossiers ont été clôturés par un constat d'échec de conciliation, suite à l'absence de réponse des parties défenderesses suite à la proposition de solution amiable de la part de la CLLV
- 8 dossiers introduits en cours d'année 2021 étaient encore en cours en date du 31.12.2021, et 1 dossier datant encore de 2020.

Parmi les dossiers introduits en 2021, 11 concernent des annulations de voyages en raison de la pandémie de Covid-19, à l'initiative des consommateurs. Un seul de ces dossiers s'est terminé suite au remboursement effectué en cours de procédure. Deux se sont soldés par un constat d'échec, les autres étant encore en cours.

Parmi les dossiers introduits en 2021, liés à la non-conformité des prestations hôtelières, parfois liée aux conditions sanitaires en vigueur, 4 dossiers ont pu être clôturés suite à un arrangement amiable trouvé par les parties elles-mêmes, et 1 dossier a trouvé une issue favorable grâce à la solution amiable proposée par la CLLV, laquelle a été acceptée par les parties. Les autres sont encore en cours.

Dans 2 cas, concernant des dossiers introduits en 2020, la CLLV a estimé soit que le refus d'indemnisation de la partie défenderesse était légitime, soit que l'indemnisation proposée était adéquate, et a constaté que la demande n'était pas fondée.

### **1.7.13. ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L'AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDANTE DE L'AUDIOVISUEL (ACALIA)**

Membre effectif : **Monsieur Luc MULLER**

L'autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel (ALIA) est l'établissement public en charge de la surveillance de la bonne application des textes réglementaires par rapport aux services de médias audiovisuels et sonores.

L'organe principal de l'ALIA est son conseil d'administration dans lequel l'ULC n'est pas représentée. Une assemblée consultative (AC) composée de 24 membres qui y sont délégués pour 5 ans (à partir de février 2020), émanant des organisations les plus représentatives de la vie sociale et culturelle du pays, dont l'ULC, fut mise en place. L'ULC y est représentée par Monsieur Luc MULLER.

L'Assemblée doit être consultée lors de l'instruction d'une plainte ou auto-saisine touchant aux domaines de la protection des mineurs ainsi qu'à l'incitation à la haine fondée sur la race, le sexe, l'opinion, la religion ou la nationalité aussi bien pour des services de radio et de télévision que pour les représentations cinématographiques.

Le bureau prépare les projets d'avis et prises de position à soumettre aux membres réunis en assemblée plénière pour décision. Au cours de l'année 2021, l'AC de l'ALIA s'est réunie 8 fois. Les réunions ont toutes eu lieu sous forme de visio-conférence. En effet, il échet de constater que le taux de présence aux réunions a substantiellement augmenté depuis que celles-ci se font sous cette forme.

Pendant l'exercice 2021, l'assemblée a discuté et rendu un total de 12 avis dont 1 avis global reprenant plusieurs plaintes. L'assemblée consultative a également instruit et partagé son avis sur 1 dossier portant sur la série « Squid Game » publiée sur Netflix sans avoir reçu une plainte y relative.

Hormis les avis rendus, M. Mark COLE, membre de l'assemblée, a présenté un exposé sur les directives de l'union européenne « Digital Services » et « Digital Markets » et les implications dans ce contexte pour le Luxembourg. Le sujet a été traité et discuté lors de 3 réunions plénières.

En date du 22 avril 2021, l'AC de l'ALIA a eu le plaisir d'accueillir le président du conseil d'administration, M. Thierry HOSCHEIT ainsi que d'autres administrateurs de l'ALIA à une de ses réunions qui s'est tenue dans une salle de cinéma au Kirchberg en vue de pouvoir respecter les mesures de sécurité requises en relation avec la propagation de la COVID-19.

La réunion a été positive sur le plan de l'intérêt des membres et le président de l'ALIA a proposé de rencontrer l'AC à des intervalles plus réguliers au futur.

A l'issue de l'entrevue avec les représentants du conseil d'administration de l'ALIA, l'AC a envisagé la possibilité de mettre en place des groupes de travail comme cela fut évoquée lors des discussions. Le bureau a finalement proposé deux groupes de travail : « Education aux médias » et « Médias locaux ». Les groupes de travail se sont entretemps formés et leurs activités ont débuté en fin d'année.

### **1.7.14. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE**

Membre effectif : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

La Commission consultative Aéroportuaire n'a pas siégé en 2021.

### **1.7.15. CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS**

Membres : **Monsieur Nico HOFFMANN**

**Monsieur Guy GOEDERT**

**Monsieur Marcel LASCHETTE**

A l'instar des années précédentes, trois membres de la direction de l'ULC sont présents au Conseil de gérance du Centre Européen des Consommateurs qui est un groupement d'intérêt économique dont les membres fondateurs sont l'Etat Luxembourgeois et l'ULC. Il est rappelé également que le CEC s'occupe de la plupart des litiges consommateurs individuels dans un contexte transfrontalier.

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 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.

En 2021, trois réunions du Conseil de gérance du CEC ont eu lieu, à savoir le 28.1.2021, le 16.7.2021 et le 15.11.2021.

Lors de ces réunions, les membres du Conseil de gérance ont approuvé le programme d'activités du CEC tel qu'il a été soumis à la Commission européenne, la clôture financière de l'année 2020 et le rapport de l'auditeur.

D'autre part, les membres du Conseil de gérance ont pris des décisions par rapport à certaines questions administratives, notamment l'embauche d'employé(e)s et des questions budgétaires.

Aussi, le Conseil de gérance prend connaissance de plusieurs statistiques renseignant sur les différentes prestations réalisées par le staff du CEC, le nombre de dossiers litiges traités. Le contenu du plan d'actions à la base du partenariat conclu par le CEC avec la Commission européenne a également été discuté en détail par les membres du Conseil de gérance.



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



## **RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS**

### **Chapitre 2 :**

2.1.	LE MENSUEL « de Konsument » .....	43
2.2.	ULC-CALENDRIER .....	44
2.3.	LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC .....	44
2.4.	BROCHURES ET PUBLICATIONS .....	45
2.5.	L'ULC AUX FOIRES.....	45
2.6.	COOPÉRATION AVEC L'ÉCOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU Luxembourg (EHTL)..	46
2.7.	ACTIONS PUBLICITAIRES .....	46
2.8.	CONFÉRENCES DE PRESSE.....	46



## 2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS

### 2.1. LE MENSUEL « de Konsument »

En 2021, le mensuel « de Konsument » est paru 10 fois.

Depuis mars 2000, l'ULC en collaboration avec la « SuperdrecksKëscht » publie mensuellement le supplément traitant des services de la « SDK » offerts au public. En 2021, pas de changement. Suite à l'accueil favorable des lecteurs, cette publication continuera pour la 21<sup>ème</sup> année consécutive en 2021.

Au cours de l'année 2021 le nombre d'annonces est passé de 304 (en 2020) à 390, ce qui correspond à une augmentation de 22,05 %.

Rubrique	2020		2021	Différence entre 2020 et 2021	Différence en %
Ventes	151		192	+ 41	+21,35 %
Vente voitures	69		83	+ 14	+16,87 %
Immobilier	14		17	+ 3	+17,65 %
Luxembourg	7		12	+ 5	+41,67 %
Étranger	7		5	- 2	-28,57 %
Locations	38		42	+ 4	+9,53 %
Luxembourg	20		25	+ 5	+20,00 %
Étranger	18		17	- 1	-5,55 %
Achats	15		26	+ 11	+42,31 %
Divers	17		30	+ 13	+43,33 %

Les membres de l'ULC reçoivent 3 tests de produits sans frais par ménage et numéro, chaque test supplémentaire est facturé 0,5 €. L'envoi de tests est réservé à nos membres pour des raisons de droits d'auteurs.

