



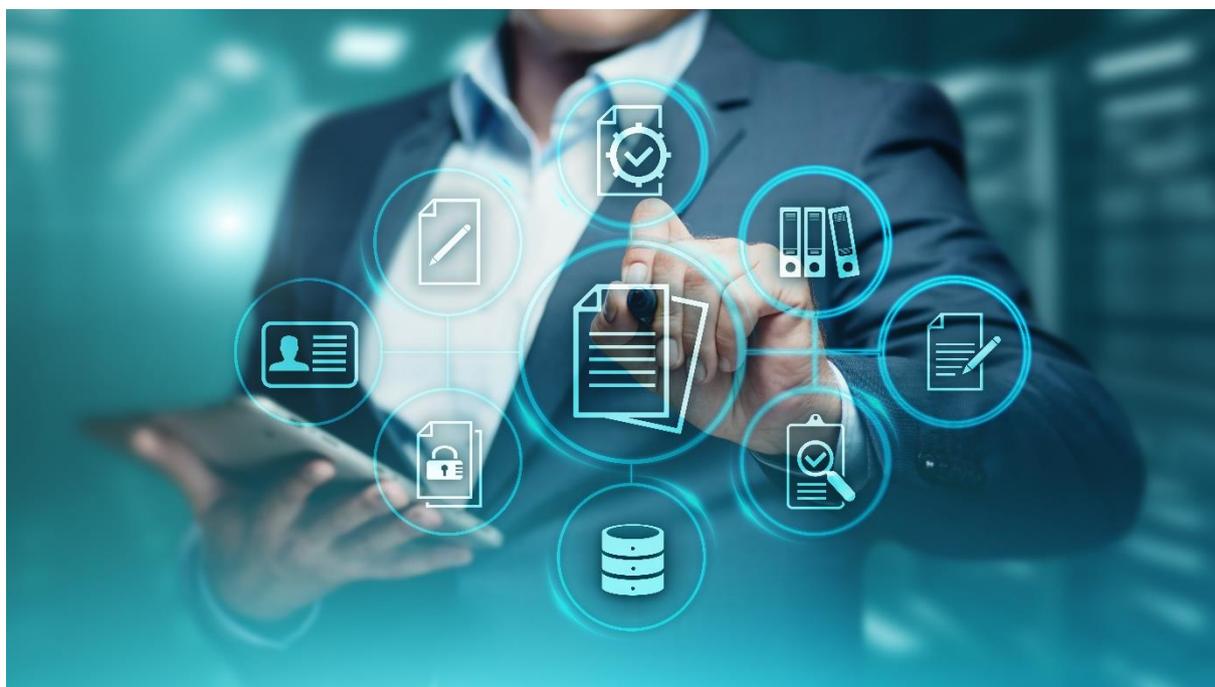
RAPPORT D'ACTIVITÉ

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

2024



Rapport d'activité 2024



PROJET

Version du 22/04/2025



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



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

1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRÉSENTATIONS NATIONALES	5
1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 12 JUIN 2024 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE	5
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	7
1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE	8
1.4. RÉVISEURS DE CAISSE	8
1.5. ORGANIGRAMME	9
1.6. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES	10
1.6.1. SERVICE CONTENTIEUX.....	10
1.6.2. RELATIONS PUBLIQUES	10
1.7. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	11
1.7.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION	12
1.7.2. OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.P.)	13
1.7.3. COMMISSION DE DÉGUSTATION DE L'OFFICE NATIONAL DES APPELLATIONS D'ORIGINE PROTEGEE (O.N.A.O.P.)	15
1.7.4. MARQUE NATIONALE LËTZEBUERGER HUNNEG	16
1.7.5. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT ».....	17
1.7.6. MÉDIATEUR EN ASSURANCES	19
1.7.7. MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG	20
1.7.8. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE	20
1.7.9. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV	22
1.7.10. ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L'AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDANTE DE L'AUDIOVISUEL (ACALIA).....	24
1.7.11. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE	26
1.7.12. BEE SECURE ADISORY BOARD	27
1.7.13. CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS	29
1.7.14. COMITE DE PILOTAGE DE LA CLINIQUE DU DROIT DE LA CONSOMMATION 2024	30
2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS	35
2.1. LE MENSUEL « de Konsument »	35
2.2. ULC-CALENDRIER	36
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	36
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS	38
2.5. L'ULC AUX FOIRES	38
2.5.1. L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ	38
2.5.2. BRADERIE ETTTELBRUCK	38

2.5.3.	FOIRE AGRICOLE.....	38
2.5.4.	« ALLES NORMAL – LËTZ CELEBRATE INCLUSION”.....	38
2.5.5.	«STROOSSENMAART LËTZEBUERGER PRODUKTER MEDERNACH».....	39
2.5.6.	EXPAT DAY	39
2.5.7.	BRADERIE À LUXEMBOURG.....	39
2.5.8.	SEMAINE NATIONALE DU LOGEMENT.....	39
2.6.	COOPÉRATION AVEC L’ECOLE D’HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU LUXEMBOURG (EHTL).....	39
2.7.	CONFÉRENCES ET CONFÉRENCES DE PRESSE.....	39
3.	CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEILS ET INFORMATIONS	43
3.1.	CONTENTIEUX.....	43
3.2.	HEURES D’OUVERTURE	54
4.	ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L’ULC	57
5.	THÉMATIQUES EUROPÉENES	65
6.	REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES	71
6.1.	BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS.....	71
6.1.1.	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC DU 27 AU 28 MAI 2024 À LISABONNE.....	71

* * * * *

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Chapitre 1 :

1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 7 JUIN 2024 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE	5
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	7
1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE	8
1.4. RÉVISEURS DE CAISSE	8
1.5. ORGANIGRAMME	9
1.6. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES	10
1.7. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	11

1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRÉSENTATIONS NATIONALES

1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 12 JUIN 2024 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE

L'assemblée générale ordinaire de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) s'est tenue le mercredi 12 juin au Casino Syndical à Luxembourg-Bonnevoie, en présence de la ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen. Outre une rétrospective de l'année 2023, l'assemblée générale annuelle de cette année a surtout porté sur les nombreux défis à relever dans le domaine de la protection des consommateurs.

Le président de l'ULC, Nico Hoffmann, a commencé son discours en soulignant que l'année 2023 n'a pas été facile pour l'ULC non plus, en raison de plusieurs changements de personnel et des nombreux défis en matière de protection des consommateurs. Il a donc tenu à remercier tous ceux qui, par leur travail quotidien et leur engagement, ont contribué à aider des milliers de membres à résoudre les problèmes les plus divers au cours de l'année écoulée.

Selon Monsieur Hoffmann, il est regrettable qu'il n'y ait plus de ministère autonome pour la protection des consommateurs depuis la fin de l'année dernière. On s'attendrait toutefois à une collaboration fructueuse et constructive avec la Direction de la protection des consommateurs, dérivée du ministère, et la nouvelle ministre de la Protection des consommateurs, Madame Martine Hansen. Le président de l'ULC a souligné que l'ULC essaie toujours d'être proche des gens et de prendre au sérieux leurs préoccupations et leurs problèmes. Il a ensuite abordé quelques thèmes particulièrement importants pour l'ULC et les consommateurs, tels que la protection et le maintien du pouvoir d'achat, le secteur bancaire, la politique fiscale, les problèmes sur le marché du logement ainsi que la loi sur le recours collectif en droit de la consommation, toujours en suspens.

« Politique commerciale inhumaine et arrogante »

Le président de l'ULC a dénoncé, entre autres, la « politique commerciale inhumaine et arrogante » d'ING, qui s'est déjà séparée de dizaines de milliers de clients dans les derniers mois ou qui prévoit de s'en séparer encore dans un avenir proche, et qui ne s'intéressera plus qu'aux millionnaires et aux milliardaires. Il reste à espérer que les Luxembourgeois se souviendront de la conduite des responsables d'ING lors du marathon ING de l'année prochaine.

En ce qui concerne le projet de loi 7650 sur le recours collectif, Nico Hoffmann a surtout regretté la suppression du règlement extrajudiciaire des litiges. L'ULC ne pourrait tout simplement pas être d'accord avec le projet de loi tel qu'il a été modifié, car il ne fait en principe que transposer la directive européenne, rien que la directive. Le projet de loi aurait pu et dû être amélioré.

La ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen, a ensuite remercié l'ULC pour son bon partenariat et a souligné qu'elle souhaitait continuer à développer cette collaboration à l'avenir. Les modifications apportées au projet de loi 7650 auraient été rendues nécessaires par les quelque 90 objections formelles formulées par le Conseil d'État. En effet, le principe « la directive et rien que la directive » aurait été appliqué. Des adaptations ultérieures seront toutefois toujours possibles, a déclaré la ministre.

« Un nouveau texte aurait sans doute été préférable a posteriori »

Martine Hansen a toutefois admis qu'il aurait sans doute été préférable, à posteriori, de rédiger un tout nouveau texte. La membre du gouvernement a toutefois souligné que la médiation est toujours prévue dans le projet de loi modifié. Elle ne pourrait pas dire pour l'instant ce qu'il adviendra du projet de loi modifié, car le texte est actuellement dans les mains du Conseil d'État.

Pendant l'allocution du président de l'ULC, elle aurait noté plusieurs revendications et préoccupations de l'ULC et en discutera avec ses collègues du gouvernement, a déclaré Madame Hansen. Beaucoup de choses se passeraient à Bruxelles en matière de protection des consommateurs. On travaillerait d'arrache-pied sur différents projets de loi, notamment sur le bonus de réparation. On reviendrait certainement vers l'ULC à ce sujet. Après les vacances d'été, le Digital Fairness Act de la Commission européenne serait également un sujet important. L'ULC serait également consultée à ce sujet.

4.770 nouveaux dossiers de plainte

Le secrétaire général de l'ULC, Marcel Laschette, a ensuite évoqué, entre autres, les nombreuses activités de l'année écoulée et notamment les statistiques du service contentieux de l'ULC. En 2023, 4.770 nouveaux dossiers ont été créés, ce qui représente une augmentation d'environ trois pour cent par rapport à l'année précédente. Plus de la moitié des plaintes (2.558) concernaient la construction et le logement. Les autres plaintes couvraient toutes sortes de domaines, des assurances aux voyages, en passant par les opérateurs de télécommunications. L'année dernière, le service juridique a passé un total de 40 250 appels téléphoniques. Durant cette période, 13 011 courriels ont été reçus.

Le trésorier de l'ULC, Paul Gries, a quant à lui présenté le bilan pour l'année 2023 et le budget prévisionnel pour l'année 2024 – tous les deux ont été adoptés à l'unanimité par l'assemblée générale.

1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président d'honneur :	MEIS Roby	
Président :	HOFFMANN Nico	LCGB
Vice-présidente :	CANNIVY Liliane	Membre individuel
Vice-président :	WENNMACHER Nico	F.N.C.T.T.F.E.L.
Vice-président :	WEYDERT Camille	CGFP
Secrétaire général :	LASCHETTE Marcel	Membre individuel
Secrétaire général adjoint :	SCHILTZ Camille	F.G.F.C.
Trésorier :	GRIES Paul	SYPROLUX
Trésorier adjoint :	BACK Alain	ALEBA
Membre du Conseil d'Administration :	ROSENBAUM Aline	Directrice
Membre du Conseil d'Administration :	GEORGES Nico	EC
Membre du Conseil d'Administration :	PEREIRA Carlos	OGB-L
Membre du Conseil d'Administration :	SCOLATI Roberto	Membre individuel
Membre du Conseil d'Administration :	FRISCH Sonja	Membre individuel

Le conseil d'administration a siégé 5 fois en l'an 2024 pour remplir ses fonctions.

1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE

Président :	HOFFMANN Nico LCGB
Vice présidente :	CANNIVY Liliane Représentante des membres individuels
Vice-président :	WENNMACHER NICO F.N.C.T.T.F.E.L.
Vice-président :	WEYDERT Camille CGFP
Secrétaire général :	LASCHETTE Marcel Représentant des membres individuels
Secrétaire général adjoint :	SCHILTZ Camille F.G.F.C.
Trésorier :	GRIES Paul Syprolux
Trésorier adjoint :	BACK Alain ALEBA
Membre :	ROSENBAUM Aline Directrice

Le comité de gérance a siégé 17 fois durant l'an 2024.

1.4. RÉVISEURS DE CAISSE

Membres :	Madame Christiane HAAS Monsieur Jean-Claude DELLERE Monsieur Jean-Paul HARTZ (sortant 02/04/2024) Monsieur Paul FOLSCHIED Monsieur Guy FETTES (entrant 01/11/2024)
-----------	---

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 2024 de l'ULC.