Évaluation de l'édition du « de Konsument » en 2021.

Mois	Diffusion 2020	Diffusion 2021	Mois	Diffusion 2020	Diffusion 2021
Janvier	41.019	40.232	Juin/Juillet	39.940	39.704
Février	40.900	40.124	Août/Septembre	40.463	39.766
Mars	40.826	40.072	Octobre	40.502	39.829
Avril	40.800	40.504	Novembre	40.613	39.829
Mai	40.800	40.442	Décembre	40.602	39.781

La rédaction reste sensible aux attentes et suggestions de ses membres et lecteurs.

## **2.2. ULC-CALENDRIER**

Depuis 2019 l'ULC propose un calendrier dans le format A4 à quatre pages à ses membres. Les responsables ont opté pour le format A4, pouvant facilement être intégré dans notre revue de Konsument. Cette façon de faire évite des coûts supplémentaires pour l'emballage et pour l'envoi.

La réalisation du calendrier 2021 et l'impression ont été réalisées par l'Imprimerie Centrale.

## **2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC**

### **COMMUNIQUÉS DE PRESSE**

- 07/01/2021 Arnaques lors de dépannages à domicile
- 13/01/2021 L'ULC s'attend à des courses en taxi moins chères au Luxembourg
- 19/01/2021 Conseils de l'ULC sur le financement lors de l'achat d'une voiture.
- 29/01/2021 Réouverture du bureau de consultation de l'ULC à Bonnevoie
- 02/02/2021 Entrevue entre l'ULC et la Fédération des taxis
- 22/02/2021 L'ULC demande la protection du pouvoir d'achat
- 26/02/2021 L'ULC demande au Gouvernement d'introduire le taux de TVA super réduit de 3% sur les réparations des biens de consommation durables
- 13/04/2021 Vaccins Covid-19 respectez les avis des médecins traitants!
- 15/04/2021 Communiqué de presse de l'ULC Asbl et de la Patiente Verriedung Asbl
- 06/05/2021 L'ULC met en garde contre des hausses de prix exagérées
- 25/05/2021 L'ULC et la SDK font route ensemble avec succès depuis 21 ans!
- 16/08/2021 L'ULC demande la préservation des agences bancaires et de l'argent liquide.
- 26/08/2021 L'ULC demande que l'on remédie rapidement aux conditions sanitaires inacceptables dans les maisons de retraite et de soins
- 27/08/2021 Ouverture des bureaux de consultation de l'ULC à Bonnevoie et Ettelbruck
- 06/10/2021 Déclaration de l'ULC sur la nouvelle structure de frais et les intérêts négatifs introduits par POST-Finance
- 14/10/2021 L'ULC demande un plafonnement des prix de l'énergie!
- 15/11/2021 L'ULC demande le gel de la taxe sur le CO<sub>2</sub>.
- 24/11/2021 L'ULC critique la fermeture de deux bureaux de poste à Esch
- 26/11/2021 L'ULC vous informe : Opérations bancaires - LuxTrust Mobile/LuxTrust Scan remplace le token

### **AVIS**

- 18/01/2021 Projet de loi portant introduction du recours collectif en droit de la consommation
- 18/11/2021 Projet de loi 7904 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161
- 22/11/2021 Projet de loi 7876 modifiant les lois relatives à l'organisation des marchés de l'électricité et du gaz naturel

## **2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS**

En 2021, l'ULC n'a pas édité de nouvelles brochures.

## **2.5. L'ULC AUX FOIRES**

### **2.5.1. FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME**

Le Salon du Tourisme n'a pas eu lieu en 2021 à cause de la pandémie.

### **2.5.2. L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ**

Le 37<sup>e</sup> Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté n'a pas eu lieu.

### **2.5.3. JOURNÉE DU LOGEMENT**

Cette manifestation n'a pas eu lieu à cause des restrictions en rapport avec la pandémie du Covid-19.

### **2.5.4. FOIRE AGRICOLE**

La Foire Agricole 2021 a été une **édition hybride c.à.d. virtuelle et en présentiel**. Suite à l'évolution de la pandémie Covid-19, la ville d'Ettelbruck, en tant qu'organisateur de la Foire Agricole, était obligée de réduire fortement le nombre d'exposants à cette foire. Les visiteurs ont dû réserver une plage horaire pour accéder sur le terrain. Néanmoins l'intérêt des visiteurs était conséquent

### **2.5.5. « WEEKEND LUXEMBOURGEOIS À MEDERNACH »**

Cette manifestation appelée „Lëtzebuenger Produkter“ a eu lieu sous forme d'un marché en plein air, le dimanche 5 septembre 2021. Des restrictions en rapport avec la pandémie du Covid-19 étaient en vigueur.

### **2.5.6. BRADERIE À LUXEMBOURG**

Cette manifestation n'a pas eu lieu à cause des restrictions en rapport avec la pandémie du Covid-19.

### **2.5.7. HOME & LIVING EXPO**

L'ULC a participé à la 25<sup>e</sup> édition de la Semaine nationale du logement qui s'est déroulée du 09 au 17 octobre 2021 à la LUXEXPO à Kirchberg. La nouvelle formule d'une "vraie" semaine entière de foire a été retenue pour une septième foire et semble plaire aussi bien aux exposants qu'aux visiteurs. Les représentants de l'ULC ont ainsi pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

### **2.5.8. WALFER BICHERDEEG**

Cette manifestation n'a pas eu lieu à cause des restrictions en rapport avec la pandémie de la Covid19.

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

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2021 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 des prix a eu lieu en présence d'un public restreint à cause des restrictions relatives à la pandémie Covid-19.

## **2.7. ACTIONS PUBLICITAIRES**

L'ULC a mis sur pied, en juin 2021, une campagne publicitaire ayant pour but de recruter de nouveaux membres.

Cette publicité a été distribuée à 43.753 ménages dans tout le pays.

Cet envoi comprenait un bulletin, dont une partie était détachable et à renvoyer à l'ULC. Chaque nouveau membre devait payer une cotisation de 40 €.

### **1. Campagne d'information et publicitaire**

A l'instar de la campagne 2020, la campagne 2021 destinée aux consommateurs portugais était réalisée en collaboration avec Radio Latina et le journal Contacto

Sur base de la brochure Questions-réponses et en choisissant des QR d'actualité, l'ULC a élaboré des textes pour le journal et la création de spots radio sur Radio Latina.

Les émissions radiophoniques de l'ULC faisaient partie de la rubrique : « Os meus direitos » (mes droits).

La rubrique « Question-Réponse » était d'environ 2 minutes et était diffusée en langue portugaise et française avec la collaboration des juristes de l'ULC.

Les spots ont été diffusés à la périodicité indiquée ci-dessous toujours le mercredi durant les mois de septembre 2021 à décembre 2021. L'action sera reconduite jusque février 2022.

Cette activité sur les ondes de Radio Latina était accompagnée d'une publicité régulière sur antenne et sur les réseaux sociaux.

Cette campagne radio était donc active 4 mois en 2021 et sera proposée 2 mois en 2022.

Les publications dans le journal Contacto figuraient sous la rubrique « Colonne du consommateur ».

Cet espace rédactionnel comprenait des textes traduits en portugais de la brochure de l'ULC, avec ou sans illustrations et toujours un pavé publicitaire de l'ULC de 98x70mm publié en dessous de la rubrique.

## **2.8. CONFÉRENCES DE PRESSE**

Une conférence de presse a eu lieu le 9 juillet 2021.