1.5. ORGANIGRAMME

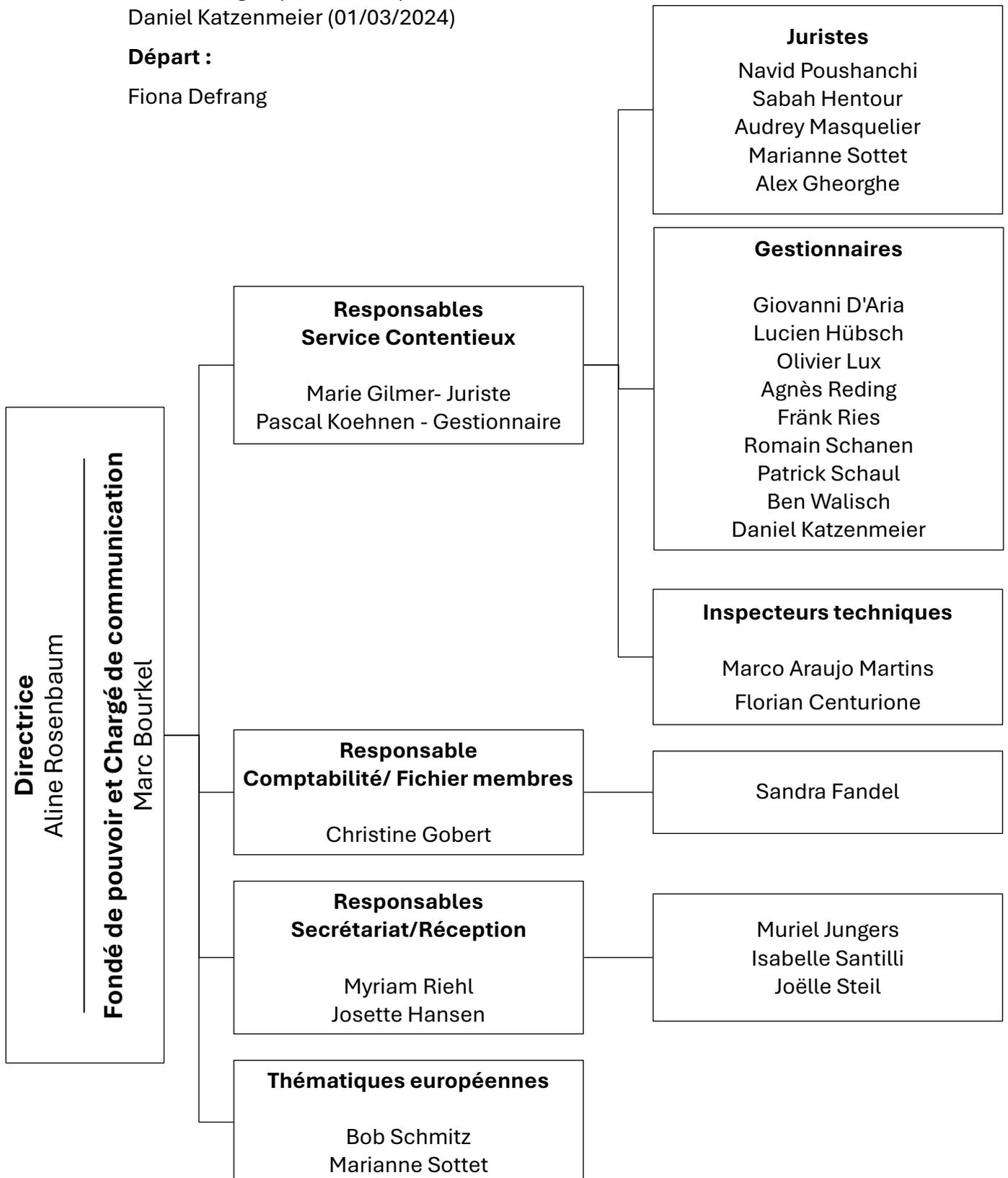
Entrée:

Alex Gheorghe (15/04/2024)

Daniel Katzenmeier (01/03/2024)

Départ :

Fiona Defrang



31/12/2024

1.6. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES

1.6.1. SERVICE CONTENTIEUX

Responsables :	Madame Marie GILMER Monsieur Pascal KOEHNEN
Juristes :	Madame Sabah HENTOUR Madame Audrey MASQUELIER Monsieur Navid POUSSHANCI Madame Marianne SOTTET Monsieur Alex GHEORGHE
Gestionnaires :	Monsieur Giovanni D'ARIA Monsieur Lucien HÜBSCH Monsieur Olivier LUX Madame Agnès REDING Monsieur Fränk RIES Monsieur Romain SCHANEN Monsieur Patrick SCHAUL Monsieur Ben WALISCH Monsieur Daniel KATZENMEIER
Inspecteurs techniques :	Monsieur Marco ARAUJO MARTINS Monsieur Florian CENTURIONE

1.6.2. RELATIONS PUBLIQUES

Membre effectif :	Monsieur Marcel LASCHETTE
Membres suppléants :	Madame Liliane CANNIVY Monsieur Camille WEYDERT

1.7. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES

- 1.7.1 Conseil de la Consommation
- 1.7.2 Office national de l'appellation d'origine protégée « Moselle luxembourgeoise » (O.N.A.O.C.)
- 1.7.3 Office national de l'appellation d'origine protégée « Moselle luxembourgeoise » (Commission de dégustation)
- 1.7.4 Marque Nationale Lëtzebuerger Hunneg
- 1.7.5 Aktioun Öffentlechen Transport
- 1.7.6 Médiateur en Assurances
- 1.7.7 Mouvement Européen du Luxembourg
- 1.7.8 La Sécurité Routière
- 1.7.9 Commission des Litiges de Voyages – CLLV
- 1.7.10 Assemblée consultative de l'autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel (ACALIA)
- 1.7.11 Commission consultative aéroportuaire
- 1.7.12 BEE Secure Advisory Board
- 1.7.13 Centre européen des consommateurs
- 1.7.14 Comité de pilotage de la clinique du droit de la consommation 2023

1.7 LES RÉPRÉSENTATIONS NATIONALES

1.7.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION

Membres effectifs :	Monsieur Nico HOFFMANN Monsieur Marcel LASCHETTE Monsieur Paul GRIES Madame Aline ROSENBAUM
Membres	Madame Liliane CANNIVY
suppléants :	Monsieur Camille SCHILTZ Monsieur Marc BOURKEL Monsieur Camille WEYDERT

Au cours de l'année 2024, deux réunions du Conseil de la Consommation ont eu lieu, le 15 mars et le 18 décembre.

A l'ordre du jour de la réunion du 15 mars 2024 figuraient entre autres les travaux législatifs nationaux (projet de loi portant introduction du recours collectif en droit de la consommation et projet de loi portant modification du Code de la consommation), les travaux au niveau européen (e. a. proposition de directive dite droit à la réparation et proposition de directive dite green empowerment, révision de la directive voyages à forfait), le 16^e rapport de la Charte FAIR PRICE et l'« enforcement » avec le rapport annuel des activités du service et les nouveautés du Guide pour le professionnel.

Quant au projet de loi portant introduction du recours collectif en droit de la consommation, la présidente, Marie-Josée Ries, informe les participants que des amendements gouvernementaux seront présentés à la Commission de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture de la Chambre des députés le 28 mars 2024. Concernant le projet de loi portant modification du Code de la consommation, Delphine Jeanpierre (DPC) rappelle les trois volets du projet de loi en question. Le premier concerne la réglementation en matière de clauses abusives. Le second concerne l'amélioration des règles en matière de sanctions. Le troisième porte sur la simplification de la procédure de recrutement des officiers de police judiciaire dans le cadre de la mise en oeuvre du Code de la consommation.

Concernant la proposition de directive dite droit à la réparation et proposition de directive dite green empowerment, Delphine Jeanpierre rappelle les deux objectifs du texte : d'une part, renforcer l'information des consommateurs sur la durée de vie des produits (durabilité) et les modalités de réparation (réparabilité) et d'autre part, lutter contre les pratiques commerciales déloyales relatives à l'écoblanchiment (« greenwashing ») et la pratique d'obsolescence précoce.

Révision directive voyages à forfait : Le texte prévoit de modifier la directive de 2015. Il est prévu d'offrir plus de sécurité au voyageur, notamment en tenant compte des situations disruptives qui ont eu lieu (COVID-19, faillite de Thomas Cook). Ce texte apporte notamment des précisions sur l'utilisation de vouchers et fixera des limites au préfinancement par le consommateur. Il apporte aussi des clarifications au sujet des voyages à forfait et prestations de voyage liées.

Christian Muller (DPC) présente les principaux chiffres du 16^e rapport de la Charte FAIR PRICE. Concernant l'« enforcement », Patrick Wildgen (DPC) donne un aperçu des demandes qui ont été adressées à la direction de la protection des consommateurs au courant de l'année 2023. Il précise qu'environ la moitié des demandes sont du domaine de compétence de la direction. Le Guide pour le professionnel, disponible auprès de la direction, s'est enrichi de nouvelles fiches au sujet des

chèques-cadeau, l'indication des prix dans les magasins d'ameublement ainsi que sur les bonnes pratiques lors de changements aux vitrines extérieures.

A l'ordre du jour de la réunion du 18 décembre 2024 figuraient entre autres le mode de fonctionnement du Conseil de la consommation, la protection des consommateurs dans la nouvelle Commission européenne, les travaux législatifs nationaux et les travaux au niveau européen.

Lors de la réunion du 18 décembre 2024, les membres du Conseil de consommation lancent des idées pour revoir le fonctionnement de celui-ci, et analyser ses missions dans un but d'augmenter sa visibilité. D'autres idées pourront être soumises jusqu'à fin janvier 2025.

En ce qui concerne la protection des consommateurs dans la nouvelle Commission européenne, le programme correspondant est présenté aux membres du Conseil de la consommation.

Quant au projet de loi portant modification du Code de la consommation publié en date du 27 août 2024, des changements ponctuels ont été apportés concernant les conditions requises pour les officiers de police judiciaire dans le domaine de la protection des consommateurs, les clauses abusives et les sanctions.

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 Paul GRIES**

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

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

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

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

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

- On a besoin de règles également plus strictes (baisse du rendement) avec la diminution de la taille de l'unité géographique pour que le terroir devienne perceptible.

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

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

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

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

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

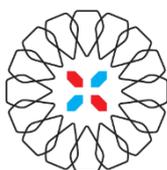
Procédures et fonctionnement

A 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 le droit d'utiliser l'indication protégée : APPELLATION D'ORIGINE PROTEGEE – MOSELLE LUXEMBOURGEOISE mais seulement en combinaison avec le label de contrôle et le médaillon suivant :

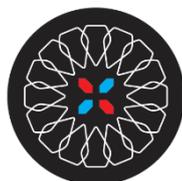
Labels :



Médailles :



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, deux 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.

Depuis le 1^{er} mars 2023, les demandes d'obtention en AOP doivent être soumises de façon digitale. Une démarche en ligne MyGuichet a été mis en place et remplace les demandes manuscrites sur formulaires préimprimés.

Dans ce cadre, les agents du service AOP ont fait un grand travail de consultance soit par téléphone, soit en se rendant sur place pour aider les vignerons dans leurs premières démarches.

Les dégustateurs encodent les points de chaque vin sur une tablette numérique. Un logiciel calcule les moyennes et les résultats sont affichés sur un grand écran après chaque série. Ces résultats ainsi que les résultats analytiques du laboratoire sont importés dans la base de données de MyGuichet.

La communication des résultats d'analyses aux demandeurs se fait également par le guichet unique MyGuichet. Toute la démarche AOP, y compris la facturation des collerettes, est donc une démarche « paperless ».

Depuis 2019, les vignerons ont le droit d'intégrer le logo de l'AOP dans leurs propres étiquettes. Ils n'ont donc plus forcément besoin de se procurer les étiquettes avec le logo au guichet de l'AOP. Cette alternative a connu un réel succès à ce que pour l'année 2024 déjà 60 % des collerettes sont intégrées dans l'étiquette.

1.7.3. COMMISSION DE DÉGUSTATION DE L'OFFICE NATIONAL DES APPELLATIONS D'ORIGINE PROTÉGÉE (O.N.A.O.P.)

Dégustateurs : **Monsieur Jean-Paul RISCH**
Monsieur Frank DUMONT
Monsieur Yves MERSCH

Au cours de l'année 2024, la commission de dégustation s'est réunie en 42 séances.

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

Type de produit	Volume admis en AOP (hl)	Nombre d'échantillons présentés en AOP	Nombre d'échantillons admis en AOP	Nombre d'échantillons ajournés en AOP
Vin tranquille	62.545	998	892	106
Crémant de Luxembourg	27.184	199	188	10
Vin mousseux de qualité	1.310	4	3	1

Le volume total de vins à mentions particulières s'élève à 590 litres et se subdivise comme suit :

- Vendanges tardives : 305 litres, soit 3 vins
- Vins de paille : 285 litres, soit 2 vins
- Vins de glace : 0 litre.

Gestion et développement

La gestion financière est une des principales attributions de l'Office national des appellations d'origine protégées « 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 2024, la vente de labels de qualité s'élève à 8.839.819 pièces, dont 5.730.573 pour les vins tranquilles et 3.109.246 pour les crémants et vins mousseux.

En vue des nouveaux critères d'étiquetage des vins et crémants prescrits par la Commission européenne à partir du 8 décembre 2023, le service de l'AOP a entamé en coopération avec les développeurs de MyGuichet un projet pour conformiser la présentation des données de chaque vin AOP et non-AOP sur le site www.aop.lu.

En effet, le consommateur peut consulter les données analytiques de chaque vin bénéficiant de l'AOP sur le site web de l'AOP en saisissant le numéro AOP du vin en question. Or sur ce site ne figuraient que les vins AOP. Une nouvelle démarche a été mise en place, en cours de 2024, qui permet d'héberger aussi les vins sans AOP. En plus la mise en page est conforme avec les nouvelles exigences concernant la publication obligatoire de la liste des ingrédients et du tableau nutritionnel pour chaque vin. L'accès à la page web d'un vin donné est possible par simple scan d'un code QR qui est fournie aux vignerons automatiquement par MyGuichet. Ce code QR peut être intégré dans les étiquettes, ce qui permet de renoncer à l'obligation d'imprimer la liste des ingrédients et le tableau des valeurs nutritives.

1.7.4. MARQUE NATIONALE LËTZEBUERGER HUNNEG

Membre effectif : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

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

Le miel « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » est un miel multi fleurs qui reflète la composition de la flore sauvage et agricole du Grand-Duché de Luxembourg. Il est bien connu pour sa fine structure cristalline, spécifique au miel « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg ». Il est commercialisé depuis des décennies dans son pot « classique » en verre avec couvercle rouge. L'apiculteur, par son savoir-faire traditionnel lors du brassage, favorise une cristallisation fine et une consistance onctueuse « tartinable »

Depuis fin 2023, le miel « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg" est commercialisé avec de nouvelles étiquettes à savoir:

- étiquette pour miel de printemps (récolté avant le 15 juin)
- étiquette pour miel d'été (récolté après le 15 juin)
- étiquette pour miel bio
- étiquette neutre utilisée par l'apiculteur ne faisant pas de distinction saisonnière

Chaque étiquette mentionne l'apiculteur et le lot de production. Chaque lot est soumis à un test organoleptique (goût) et une analyse au labo (pour contrôler l'activité des enzymes) avant de recevoir le label « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg ».