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



**CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEILS ET  
INFORMATIONS**

**Chapitre 3 :**

3.1. CONTENTIEUX.....	49
3.2. HEURES D’OUVERTURE .....	59



### **3. CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEILS ET INFORMATIONS**

#### **3.1. CONTENTIEUX**

Le service « contentieux et information » compte au jour de la rédaction du présent rapport 16 personnes, à savoir 10 gestionnaires (dont 6 à temps plein et 4 à temps partiel), 4 juristes, les deux responsables du service compris, et 2 inspecteurs techniques.

Au cours de l'année 2021, deux juristes ont démissionné au mois de novembre 2021, Vera-Lisa FERNANDES DA SILVA et Stefania SALVATI. Ben WALISCH était en congé parental jusque début du mois de mars 2021. Pour renforcer le service suite à ces départs, une procédure de recrutement a été entamée fin 2021. Une nouvelle juriste intégrera le service en février 2022, Sabah HENTOUR IANIGRO. Pour faire face à l'ensemble des dossiers à traiter dans le domaine de la construction et du logement, un deuxième inspecteur technique interne a été engagé en date du 1er juillet 2021, Monsieur Florian CENTURIONE.

#### **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 8h00 à 12h00 aussi bien les membres de l'ULC que les non-membres ont l'opportunité de solliciter des renseignements par téléphone auprès du service contentieux.

Début avril 2021, le service contentieux a été réorganisé pour permettre aux gestionnaires et juristes du service de disposer de plus de temps pour traiter les dossiers, ceux-ci devenant de plus en plus complexes, et de plus de temps pour participer au travail de publication sur les réseaux sociaux notamment. Le service a ainsi été divisé en 3 équipes, et un roulement a été organisé de manière que chaque jour, 2 équipes sur 3 soient connectées à la centrale téléphonique entre 8h00 et 12h00, la 3<sup>ème</sup> équipe pouvant consacrer sa matinée au traitement des dossiers ou au travail de rédaction. De plus, 2 gestionnaires ou juristes continuent à assurer à tour de rôle une permanence téléphonique complémentaire tous les lundis, mercredis et vendredi de 12h00 à 13h00.

Depuis le 8 mai 2020, les consultations en présentiel au siège à Howald ont lieu sur rendez-vous uniquement. Les consultations à Bonnevoie et Ettelbruck ont repris respectivement en janvier et septembre 2021, sans rendez-vous.

#### **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 approfondi, 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, à partir de 13h00, les gestionnaires et juristes qui ne sont pas de permanence pour les consultations à Ettelbruck ou Bonnevoie, 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 l'ampleur du travail réalisé.

Depuis le mois de mars 2020, les comportements des consommateurs continuent à être impactés par la pandémie de Covid-19. Ceci a des conséquences également sur le nombre et types de dossiers soumis à l'ULC.

Au fort de la crise sanitaire en 2020, on avait constaté que l'objet des demandes d'information ou d'assistance, que ce soit par téléphone ou par courriers et courriels, était principalement lié à des problématiques liées à la crise sanitaire (annulation de voyages, annulation de visites d'immeubles, de déménagement, fermetures de salles de sports, ...). A l'inverse, pratiquement plus aucune demande ne concernait des problèmes traditionnellement traités par l'ULC. La baisse du nombre de dossiers liés à l'achat de biens et de services de la vie courante, pour des montants modestes, s'est encore confirmée en 2021.

Concernant le nombre de dossiers liés au transport aérien, il est pratiquement revenu à la normale en 2021 (statistiques proches des statistiques antérieures à 2020) et a fortement diminué pour ceux liés aux voyages à forfait et aux loisirs, tout en restant élevé par rapport à 2019. Le nombre de dossiers liés aux abonnements de salle de sport ou aux annulations d'évènements, tels que des concerts, a fortement baissé, les problèmes semblant s'apaiser dans ces secteurs en 2021.

Par contre, concernant les dossiers relatifs à la construction/rénovation, la tendance à la hausse constatée à partir de l'été 2020, s'est poursuivie en 2021, surtout pour les dossiers relatifs à la construction de nouveaux logements : le service contentieux est de plus en plus souvent consulté pour une assistance parfois quasi continue, tout au long du chantier de construction. La demande de conseils techniques et juridiques commence à partir du projet de construction, avant même la signature d'un contrat de construction ou de vente en état futur d'achèvement, jusqu'à la réception du nouveau logement. Ces dossiers mobilisent tant les juristes, avocats, gestionnaires, que les inspecteurs techniques, parfois pour de multiples consultations, courriers, visites sur place et entrevue entre parties, pour un même dossier. Le nombre de visites des inspecteurs techniques a augmenté de 13,05 % par rapport à 2020. En plus des problèmes récurrents depuis plusieurs années dans ce secteur, en 2021, les consommateurs ont de plus été confrontés à des retards importants sur les chantiers et à des demandes de suppléments de prix considérables liées en partie aux pénuries de divers matériaux au niveau mondial.

En matière de bail à loyer, on ne note qu'une très légère baisse par rapport à 2020.

#### **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 2021, l'ULC a accordé une participation financière dans des frais d'avocat, suite à un échec de conciliation, pour 29 dossiers seulement.

Les 29 dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent 0.62 % de tous les dossiers nationaux.

#### **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.

Une présentation de l'ULC, comprenant un exposé sur les notions de droit de la consommation, a été réalisée auprès des élèves du Lycée Nic Biver à Dudelange en date du 6 mai 2021 par Monsieur Pascal Koehnen et Madame Stefania Salvati.

Madame Marie Gilmer s'est rendue en date du 5 mai 2021 au Lycée technique de Lallange, afin de donner une formation en matière de droit de la consommation aux élèves en « DT Vente ».

D'autres formations ou conférences fixées à l'agenda en 2021 ont finalement été annulées faute d'inscriptions suffisantes de participants.

En 2021, le service contentieux a été sollicité à 15 reprises par différents médias du Grand-Duché de Luxembourg, pour de simples informations ou des interviews.

Les juristes du service se sont répartis la rédaction de 7 articles qui ont été publiés dans le magazine « de Konsument ».

En outre, à partir du mois de mars 2021, le service contentieux a rédigé 4 à 6 « posts » par mois, destinés à être publiés sur Facebook, et proposé 2 sujets de vidéos : il s'agissait de traiter de la manière la plus brève et la plus attractive possible une petite question relative au droit de la consommation ou droit du bail : En tout, au cours de l'année, plus de 40 « posts » ont été rédigés par le service contentieux et 11 Questions/Réponses pour le magazine « de Konsument »: le service a été réparti en 3 équipes de 3 gestionnaires et 1 ou 2 juristes, les équipes se relayant de mois en mois pour rédiger les posts en question.