Les 103 apiculteurs participant à la « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » ont exploité 2.780 ruches et présenté 40.953 livres (20.476,5 kg) de miel en vue d'obtenir le label de qualité.

Pour la saison 2024, 91 échantillons de miel ont été présentés à la certification. Ils ont été analysés lors de quatre réunions organisées par la « Schmaachkommissioun Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg ». 13 échantillons n'ont pas répondu aux critères de la « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » et ont été refusés. Jusqu'à présent, 17.072 étiquettes de la « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » ont été distribuées.

1.7.5. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »

Membre effectif : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Rapport d'activité du 29 juillet 2024 à mars 2025

L'exercice a débuté comme d'habitude à l'issue de la partie statuaire de l'assemblée générale qui s'est tenue le 29 juillet 2024 dans les locaux du Casino Syndical à Bonnevoie.

Comme l'AÖT a décidé de ne plus inviter d'orateur à l'occasion de l'assemblée générale, mais de faire le bilan des activités de l'année lors d'une conférence de presse, ce fut donc une Assemblée générale classique après laquelle le Conseil d'administration avait invité les participants à une agape.

Activités du 29 juillet 2024 à mars 2025

- 29.07.2024 Assemblée générale de l'exercice 2023/2024
- 30.07.2024 Envoi d'une lettre aux associations membres en raison de la mauvaise situation financière de l'AÖT
- 21.11.2024 Participation au « Forum de la mobilité » de Rhénanie-Palatinat à Trèves
- 10.12.2024 Présence lors du premier trajet du tram jusqu'au Findel
- 03.03.2025 Présence lors de l'inauguration de la ligne de tramway Luxexpo – Findel
- 05.03.2025 Invitation à l'assemblée générale de la Nordstad Tram asbl
- 26.03.2025 Invitation au congrès du Mouvement écologique à l'Oekozerter
- 29.03.2025 Invitation à l'assemblée générale de natur&mwelt à Oetrange

Réunions du comité

Pendant l'exercice 2024/2025, deux réunions du comité ont eu lieu, afin de préparer les entrevues et de discuter les dossiers en cours.

Associations membres

20 organisations sont membres dans l'AÖT :

1. Velos-Initiative
2. Amiperas
3. Denkfabrik Nordstad
4. GAR
5. Mouvement écologique
6. Nordstad Tram asbl
7. ALACF
8. Fédération Marche Populaire
9. Ligue HMC asbl
10. Bréifdréieschgewerkschaft
11. natur&ëmwelt
12. ULC
13. Association des Victimes de la Route
14. FGFC
15. FENAFEL
16. Late Night Bus
17. Tram asbl
18. FNCTTFEL/Landesverband
19. Syprolux
20. Association pour Déficients Visuels

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 :	Alphonse Classen (FNCTTFEL/Landesverband)
Secrétaire :	René Birgen (Tram asbl)
Trésorière :	Josée Feyereisen (Bréifdréieschgewerkschaft)
Membres :	Béatrice Chagnon (FLMP) Misch Dondelinger (GAR) Metty Geschwind (ALACF) Germain Kirsch (AVR) Maurice Losch (Denkfabrik Nordstad) Albert Lambert (ALACF) Nico Wennmacher (ULC) Laure Simon (Mouvement écologique) Franz Kohlen (Syprolux)
Réviseurs de caisse :	Nico Georges (FNCTTFEL/Landesverband) Roger Leclerc (GAR)

Représentations dans d'autres organes, relations avec d'autres associations

Le secrétaire René Birgen et Nico Wennmacher représentent l'AÖT également dans le groupe de travail Transport du Conseil Economique et Social de la Grande Région. Depuis le 6 octobre 2022, René Birgen est président de ce groupe de travail.

L'AÖT est également représentée dans le « Comité d'accompagnement tram ». Les représentants de l'AÖT sont Alphone Classen et René Birgen.

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

L'AÖT soutient la plateforme « Votum Klima » et l'organisation « natur&emwelt ».

1.7.6. MÉDIATEUR EN ASSURANCES

Membre effectif : **Maître André MARMANN**

Le médiateur a pour mission de traiter les demandes de règlement extrajudiciaire de litiges assurantiels entre des compagnies d'assurance établies au Luxembourg et des consommateurs résidant au Luxembourg ou dans un autre État de l'Union européenne.

Le médiateur fonctionne sous forme paritaire ULC/ACA. Chaque partie désigne un délégué, ainsi qu'un suppléant :

- Le délégué de l'ACA est Mme Valérie TOLLET, Conseillère juridique et fiscale de l'ACA
- Le délégué de l'ULC est Maître André MARMANN.

Après examen du dossier, le médiateur adresse une lettre de conclusion motivée aux parties. Lorsque le médiateur constate que les positions des parties sont inconciliables, il en informe les parties par écrit. Il peut également réunir les parties en litige en vue de faciliter la recherche d'une solution respectivement d'un accord à l'amiable ou proposer lui-même une solution. Les conclusions ou propositions de solution du médiateur sont dépourvues de tout caractère contraignant pour les parties concernées.

Les décisions du médiateur ne sont pas rendues publiques. Les noms des parties en cause ne sont pas divulgués à des tierces personnes. Elles sont fondées sur les dispositions juridiques et légales applicables et elles peuvent prendre en considération des éléments d'équité.

Quelques statistiques concernant les dossiers traités par le Médiateur en assurances en 2024 :

- Nombre de litiges : 152

En suspens 2023 : 10

Nouveaux 2024 : 142

- Types de plaintes :

Vie : 61

Non-Vie : 91

- Statistiques quant aux résultats :

Retraits/ Sans suite/ Fraude :	22
Incompétence :	17
En suspens :	7
Conseil donné au consommateur de s'en remettre au CAA :	39

1.7.7. MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG

Membre du comité : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Le Mouvement Européen du Luxembourg (MEL) est une association fondée en janvier 1949, regroupant des groupes et associations souhaitant œuvrer pour l'intégration européenne. Le MEL soutient et représente ces associations au sein du Conseil du Mouvement Européen International (MEI) et appuie leurs efforts pour promouvoir l'Europe auprès des autorités publiques.

Le Mouvement Européen du Luxembourg a participé pendant l'exercice 2023/2024 à un nombre d'activités en collaboration avec l'EUROPE DIRECT – Université de Luxembourg – notamment une conférence en date du 18 juin 2024 sur les « Elections européennes 2024 – Enjeux, résultats, regards d'avenir », lors de laquelle la présidente du MEL, Madame Martine Reicherts, a tenu l'allocution d'ouverture.

1.7.8. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

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

Voici les événements marquants de l'année 2024 :

La Sécurité Routière a différents projets d'éducation routière des enfants, notamment en coopération avec la Police grand-ducale et les communes. Dans ce cadre, La Sécurité Routière a rencontré le ministre Léon Gloden qui a offert son soutien pour ces activités.