## STATISTIQUES :

### APPELS TÉLÉPHONIQUES



	31.12.2020	31.12.2021		2021
	par an	par an	par jour	
ENTRANTS	36 355	37 725	143	2,53%
SORTANTS	8 564	8 625	33	0,71%
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b>44 919</b>	<b>45 900</b>	<b>177</b>	<b>2,18 %</b>

### EMAILS ENTRANTS



	31.12.2020	31.12.2021	2021
	par an	par an	
INSCRIRES	5 496	3 967	-27,82 %
FICHER MEMBRES	8 391	11 930	42,18 %
ANNONCES/TESTS	1 144	1 015	-11,28 %
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b>15 031</b>	<b>16 912</b>	<b>12,51 %</b>

## CONSULTATIONS INTERNES



	2020	2021	2021
CONSULTATIONS JURIDIQUES SUR RDV AVOCAT HOWALD	1 541	1 447	-6,10 %
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES ESCH	11	0	-100 %
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES ETTTELBRUCK	36	30	-16,67 %
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES CSL BONNEVOIE	5	0	-100 %
GUICHETS (CONSEILS, TESTS, CONTRATS-TYPE, DOC,...)	848	310	-63,44 %
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b><u>2 441</u></b>	<b><u>1 787</u></b>	<b><u>-26,79 %</u></b>

LITIGES NATIONAUX :

## DOSSIERS PAR TYPE 2020/2021 (% PAR CATEGORIE)



	2020		31.12.2021		2020/2021
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
<b><u>BATIMENT-CONSTRUCTION</u></b>					
Architectes	22	0,41%	18	0,38%	-18,18%
Carrelages	22	0,41%	24	0,51%	9,09%
Façades	41	0,77%	41	0,87%	0,00%
Gros-œuvres	239	4,50%	302	6,43%	26,36%
Installations de chauffage	74	1,39%	74	1,58%	0,00%
Installations d'électricité	63	1,19%	56	1,19%	-11,11%
Installations sanitaires	42	0,79%	27	0,57%	-35,71%
Marbres	1	0,02%	4	0,09%	300%
Menuiserie	89	1,68%	107	2,28%	20,22%
Peintures, Revêtements muraux intérieurs	11	0,21%	8	0,17%	-27,27%
Revêtements sol	34	0,64%	34	0,72%	0,00%
Travaux de toiture	62	1,17%	51	1,09%	-17,74%
Travaux divers (construct.,rénov.,malfaçons)	310	5,83%	339	7,22%	9,35%
Tuyauteries, canalisations et égouts	17	0,32%	13	0,28%	-23,53%
Vérandas	13	0,24%	7	0,15%	-46,15%
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>1040</b>	<b>19,57%</b>	<b>1105</b>	<b>23,52%</b>	<b>6,25%</b>
<b><u>LOGEMENT</u></b>					
Bail à loyer (contrats, résiliations, fixations...)	747	14,06%	721	15,35%	-3,48%
Bail à loyer (décomptes charges locatives)	56	1,05%	63	1,34%	12,50%
Copropriété	212	3,99%	228	4,85%	7,55%
Copropriété (décomptes des charges communes)	34	0,64%	16	0,34%	-52,94%
Déménagements	10	0,19%	8	0,17%	-20,00%
Immobilier (agences, contrats, ventes immobilières...)	373	7,02%	296	6,30%	-20,64%
Immobilier entre particuliers	0	0,00%	67	1,43%	0,00%
Servitudes (droit de la propriété, mitoyenneté)	11	0,21%	6	0,13%	-45,45%
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>1443</b>	<b>27,16%</b>	<b>1405</b>	<b>29,91%</b>	<b>-2,63%</b>

<b>AUTRES</b>					
Actions en cessations	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Administrations, ministères, caisses de maladie	97	1,83%	103	2,19%	6,19%
Alimentation	22	0,41%	14	0,30%	-36,36%
Animaux (acquisitions, soins)	3	0,06%	3	0,06%	0,00%
Appareils hifi - acquisitions	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
Appareils hifi - réparations	6	0,11%	4	0,09%	-33,33%
Arnaques	51	0,96%	57	1,21%	11,76%
Assurances automobiles	34	0,64%	33	0,70%	-2,94%
Assurances habitation	36	0,68%	38	0,81%	5,56%
Assurances vie	14	0,26%	17	0,36%	21,43%
Assurances pension complémentaire	5	0,09%	7	0,15%	40,00%
Assurances autres	46	0,87%	43	0,92%	-6,52%
Auto-Ecoles	0	0,00%	5	0,11%	0,00%
Automobiles - achats	114	2,15%	109	2,32%	-4,39%
Automobiles - réparations	112	2,11%	97	2,06%	-13,39%
Avocats	15	0,28%	13	0,28%	-13,33%
Beauté, amaigrissement, fitness cot.	53	1,00%	24	0,51%	-54,72%
Bijoux- achats	0	0,00%	4	0,09%	0,00%
Bijoux- réparations	1	0,02%	3	0,06%	200%
Bons d'achats, chèques cadeau, - repas	12	0,23%	13	0,28%	8,33%
Campings	6	0,11%	3	0,06%	-50,00%
Cartes de crédit (visa, master...)	16	0,30%	13	0,28%	-18,75%
Colportage	3	0,06%	1	0,02%	-66,67%
Crèches	23	0,43%	18	0,38%	-21,74%
Cuisines équipées - achats	32	0,60%	66	1,40%	106,25%
Cuisines équipées - réparations	2	0,04%	5	0,11%	150%
Demandes de commerçants	14	0,26%	5	0,11%	-64,29%
Discriminations diverses (âge,sexe,ethnie,..)	0	0,00%	2	0,04%	0,00%
Droit du travail	18	0,34%	17	0,36%	-5,56%
E-commerce	65	1,22%	73	1,55%	12,31%
Ecoles privées, formations (enfants/adultes)	0	0,00%	2	0,04%	0,00%
Electro-ménager - achats	21	0,40%	21	0,45%	0,00%
Electro-ménager - réparations	39	0,73%	32	0,68%	-17,95%
Fournitures énergie/eau	38	0,72%	26	0,55%	-31,58%
Garanties légales	39	0,73%	30	0,64%	-23,08%
Hôtellerie	54	1,02%	13	0,28%	-75,93%
Informatique appareils	15	0,28%	5	0,11%	-66,67%

<b>AUTRES</b>					
Informatique logiciels	6	0,11%	6	0,13%	0,00%
Jardinages	21	0,40%	27	0,57%	28,57%
Litiges entre particuliers	124	2,33%	98	2,09%	-20,97%
Location de voiture	0	0,00%	20	0,43%	0,00%
Loisirs (concerts, attractions...)	68	1,28%	36	0,77%	-47,06%
Médecins, hopitaux	42	0,79%	40	0,85%	-4,76%
Mobiliers - achats	51	0,96%	40	0,85%	-21,57%
Mobiliers - réparations	6	0,11%	12	0,26%	100%
Nettoyages à sec	5	0,09%	2	0,04%	-60,00%
Nettoyage (services de)	14	0,26%	12	0,26%	-14,29%
Notaires	10	0,19%	4	0,09%	-60,00%
Opticiens, lunetteries	7	0,13%	4	0,09%	-42,86%
Outillage - achats	1	0,02%	0	0,00%	-100%
Outillage - réparations	1	0,02%	0	0,00%	-100%
Paramédical Soins/matériel	1	0,02%	7	0,15%	600%
Penal (amendes, plaintes, aff.tribunaux,...)	0	0,00%	7	0,15%	0,00%
Postaux (services)	31	0,58%	35	0,74%	12,90%
Prescriptions	4	0,08%	4	0,09%	0,00%
Prix (indication, étiquetage, affichage, publicité)	72	1,36%	38	0,81%	-47,22%
Protection des données	10	0,19%	4	0,09%	-60,00%
Relations publiques	1	0,02%	0	0,00%	-100%
Restauration	1	0,02%	6	0,13%	500%
Secrétariat et autres demandes internes	0	0,00%	0	0,00%	-100%
Services financiers - crédits à la consommation	12	0,23%	12	0,26%	0,00%
Services financiers - crédits hypothécaires	51	0,96%	54	1,15%	5,88%
Services financiers - comptes courants	60	1,13%	66	1,40%	10,00%
Services financiers - placements	4	0,08%	6	0,13%	50,00%
Services financiers - paiements transfrontaliers	3	0,06%	1	0,02%	-66,67%
Successions	91	1,71%	78	1,66%	-14,29%
Télécommunications	171	3,22%	152	3,24%	-11,11%
Télédistributions	31	0,58%	25	0,53%	-19,35%
Téléphones portables - achats	3	0,06%	3	0,06%	0,00%
Téléphones portables - réparations	11	0,21%	10	0,21%	-9,09%
Textiles et autres fibres	20	0,38%	20	0,43%	0,00%
Transports maritimes	2	0,04%	3	0,06%	50,00%
Transports par route	14	0,26%	10	0,21%	-28,57%
Transports aériens	213	4,01%	74	1,58%	-65,26%

<b>AUTRES</b>					
Transports ferroviaires	4	0,08%	2	0,04%	-50,00%
Vente à distance	0	0,00%	3	0,06%	0,00%
Voyages à forfait	251	4,72%	71	1,51%	-71,71%
Voisinage	87	1,64%	104	2,21%	19,54%
Divers	313	5,89%	172	3,66%	-45,05%
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>2830</b>	<b>53,27%</b>	<b>2188</b>	<b>46,57%</b>	<b>-22,69%</b>
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b>5313</b>	<b>100,00%</b>	<b>4698</b>	<b>100,00%</b>	<b>-11,58%</b>
	<u>dont 502 dossiers sans suite</u>	<u>9,45%</u>	<u>dont 482 dossiers sans suite</u>	<u>10,26%</u>	-
	<u>dont 45 transmis à avo</u>	<u>0,85%</u>	<u>dont 29 transmis à avo</u>	<u>0,62%</u>	-

Dossiers remis à des avocats : 45 en 2020 et 29 en 2021 ce qui correspond à une diminution de 35,56 %  
Ceci correspond à 0,85 % de 5.313 en 2020 et à 0,62 % de 4.698 litiges nationaux en 2021.

## EXPERTISES BÂTIMENTS 2020/2021



	2020		2021	
	NBRE VISITES	KM PARCOURUS	NBRE VISITES	KM PARCOURUS
	TOTAL		TOTAL	
Pierre BRAUN	189	15 987	<b>185</b>	<b>14 772,00</b>
Alain BARTHOD	315	12 861	<b>274</b>	11 071,00
Marco ARAUJO	362	11 467	<b>390</b>	11 882,40
Florian CENTURIONE – 1/6/21			<b>130</b>	4 441,10
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b>866</b>	<b>40 315</b>	<b>979</b>	<b>42 166,50</b>
			<b>13,05 %</b>	<b><u>4,59 %</u></b>

## CONSULTATIONS IMPÔTS 2020/2021



	2020	2021
	NBRE DE CONSULTATIONS	NBRE DE CONSULTATIONS
	-	
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b>793</b>	<b><u>868</u></b>
		<b><u>9,46 %</u></b>

### 3.2. HEURES D'OUVERTURE

Les heures d'ouverture du secrétariat de l'ULC à Howald sont :

Matin : de 8.00 à 12.00 heures

Après-midi : 13.00 à 17.00 heures

**Consultations juridiques uniquement** sur rendez-vous

**Permanence service contentieux** : lundi, mercredi, vendredi de 12.00 à 13.00 heures.

Sauf samedi, dimanche et jours fériés.

Les bureaux d'information de l'ULC à

- En 2021 le bureau à Esch/Alzette (salle dans le complexe omnisport à Esch/Lallange ; bd Hubert Clement) n'était plus disponible à cause de travaux !
- A partir du 2.09.2021, les consultations ont repris dans le Hall omnisport « Frankie Hansen » à Ettelbruck.

Depuis le 18 novembre 2021 les consultations ont lieu à la Maison sociale, 40 Avenue Lucien Salentiny à Ettelbruck.

Jeudi de 14.00 à 16.00 heures

- Consultation au siège de la CSL (2-4 rue Pierre Hentges à Bonnevoie)  
Mardi matin de 9.00 à 13.00 heures (**uniquement** sur rendez-vous)  
Jeudi après-midi de 13.00 à 17.00 heures (**uniquement** sur rendez-vous)



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



**ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE  
L'ULC**

**Chapitre 4 :**

4. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC .....63



## **4. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC**

Ce chapitre reprend de façon succincte et par ordre chronologique les plus importantes des activités de l'ULC au cours de l'année 2021 et plus particulièrement toutes les initiatives qui ne sont pas traitées de façon plus explicite sous d'autres titres du présent rapport d'activité.

A noter qu'au cours de l'année 2021, le nombre de réunions du comité de gérance de l'ULC s'est réduit en raison de la crise du COVID-19.

### **JANVIER 2021 :**

- L'ULC embauche à temps plein un deuxième technicien pour les visites des chantiers suite aux demandes des membres de l'ULC en train de construire, respectivement de rénover un logement.
- Le comité de gérance de l'ULC approuve un deuxième avis sur le champ d'application du projet de loi sur le recours collectif actuellement pendant devant la Commission de l'Economie et de la Protection des Consommateurs de la Chambre des Députés. Cet avis est communiqué au Ministère de tutelle, c'est-à-dire le MPC, de même qu'à la Chambre des Députés.
- ADAPTO : le secrétaire général explique au comité les difficultés rencontrées qui concernent principalement la prise de rendez-vous auprès du callcenter installé à cet effet par le Ministère compétent.
- Le comité approuve le bilan ainsi que le compte profits/pertes au 31.12.2020 qui est présenté lors de la prochaine Assemblée générale.
- Une entrevue avec la Fédération des Taxis a lieu. A l'ordre du jour l'avant-projet de loi portant réforme de la loi de 2016 (libéralisation des tarifs des courses en taxi). A noter que cet avant-projet tente de réglementer également les tarifs des voitures de location avec chauffeur.
- Le comité approuve un avis sur le projet de loi sur la digitalisation.

### **FEVRIER 2021:**

- Le budget 2021 est discuté et approuvé par les membres du comité de gérance.
- Une délégation de l'ULC se rend à la Confédération Luxembourgeoise du Commerce. A l'ordre du jour figure un tour de table sur la viabilité du commerce. Selon la clc, les situations des commerçants divergent selon le secteur. En ce qui concerne le projet de loi sur le recours collectif, la clc ne partage pas l'opinion de l'ULC concernant la publication immédiate du jugement de recevabilité.
- Chèques-cadeau et bons d'achat : une entrevue d'évaluation entre l'ULC, la clc et le MPC est prévue. Les délais se sont allongés à cause de la crise du COVID 19.
- L'ULC critique l'étiquetage insuffisant en rapport avec le lieu d'élevage et de production de certaines denrées alimentaires.
- L'ULC signe des contrats sur la réécriture du site internet de l'ULC de même que de la page facebook. Un groupe de travail, composé de membres du service contentieux et des responsables des publications est mis en place afin d'élaborer des textes.
- Deux représentants de l'ULC participent à une visio-conférence du Mouvement Ecologique/Oekocenter.

Cette visio-conférence a lieu à l'initiative de l'ULC suite à un événement organisé par le Mouvement Ecologique pour promouvoir son mémorandum « Auf dem Weg zu einen neuen Wirtschaftsmodell ». Pour l'ULC, le but premier est de tirer le maximum de profit de la

transposition de la Directive modifiant le Code de la consommation en matière d'écoconception, accordant pour la première fois des droits précis relatifs aux pièces détachées pour une série de biens durables.

- Dans le même contexte, l'ULC analyse la stratégie du Gouvernement pour une économie circulaire au Luxembourg.