Du mois de janvier au 22 avril, La Sécurité Routière et la Police ont joué le théâtre de guignol « Wien huet de grénge Männche geklaut » pour plus de 6 000 enfants du cycle 1 dans 10 salles, essentiellement dans le sud du pays.

Au mois de février, La Sécurité Routière a lancé la Coupe scolaire 2024 avec l'envoi aux communes, aux syndicats scolaires et aux écoles internationales de la documentation pour le volet théorique. La finale s'est déroulée le 7 juillet dans la commune de Lorentzweiler.

À la rentrée scolaire, La Sécurité Routière a proposé aux communes l'achat de figurines réfléchissantes et de gilets réfléchissants. Cette action est depuis longtemps une tradition qui rencontre un succès croissant.

La Sécurité Routière collabore régulièrement avec le ministère de la Mobilité et des Travaux publics pour l'organisation de grandes campagnes nationales de sensibilisation. En 2024, elles étaient au nombre de trois : « Kuckt op d'Strooss » a sensibilisé les usagers aux dangers du téléphone au volant tout en rappelant la nouvelle réglementation en la matière (4 points et 250 euros). La campagne a bénéficié d'un visuel largement affiché, notamment sur les panneaux routiers, ainsi que d'un spot vidéo et d'un spot radio. Un tutoriel a également été créé pour expliquer en détail et en images ce qui est légal et ce qui ne l'est pas en matière d'utilisation d'appareils avec un écran. Bien sûr, il rappelait également que même lorsque ces activités sont légales, elles constituent une distraction dangereuse et sont à éviter.

Pendant la saison de la chasse en battue, La Sécurité Routière, le ministère de la Mobilité et des Travaux publics ainsi que la Fédération Saint-Hubert des chasseurs du Grand-Duché de Luxembourg ont lancé un appel à la prudence aux automobilistes. Il leur était recommandé d'être particulièrement attentifs aux abords des routes, en particulier dans les zones boisées ou lorsqu'un panneau signale un risque de passage d'animaux sauvages et ils étaient invités à adapter leur vitesse en fonction des circonstances. Ces bons conseils et les comportements corrects à adopter ont été partagés à la radio et sur les médias sociaux.

Enfin, à l'arrivée de l'automne a été lancée la campagne de sensibilisation « Soyez visibles – Sidd siichtbar », qui visait à rappeler l'importance de se munir de vêtements clairs ainsi que d'accessoires réfléchissants et à appeler les automobilistes à être particulièrement vigilants pendant cette période de l'année. Affichée sur les grands panneaux routiers, elle a également fait l'objet de publications au cinéma, à la radio et sur les médias sociaux.

En 2024, La Sécurité Routière a lancé en solo une grande campagne de sensibilisation intitulée « Kommt mir behuelen eis ». Le respect et la courtoisie au volant sont essentiels pour une bonne cohabitation entre tous les usagers et contribuent à la sécurité sur les routes. La Sécurité Routière a lancé cette campagne mettant en scène des enfants qui imitent les mauvaises habitudes de leurs parents. Un rappel aux adultes que les enfants les prennent pour modèles et qu'ils doivent se comporter comme tel, même au volant. La campagne peut être visionnée sur le site internet de La Sécurité Routière.

Et pour finir, en 2024 La Sécurité Routière a organisé la campagne nationale de l'éclairage et du pneu, mis à jour le Code de la route populaire en langue française, organisé les stages de réhabilitation pour conducteurs en infraction, organisé des conférences de prévention en entreprise et sensibilisé et informé les usagers de la route à travers ses différents médias, notamment sociaux.

Pour de plus amples informations sur l'asbl : www.securite-routiere.lu

Contact :

75, rue de Mamer
B.P. 29 L-8005 Bertrange
+352 31 97 86 1

info@securite-routiere.lu

Comme les années précédentes, l'ULC a mis à la disposition de La Sécurité Routière une page dans chaque numéro du « de Konsument » afin d'y présenter ses activités et actualités.

1.7.9. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV

Membres ULC : **Madame Marie GILMER (effectif)**
Monsieur Giovanni D'ARIA (effectif)
Madame Aline ROSENBAUM (suppléante)

Membres ULAV : **Madame Gabrielle WELTER (effectif)**
Monsieur Gianni PIETRANGELO (effectif)
Madame Yasmine EICKHOFF (suppléante)

La Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages, en abrégé la CLLV, organe de résolution extrajudiciaire des litiges de voyages, a été mise en place initialement par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs, 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 (Union Luxembourgeoise des Agences de Voyage) 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 nombre de dossiers traités par la CLLV en 2024 (38) est en très légère baisse par rapport au nombre de dossiers traité en 2023 (41). La plupart des dossiers sont en lien avec la qualité des prestations hôtelières.

En 2024, la CLLV a traité 38 dossiers :

13 dossiers introduits en 2023 ont été clôturés en 2024:

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

20 dossiers introduits en 2024 ont été clôturés en 2024 :

- **5** dossiers ont été clôturés alors que la CLLV s'est déclarée incompétente.
- **4** dossiers ont été clôturés après acceptation par la partie venderesse de la demande d'indemnisation formulée par la partie requérante.
- **3** dossiers ont été clôturés après acceptation par la partie requérante de la proposition de solution amiable de la partie venderesse.
- **5** dossiers ont été clôturés, alors que la CLLV a été d'avis que l'indemnisation proposée était satisfaisante.
- **1** dossier a été clôturé après acceptation par les parties de la proposition de solution amiable de la CLLV.
- **1** dossier a été clôturé suite à un abandon de la procédure de la partie demanderesse.
- **1** dossier a été clôturé par un constat d'échec de conciliation suite à l'acceptation par la partie venderesse de la proposition d'indemnisation formulée par la CLLV mais refusée par la partie requérante.

5 dossiers introduits en cours d'année 2024 étaient toujours en cours en date du 31.12.2024.

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

La majeure partie des dossiers introduits en 2024 et pour lesquels la CLLV était compétente concernait des réclamations envers les prestations hôtelières.

Dans la plupart des dossiers, le Tour Opérateur a proposé un dédommagement à la partie requérante.

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

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

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

Membre effectif : **Madame Agnès REDING**

L'Autorité Luxembourgeoise Indépendante de l'Audiovisuel (ci-après « l'Autorité ») est l'établissement public en charge de la surveillance des services de médias audiovisuels et sonores.

L'ALIA surveille la bonne application des textes réglementaires par rapport aux services de médias audiovisuels. Ses missions de surveillance englobent la télévision classique, les services à la demande (VOD), les plateformes de partage de vidéos (VSPs) ainsi que les radios nationales, régionales et locales...

Dans ce contexte, l'Autorité est dotée d'un pouvoir de sanction. Ainsi, toute personne ou organisation qui s'estime lésée par un contenu d'un service visé peut porter plainte auprès de l'ALIA- dans la mesure où ce contenu porte atteinte à la protection des mineurs, à la dignité de l'homme (race, opinion, religion ou nationalité) ou encore lorsqu'il comporte des éléments de pornographie.

L'Autorité surveille également le respect par les fournisseurs des règles en matière de publicité. Ceci s'applique aussi bien au contenu qu'à la durée des messages publicitaires.