### **MARS 2021:**

- Le « Médiateur en assurances », instance de médiation extrajudiciaire que l'ULC a instauré ensemble avec l'Association des Compagnies d'Assurances, a dû traiter un nombre important de dossiers. En fait, le surcoût s'explique par les activités illicites d'un assureur étranger en matière d'assurance vie.
- L'ULC édite une deuxième édition de sa brochure « Questions-réponses ».
- Une édition revue de la brochure sur le bail à loyer est également décidée.
- L'ULC présente son avis sur le projet de loi « Médiateur de la consommation ». Le but de cette loi est d'élargir les compétences du Service National de la Médiation. Au vœu de la loi, le médiateur sera également compétent pour les litiges entre professionnels et leurs fournisseurs. L'ULC regrette que le projet ne précise pas quels professionnels sont concernés, ni la valeur maximale de l'enjeu. L'ULC se demande par ailleurs pourquoi le « Centre de Médiation Civile et Commerciale » instauré auprès des Chambres professionnelles, ne serait pas capable de régler ce type de litiges.
- Dans le même contexte, l'ULC demande que toutes les instances de médiation devraient expressément recevoir la possibilité d'une homologation judiciaire.
- Concernant l'affaire « Dieselgate », la clôture de la phase d'instruction est fixée au 31.3.2021.

### **AVRIL 2021 :**

- Le comité se penche sur un jugement du « Bundesgerichtshof » en rapport avec l'affaire « Dieselgate ».
- ADAPTO : le groupe de travail auquel participe l'ULC signale 580 nouveaux refus de la carte ADAPTO. 18 personnes prennent recours contre cette décision auprès du tribunal administratif. Pour 174 personnes, une décision quant à la recevabilité de leur demande reste en suspens jusqu'à analyse définitive du dossier. Il devient de plus en plus évident que la définition du statut de « handicapé » est à revoir dans le cadre du nouveau règlement.

### **MAI 2021 :**

- L'ULC charge une société spécialisée de réécrire de fond en comble son logiciel de gestion du fichier membres et du fichier réclamations/contentieux.
- Une entrevue avec les responsables de la Chambre des Fonctionnaires et Employés Communaux a lieu. Un échange de vue général sur des sujets intéressant les deux organisations s'ensuit.
- L'ULC publie un communiqué sur l'inflation tout en constatant qu'une tranche indiciaire est attendue pour fin 2021.
- L'ULC présente son avis sur le projet de loi transposant deux Directives européennes portant modification du Code de la consommation. Il s'agit des contenus numériques ainsi que des garanties des produits. L'ULC déplore que le Gouvernement ne transpose que la Directive et rien que la Directive. Il est grave de devoir constater que l'MPC a même modifié le texte initial en le rendant plus désavantageux pour le consommateur. L'ULC interviendra énergiquement

auprès du MPC à ce sujet de même qu'elle demandera une entrevue à la rapportrice du projet de loi.

- Adoption par les membres du comité de gérance d'un troisième avis sur le projet de loi portant introduction du recours collectif en droit de la consommation (document parlementaire 7650).

Il est flagrant de devoir constater que la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers requièrent la limitation du champ d'application du projet de loi en voulant exclure notamment les services financiers. L'ULC s'y oppose énergiquement.

### **JUIN 2021 :**

- L'ULC passe un contrat avec le journal « Contacto » ainsi qu'avec « radio Latina » pour une série de reportages/publicités pour l'exercice 2021/2022.
- Le comité décide de participer avec un stand à la foire agricole à Ettelbruck, à la foire agricole de Medernach ainsi qu'à la foire du logement.
- Le groupe de travail ADAPTO demande une entrevue au Ministre du Transport.
- L'ULC publie un communiqué de presse ensemble avec la « Superdreckskescht » sur le projet de loi emballages et déchets.
- L'ULC commence l'élaboration d'une brochure spéciale à l'occasion de son 60<sup>ième</sup> anniversaire qui sera célébré au mois de décembre 2021.
- L'ULC s'inquiète au sujet de l'introduction d'intérêts négatifs sur les comptes bancaires de clients privés prévue par deux banques de la place, du moins à partir d'un certain avoir.
- L'ULC et la Chambre des Salariés intensifient leur coopération, notamment quant à la rédaction d'avis juridiques par rapport à des projets de loi intéressant les deux organisations.
- L'ULC analyse de façon critique le projet de loi relatif à l'agrément d'un système de qualité et de certification des produits agricoles. L'ULC reste sceptique concernant l'utilité du logo d'agrément étatique dont l'introduction est prévue par la loi et se demande combien de groupements de producteurs luxembourgeois y verront une plus-value.

### **JUILLET 2021 :**

- L'ULC présente à la presse à l'occasion d'une conférence de presse en date du 9.7.2021 ses revendications et critiques par rapport à des sujets consommateurs qui sont d'actualité. Il s'agit notamment du pouvoir d'achat des consommateurs, des frais bancaires et des intérêts négatifs, de divers projets de loi, notamment le projet de loi sur le recours collectif...
- L'ULC décide de se lancer dans une enquête des tarifs appliqués dans les hospices et maisons de retraite. Il est constaté dans ce contexte que le logiciel comparateur que la Ministre de la Famille a annoncé il y a plusieurs années, fait toujours défaut.
- L'élaboration d'un avis relatif à la Directive européenne sur les crédits à la consommation est décidée.

### **AOÛT 2021 :**

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

## **SEPTEMBRE 2021 :**

- Les responsables de l'ULC rencontrent le directeur de la société Biogros à l'occasion d'une visite des installations de cette dernière. Sont discutés entre autre les changements dans la législation sur les emballages alimentaires. Le responsable de Biogros se plaint, tout comme l'ULC, du peu de réactivité du Ministère de l'Environnement.
- Une entrevue avec l'ADR représentée par Messieurs Fernand Kartheiser et Dan Hardy a lieu.
- A l'occasion d'une entrevue avec les responsables du Syvicol, une discussion sur les fermetures des guichets bancaires et postaux et la désertion des villages qui s'ensuit, s'engage. D'autres sujets traités sont la législation sur le bail à loyer, les activités du groupe ADAPTO et autres.
- Les responsables de la coopérative « Fair Mellech » sont reçus à l'ULC afin de discuter de la situation difficile du marché laitier.
- L'ULC continue à collecter des plaintes en relation avec la tarification des transactions bancaires. A noter que le Ministère de la Digitalisation, le MPC, l'ABBL et la CSSF ont présenté une formation « service bancaire en ligne » qui est pleinement soutenue par l'ULC.
- L'enquête réalisée par l'ULC sur les tarifs des maisons de retraite et de soins est terminée. L'ULC a spécialement analysé le coût des prestations non comprises dans le tarif de base comme le téléphone, la télévision, le lavage, etc. L'ULC est en avance avec son enquête sur le Ministère de la Famille alors que la Ministre de la Famille avait promis de finaliser un tel comparateur il y a plusieurs années déjà.
- L'ULC approuve le projet de loi relatif à la coordination de la politique alimentaire qui tente de rapprocher tous les acteurs de la chaîne alimentaire. Notamment, un conseil de la politique alimentaire va être mis en place. Il est prévu que l'ULC fasse partie de la composition dudit conseil.

## **OCTOBRE 2021:**

- Une entrevue a lieu avec les responsables du MPC. Il est question de l'aide financière de l'Etat pour l'année 2022. Aussi, l'ULC remet au MPC trois documents expliquant les initiatives et projets futurs de l'ULC.
- Les membres du comité de gérance reviennent à nouveau sur le projet de loi portant transposition de deux Directives européennes portant sur les contenus et services numériques ainsi que sur les garanties des produits. Il est prévu entre autre d'augmenter la période de renversement de la charge de la preuve qui actuellement est de six mois.
- Dans un communiqué de presse, l'ULC demande un plafonnement des prix de l'énergie qui sont en hausse nette.
- Le comité décide d'appliquer le « COVID-Check » dans les locaux de l'ULC à partir du 1.11.2021 en exécution de la législation en vigueur.