L'Assemblée Consultative de l'ALIA se compose de vingt-quatre membres qui y sont délégués pour cinq ans (à partir de février 2020) par les organisations les plus représentatives de la vie sociale et culturelle du pays, dont l'ULC, qui est représentée par Madame Agnès Reding.

L'Assemblée doit être consultée lors de l'instruction d'une plainte ou autosaisine 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.

Elle peut être consultée, sur décision du Conseil d'administration, dans le cadre des autres attributions de l'Autorité.

Le bureau se réunit autant de fois que nécessaire afin de fixer l'ordre du jour des réunions plénières. Il prépare les projets d'avis et prises de position à soumettre aux membres réunis en plénière pour décision.

En janvier l'AC traite deux Plaintes relatives à des émissions hongroises. La 1^{ère} plainte vise le contenu d'une émission « Showder Klub » diffusée le 10 novembre 2022 à 20 h 25 par RTL Klub en Hongrie. L'émission relate le déroulement d'un spectacle de stand up d'Adàm Kiss.

Objet de la plainte : l'animateur commence l'émission avec une blague raciste hostile aux Tziganes.

Dire que c'est une blague raciste hostile aux Tziganes est juste, mais même si ce dérapage ponctuel est répréhensible, il ne justifie pas de classer toute l'émission de raciste. L'AC propose de rappeler aux producteurs du service ayant diffusé l'élément de programme « Showder Klub » et aux auteurs de ladite émission l'importance de ne pas tomber dans le piège de remarques relatant des préjugés racistes.

La 2^e plainte vise le programme « Le monde réel » (Valò Vilàg) diffusé par les services *RTL Kettö* et *RTL + (VOD)*.

Après visionnage des épisodes et le suivi des dialogues et commentaires de ces émissions, l'AC est d'avis qu'il y a certes des écarts de langage voire des développements pouvant être interprétés comme des atteintes à la dignité humaine mais n'étant pas à classer de violations graves voire d'actes criminels, ceci d'autant plus que les figurant(e)s sont tous (toutes) des volontaires parfaitement au courant du caractère de ce genre d'émission.

Un rappel à l'ordre quant au respect des règles élémentaires en matière de protection des mineurs et de la dignité humaine est à adresser aux producteurs de cette émission.

En mars l'AC donne un avis concernant une plainte sur l'émission « Riicht eraus » diffusée par *apart.TV*, avec Astrid Lulling et Simone Beissel.

A la suite de la discussion publique sur le bien-fondé de l'interdiction de la mendicité et les déclarations déplacées lors de ladite émission, l'AC devait procéder à une analyse pour vérifier la conformité avec les règles en vigueur sur le contenu des programmes de certains propos par rapport à des notions comme la discrimination, l'incitation à la discrimination ou encore la dignité humaine.

Le programme sous revue doit être analysé comme une émission d'opinion permettant aux auteurs d'exprimer leurs commentaires sur l'actualité. Même s'il est un fait qu'il s'agit ici de la première diffusion du programme « Riicht eraus » avec Astrid Lulling et Simone Beissel par la plateforme *Apart TV*, les responsables de ce diffuseur de service n'ont certainement pas ignoré le caractère politique de ce programme et les propos contestables dans la mesure où il s'agit d'une émission enregistrée et montée en bonne et due forme avant la diffusion. Dès lors le diffuseur doit veiller à ce que les dispositions légales et les règles élémentaires de la déontologie en matière de médias soient observées.

L'AC est d'avis qu'il convient d'adresser un message adéquat à *Apart TV* afin de veiller à que les lois requises et les règles déontologiques en matière des médias soient dorénavant pleinement respectées par les programmes du diffuseur *Apart TV*.

Lors de la réunion plénière du mois d'avril la proposition de solliciter une entrevue avec les responsables d'*Apart TV* et de procéder à un inventaire des médias locaux avant de discuter des problèmes déontologiques et des questions de responsabilité des diffuseurs locaux est accepté, et l'introduction au dossier européen avec un exposé de Mark Cole, avec comme thème principal « *European Media Law 2024* » est évoquée.

En mai l'AC adopte l'avis concernant la plainte à l'encontre du service d'*RTL Gold* pour la diffusion de l'émission « *Monika show* ». Comme il convient de protéger les mineurs et éviter aux enfants le risque de s'exposer involontairement à une émission évoquant des problèmes délicats et difficiles à comprendre voire véhiculant des préjugés et des attitudes

discriminatoires, même s'il s'agit d'un poisson d'avril, il faut faire en sorte que le fournisseur de programme soit obligé de respecter les recommandations en la matière, en l'occurrence mettre les heures de diffusion en concordance avec le contenu des émissions et les avertissements de rigueur.

En juin l'AC a discuté de l'observation des séances de projection de films amateurs et comment sont suivies les séances de projection des cinéastes-amateurs. Il s'en suit une discussion amenant à la recommandation d'élaborer des règles en la matière. Sont cités aussi les cas de la Cinémathèque et des projections en plein air.

En octobre l'AC discute des conférences nationales sur la réforme de la loi sur les médias et la mise en place du service « Plaintes » dans le cadre de la mise en service du Digital Service Act.

Lors de la réunion plénière de novembre, l'AC donne un avis sur la plainte à l'encontre de VOD Service RTL+ du groupe CLT-UFA pour la diffusion de l'émission « Valò Vilàg saison 12 ».

La plainte vise le fait que l'un des participants masculins a commis des gestes violents à l'encontre de sa partenaire féminine. Force est de constater que le fournisseur a violé la législation hongroise applicable en la matière, qui stipule que :

(1) « Tout fournisseur de services de médias doit respecter la dignité humaine dans les contenus médiatiques diffusés ».

(2) « Il est interdit de présenter des personnes dans une situation humiliante et vulnérable dans des contenus médiatiques pour la fin en soi et de manière préjudiciable. » (article 14, alinéas (1) et (2) de la Smtv)

L'AC est d'avis qu'il faudrait s'assurer que ce type de programme ne soit plus diffusé.

1.7.11. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE

Membre effectif : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

La Commission consultative aéroportuaire est une plateforme d'échange visant à faciliter l'information mutuelle et les discussions sur diverses questions liées à l'aéroport. Elle a été instituée par arrêté ministériel le 22 juin 2007, qui précise que sa mission est de servir de lieu d'information réciproque et d'échanges de vues sur l'ensemble des questions relatives à l'aéroport.

La Commission consultative aéroportuaire joue un rôle essentiel dans la concertation avec les populations riveraines de l'aéroport, en abordant des sujets tels que l'impact environnemental, les nuisances sonores et le développement économique et social lié aux activités aéroportuaires.

En 2024, la Commission consultative aéroportuaire ne s'est pas réunie.

1.7.12. BEE SECURE ADISORY BOARD

Membre : **Monsieur Marc BOURKEL**

Au cours de l'année 2024, deux réunions du BEE SECURE Advisory Board ont eu lieu, le 4 juillet et le 27 novembre.