## **NOVEMBRE 2021 :**

- L'ULC signe le contrat définitif avec une société spécialisée pour l'élaboration d'un nouveau logiciel de gestion du fichier membres ainsi que du fichier réclamations/contentieux. Le comité fixe le montant des moyens financiers nécessaires à ce sujet.
- La rédaction de la brochure spéciale à l'occasion du 60<sup>ième</sup> anniversaire de l'ULC en décembre 2021 est en voie de finalisation et approuvée par le comité.
- En date du 10.11.2021 a lieu une entrevue avec les responsables de l'ABBL.

A l'ordre du jour sont la situation des banques au Luxembourg en général, le nombre d'agences bancaires au Luxembourg, l'online-banking avec la fermeture consécutive d'un nombre important d'agences, les intérêts négatifs, la baisse de la rentabilité des banques.

Les banques sont obligées de différencier leurs offres et de proposer des produits d'investissement attrayants alors qu'une partie du moins des clients luxembourgeois disposent des moyens financiers nécessaires, le tout dans le contexte d'intérêts créditeurs quasi nuls.

### **DECEMBRE 2021 :**

- L'ULC mène plusieurs entretiens avec des candidats juristes en vue du remplacement de deux juristes du service juridique/contentieux qui viennent de quitter le service de l'ULC.
- En date du 3.12.2021 a lieu la signature de la convention financière avec le MPC pour l'année 2022 qui se chiffre à 830.000 € avec une aide financière supplémentaire possible, mais non chiffrée, pour les actions spécifiques.
- La célébration du 60<sup>ième</sup> anniversaire de l'ULC au Parc Hôtel à Dommeldange est un succès. Quelque 100 participants sont présents.
- L'ULC critique que dans le cadre du projet de loi 7904 portant transposition de la Directive européenne « Omnibus », la mise en œuvre du « law inforcement » par les autorités se limite à la création d'une cellule spéciale chargée de la poursuite de pratiques commerciales déloyales, qui ne sera dotée que d'une seule personne.

En plus, l'ULC critique sévèrement que le texte ne prévoit pas de sanctions précises ni d'amendes administratives. Comme par le passé, les autorités sont obligées de dresser un procès-verbal et de le transmettre au Parquet en vue de la prise éventuelle d'une amende judiciaire.

- L'ULC revendique à nouveau la création au Luxembourg d'une unité spéciale à l'instar de la Direction générale de la répression des fraudes telle qu'elle existe en France, qui peut notamment sanctionner les professionnels fautifs avec des amendes administratives.
- Concernant la publicité déloyale ou trompeuse, l'ULC critique que le code actuel ne prévoit aucune sanction ni des dommages et intérêts en faveur des consommateurs lésés, à part la nullité relative du contrat.
- L'ULC critique d'autre part que les plateformes de vente n'entrent pas dans le champ d'application de la loi alors qu'elles ne constituent pas les véritables parties contractuelles, mais uniquement des intermédiaires.
- L'ULC présente son avis sur les marchés électriques et du gaz.

Les détenteurs des réseaux ont des obligations garantissant le bon fonctionnement de la distribution. L'ULC s'intéresse plus particulièrement aux personnes vulnérables ne pouvant plus payer leurs factures d'énergie. L'ULC estime qu'il n'est pas suffisant que les consommateurs non solvables doivent s'adresser aux offices sociaux.



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



**REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES**

**Chapitre 5 :**

- 5.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS ..... 71
- 5.2. ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS ..... 72



## **5. REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES**

### **5.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS**

Membre effectif : **Madame Aline ROSENBAUM**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

Le BEUC, « Bureau Européen des Consommateurs » regroupe actuellement quarante-trois organisations de consommateurs issues de trente et un pays européens (UE, EEE et pays candidats).

Le BEUC agit comme groupe de coordination à Bruxelles pour ses membres : sa tâche principale est de les représenter au niveau européen et de défendre les intérêts des consommateurs de toute l'Europe.

Le BEUC étudie les décisions européennes et leur évolution, susceptibles d'affecter les consommateurs de l'Union Européenne, tout en mettant un accent particulier sur les neuf domaines identifiés comme prioritaires par ses membres: les services financiers, l'alimentation, les droits numériques, les droits des consommateurs, le développement durable, la sécurité, la santé et l'énergie, les traités commerciaux.

L'Assemblée générale annuelle a eu lieu à Bruxelles en date du 21 mai 2020.

#### **5.1.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LE 20 ET 21 MAI 2021 À BRUXELLES**

Madame Aline ROSENBAUM et Stefania SALVATI ont participé à cette Assemblée Générale qui était organisée en visioconférence.

L'ordre du jour était le suivant :

Le 20 mai 2021 :

- Accueil et approbation du projet d'ordre du jour
- Dossiers d'adhésion
- Rapport des directeurs
- Préparation des élections - Présentation des candidats
- Rapport d'activité et bilan financier 2020 du BEUC avec une brève évaluation de la stratégie précédente du BEUC
- Vote pour le Président, le Vice-président et l'Exécutif du BEUC ;
- Annonce des nouveaux Président, Vice-présidents et membres de l'exécutif du BEUC :
- Klaus Müller, vzbv, a été élu Président
- Luis Silveira Rodrigues, DECO, a été élu vice-président
- Fin de la réunion

Le 21 mai 2021

Accueil de la 2ème journée

La nouvelle stratégie du BEUC 2022 - 2024

- 6.a. La mission et la vision du BEUC
- 6.b. Les super priorités du BEUC

Présentations par le secrétariat et discussion en plénière et en groupes de travail : tous les participants étaient répartis en 5 groupes dans le cadre desquels chacun était amené à exposer ses idées. Ensuite chaque groupe a présenté aux autres le résultat des discussions

Campagnes des membres

Date de la prochaine Assemblée Générale

Fin de la réunion de l'Assemblée Générale

## **5.2. ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS**

Membre effectif : **Monsieur Bob SCHMITZ**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

Malgré les restrictions imposées par la pandémie, de nombreuses consultations et activités ont eu lieu en ligne.

1. Structures de consultation : Un nouveau Groupe consultatif sur la politique des consommateurs a été mis en place par la Commission Européenne. Contrairement au passé, ce groupe n'est pas réservé aux seules organisations de consommateurs mais inclut des représentants de la société civile et des entreprises. L'ULC y représente notre pays. Un communiqué conjoint du Ministère de la Protection des Consommateurs (MPC) et de l'ULC a salué cette nouvelle structure qui couvre la période allant jusqu'à 2025 et vise à mettre en œuvre 22 actions dans cinq domaines : transition écologique, transformation numérique, voies de recours, besoins spécifiques de certains groupes de consommateurs, coopération internationale. Lors de la première réunion du 3 mars, Bob Schmitz a souligné que le chaînon manquant entre la réglementation UE et sa mise en œuvre est l'absence d'action coordonnée de transposition nationale des mesures UE entre les Etats membres de même tradition juridique, non seulement entre les autorités nationales concernées mais en y associant les milieux intéressés (associations de consommateurs, représentants des professionnels). Ceci permettrait d'utiliser au mieux les options laissées par l'harmonisation ciblée poursuivie par les institutions européennes. Plusieurs directives modernisant la protection des consommateurs en matière des contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques, des contrats de vente des biens (garanties après-vente,...) – loi du 8 décembre 2021- ou encore les règles relatives aux pratiques commerciales déloyales, aux contrats en ligne, à l'indication des prix, au renforcement des sanctions (projet de loi n° 7904 transposant la directive Omnibus) auraient gagné à être transposées de manière coordonnée. Le niveau d'harmonisation et la sécurité juridique entre pays voisins auraient été améliorés.

Une autre structure d'échange mensuel entre le MPC, le CEC et l'ULC a été lancée à l'initiative du MPC avec une première rencontre en ligne le 19 janvier 2021. Elle permet aussi de faire le point sur l'évolution de dossiers de transposition UE et d'application sur le terrain.

Ces échanges privilégiant les litiges et questionnements concrets s'avèrent fort fructueux et permettent de s'accorder sur des suites concrètes à donner à l'un ou l'autre enjeu.

2. Application du droit de la consommation ('Enforcement') : La Commission Européenne a publié le 29 décembre 2021 trois Communications illustrant concrètement les droits et obligations découlant des Directives 2005/29/CE (Pratiques Commerciales Déloyales), 2011/83/UE (Droits des Consommateurs) et 98/6/CE (Indication des Prix) en tenant compte de leur mise à jour par la Directive Omnibus. Ces publications ont été précédées par un « Stakeholder Workshop » en ligne organisé par la Commission le 22 juin. L'ULC y a participé et a transmis par la suite certains commentaires à la Commission en lien avec la proposition de Règlement Digital Services Act (DSA).

Concernant des cas concrets, nous avons eu la satisfaction d'avoir amené le site de e-commerce ALIBABA/ALIEXPRESS par notre plainte de janvier 2019, relayée par notre Ministre, Mme P. Lenert, au niveau européen et grâce à la prise en mains par l'autorité néerlandaise, à mettre en ligne sur leurs 7 sites européens une notice sur les « Droits légaux pour les consommateurs de l'UE » (communiqué de l'ULC du 12 février 2021).

L'autre grand litige qui n'en finit pas est VW DIESELGATE. En l'absence de recours collectif, 4 affaires individuelles coordonnées sont toujours en instance devant le tribunal d'arrondissement de Luxembourg. Cela fait 5 ans que VW refuse en Europe, sauf en Allemagne, d'indemniser les consommateurs lésés. Toutes les astuces procédurales sont utilisées par VW pour retarder les différents recours judiciaires en refusant tout règlement extrajudiciaire.

(les coûts sont entièrement supportés par l'ULC ), Bob Schmitz surveille et résume tous les jugements étrangers utiles comme des arrêts du Bundesgerichtshof (BGH) allemand ou encore des jugements de première instance favorables aux plaignants prononcés par le tribunal de Madrid le 25 janvier 2021 et du tribunal de Venise le 3 juin 2021.

Bob Schmitz est membre du *BEUC Enforcement Steering Group*, ce qui permet à l'ULC de se tenir informée d'autres actions poursuivies ailleurs comme les recours en remboursement de compagnies aériennes suite aux annulations dues au COVID, des pratiques commerciales trompeuses de Nintendo ou encore de TikTok. En l'absence de plaintes particulières au Luxembourg (CEC/ULC), nous ne nous sommes pas joints aux actions communes concernant ces firmes.

### 3. Recours collectif : La Directive 2020/1828 relative aux actions représentatives (RAD)

a retenu toute notre attention car c'est grâce à l'Europe que notre gouvernement a finalement préparé un projet de loi comblant le vide dans notre pays (projet de loi n° 7650). L'ULC est satisfaite du modèle finalement choisi qui tout en transposant les obligations européennes, s'inspire des expériences française et belge et prévoit des aides financières.

A part les 4 avis de l'ULC sur le projet de loi, cette dernière devant s'appliquer à partir de fin juin 2023 selon le calendrier européen, Bob Schmitz a activement contribué à la réunion du 14 janvier du « *Stakeholder Consultation Group on Consumer and marketing law* » dédiée à des dispositions-clef de RAD. En plus, la Commission a organisé un « *Online Workshop* » le 26 novembre sur d'autres aspects essentiels de RAD, notamment les sources de financement des recours collectifs. Pour sa part, le BEUC a organisé le 8 juin un échange de vues entre ses membres sur les meilleures pratiques procédurales.

4. E-commerce et Plateformes digitales : Deux propositions de Règlements UE fixeront les nouveaux droits et obligations des plateformes digitales, notamment GAFAM, pour mieux garantir la concurrence, prévenir les abus, interdire certaines pratiques, accroître la transparence, les obligations de contrôle, la responsabilité des sites intermédiaires, les mécanismes de coopération entre les autorités et les sanctions. Il s'agit du DMA (Digital Markets Act) et du DSA (Digital Services Act). En liaison étroite avec le BEUC, l'ULC a suivi de près les discussions du DSA au groupe du Conseil des Ministres et au Parlement Européen.

Nous avons pu compter sur une oreille attentive de nos autorités et de notre euro-député, M. M. Angel, qui siège à la commission Marché intérieur et Protection des consommateurs au Parlement. Nous avons soumis plusieurs amendements qui ont retenu leur attention démontrant qu'un échange pragmatique en toute confiance permet d'obtenir des résultats tangibles. Nos contacts à la Chambre des députés ont permis d'introduire deux questions parlementaires N° 4327 et 5207 de Mme V. Reding sur les « dark patterns » en attirant l'attention du gouvernement sur un projet de loi allemand sur les contrats de consommation équitable. Le 2 décembre Mme Lenert a répondu que la ligne politique est d'attendre une initiative européenne, mais que l'application de la nouvelle obligation allemande d'un « *Kündigungs-Button* » sera suivie avec intérêt comme source d'inspiration.

Nous avons participé également à plusieurs événements pour mieux saisir l'étendue et la complexité des défis de l'économie digitale en constante évolution technologique et commerciale. Citons la 8<sup>ème</sup> Conférence des 18 au 22 octobre sur « *Aspects of European Consumer law – a virtual week* » du CEC Luxembourg, un Workshop du BEUC du 20 octobre sur « *EU Consumer Protection 2.0* » et le « *Annual Digital Consumer Event* » organisé par la Commission le 25 novembre.

Sécurité des produits et « Transition verte » : Nous avons contribué au positionnement du BEUC sur le projet de Règlement relatif à la Sécurité générale des produits et avons eu des échanges personnels avec nos autorités représentant notre pays au groupe de travail du Conseil. Nous avons suivi également des initiatives prises par des pays voisins comme le déréférencement par 4 moteurs de recherche du site de e-commerce WISH.com. Nous avons rédigé une note de travail à l'attention du MPC tirant les enseignements si une telle action publique devait être entreprise dans notre pays en arguant que les mécanismes en place, à savoir les responsabilités, pouvoirs, coopération du MPC, d'une part, et de l'ILNAS, d'autre part méritent d'être revus.

Concernant la « transition verte », nous attendons en 2022 de nouvelles initiatives de la Commission, notamment sur le droit à réparation. L'ULC a déjà exprimé ses attentes lors de la consultation sur la Feuille de route de la Commission « *Empowering the consumer for the green transition* » et contribue aux nombreuses consultations du BEUC. Nous restons sceptiques car les récentes réglementations européennes comme la Directive 2019/771 sur les biens de consommation ou encore différents Règlements d'écoconception imposant la disponibilité de pièces de rechange pendant des périodes de 7-10 ans, permettent/ permettaient au moment de la transposition de ladite directive (cf. France) d'avancer sur le plan de la réparation. In fine, les coûts non réglementés de ces obligations et droits à réparation constituent un frein décourageant les consommateurs voire les professionnels. Les discussions européennes mais aussi nationales ont amené l'ULC à renforcer le dialogue et l'échange de vues avec le Mouvement écologique-Ökozentrum (cf. notamment visio-conférence bilatérale du 9 février 2021 sur leur mémorandum « *Rethink-Auf dem Weg zu einem neuen Wirtschafts-Modell* »).