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

Les quatre piliers d'action de BEE SECURE sont :

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

Les formations de BEE SECURE visent en première ligne à favoriser l'apprentissage de la réflexion critique à l'égard des pratiques et des contenus en rapport avec Internet. Il s'agit d'un élément essentiel pour garantir une bonne gestion des risques inhérents à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). En 2024, BEE SECURE a dispensé 1 227 formations – dont 558 formations pour des classes scolaires de l'enseignement fondamental et 539 formations pour des classes scolaires de l'enseignement secondaire.

Les campagnes de sensibilisation de BEE SECURE s'adressent au grand public et abordent des sujets spécifiques en rapport avec les évolutions et tendances actuelles en relation avec la mission de l'initiative. Jusqu'à présent, ces campagnes à grande échelle ont permis

à BEE SECURE de communiquer de manière plus ciblée sur un sujet donné pendant une année scolaire. Toutefois, à partir de l'année scolaire 2024/2025, l'approche est différente. Au lieu de se concentrer sur un seul thème, les campagnes peuvent aborder plusieurs sujets, avec des phases de communication plus courtes de deux mois par sujet afin de pouvoir réagir plus rapidement aux tendances et risques du moment.

Pendant l'année scolaire 2023/2024, BEE SECURE a présenté une série d'astuces pratiques (« lifehacks ») pour aider les internautes à mieux protéger leurs appareils personnels et leurs données contre divers risques en ligne. Ces astuces, mises en avant dans des vidéos d'experts, sont disponibles sur le site www.beesecure.lu/kyss ou sur les réseaux sociaux de BEE Secure.

De novembre à décembre 2024, BEE SECURE a organisé son premier « Hot Topic » de l'année scolaire 2024/2025. Il portait sur les deepfakes, notamment dans le contexte des élections politiques. La campagne visait à sensibiliser le public au fait que le contenu généré par intelligence artificielle (remplacement de visages ou imitation vocale) peut tromper et propager la désinformation.

En 2024, BEE Secure a enrichi son offre avec le cyberdesk de la BEE Secure Helpline, une consultation en présentiel pour des cas particuliers. Cette séance de conseil est assurée par un spécialiste de la Luxembourg House of Cybersecurity, qui répond aux questions techniques, alors que l'équipe de la BEE SECURE Helpline offre un accompagnement psychologique et éducatif. 23 rendez-vous ont été fixés, dont 18 ont réellement eu lieu. Les désistements peuvent être liés au caractère angoissant des sujets abordés, comme le piratage de comptes ou l'hameçonnage.

De janvier à décembre 2024, la BEE SECURE Helpline a reçu au total 536 appels portant sur divers sujets, tels que la cybercriminalité, la protection des données et l'éducation aux médias. Par rapport à 2023, une hausse de 9 % a été enregistrée, soit 44 appels supplémentaires au total. La cybercriminalité, qui englobe des sujets comme le phishing, la fraude, le piratage et le chantage, a été la thématique dominante, représentant 38 % des cas (202 appels, soit une hausse de 13% par rapport 2023). La BEE SECURE Helpline a enregistré en plus 513 demandes via le formulaire de contact en ligne (plus 18 %).

Dans le domaine du CSAM (matériel d'abus sexuel sur mineurs), la BEE SECURE Stopline a enregistré 11 751 URL signalées comme comportant du contenu en rapport avec des abus sexuels sur mineurs (CSAM) en 2024 (plus 36 %). Dans le domaine du racisme, 448 URL ont été signalées via la BEE SECURE Stopline comme comportant des contenus de cette nature, dont 263 ont été transmises aux autorités compétentes. Par rapport à 2023, les signalements relevant de cette catégorie ont connu une augmentation significative de 40 %. Dans le domaine du terrorisme, 127 URL ont été signalées via la BEE SECURE Stopline comme comportant des contenus de cette nature, dont 89 ont été transmises aux autorités compétentes. Le nombre total d'URL signalées comme comportant des contenus illégaux dans cette catégorie a plus que triplé (avec une augmentation de 210 %) par rapport à 2023,

Plusieurs évènements ont été organisés au cours de l'année 2024 et BEE SECURE a également participé à différents évènements organisés par des partenaires. L'ULC a participé entre autres comme partenaire au Safer Internet Day le 7 février 2024 et a organisé le 15 mai 2024 une conférence sur le phishing et la cybercriminalité avec le soutien de BEE Secure.

1.7.13. CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Membres du comité de gérance :

Monsieur Nico HOFFMANN (ULC)

Madame Aline ROSENBAUM (ULC)

Monsieur Marcel LASCHETTE (ULC)

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

Madame Catherine PHILIPPS (Direction de la Protection des consommateurs)

Monsieur Dominique GOUROV (Ministère de l'Economie)

Madame Karin BASENACH (CEC)

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

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

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

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

Le conseil de gérance s'est réuni en date des 08.02.2024, 11.04.2024, 07.05.2024, 09.07.2024, 03.10.2024, 21.10.2024 et 12.12.2024

Lors de ces réunions, les membres du Conseil de gérance ont pris des décisions concernant certaines questions administratives ou de gestion des ressources humaines et des questions budgétaires. L'année 2024 a été marquée par le départ de la directrice, Madame Karin Basenach, au 31 octobre 2024, et le recrutement d'un nouveau directeur qui a pris ses fonctions à partir du 1^{er} novembre 2024, Monsieur Thomas Segrétain.

Une assemblée générale a également eu lieu en date du 03.10.2024.

1.7.14. COMITE DE PILOTAGE DE LA CLINIQUE DU DROIT DE LA CONSOMMATION 2024

Membres du Comité

Membres internes :

- Mme Laura Aade, Doctorante,
- Dr Mathilde Calcio Gaudino, maître assistant,
- Prof. Elise Poillot, Directrice de la Clinique, Directrice du comité directeur de la Clinique,
- Prof. H. Hoffmann, Directeur du Département de droit,
- M. Gérard Rollinger, Représentant des cliniciens,
- Maître Mathieu Richard, Avocat au barreau de Luxembourg

Membres externes :

- M. Claude Fellens, médiateur de la consommation,
- Mme Aline Rosenbaum, Directrice de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs
- Mme Marie-Josée Ries, Conseillère, Responsable du domaine de la Protection des intérêts économiques des consommateurs, Ministère en charge de la Protection des consommateurs,
- M. Thierry Hoscheit, Conseiller à la Cour de cassation
- Mme Karin Basenach, directrice du Centre Européen des Consommateurs,
- Maître Pit Reckinger, Bâtonnier, Conseil de l'Ordre des Avocats du Barreau de Luxembourg

En date du 1er juillet 2024, Madame Aline Rosenbaum participe à la réunion du Comité de Pilotage de la Clinique du Droit de la consommation.

Les points de l'ordre du jour concernent "la Clinique des usagers" d'une part et le "Programme Clinicité" d'autre part, et plus particulièrement, le Bilan de l'activité de la Clinique pendant l'année 2024, la présentation de l'activité pédagogique, le fonctionnement de la Clinique, les perspectives pour l'avenir et la coopération internationale.

En date du 27 juin 2024, Madame Aline Rosenbaum assiste à la Cérémonie de remise des certificats de participation à la Clinique du droit.

La cérémonie est rehaussée par la présence de de la ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture, et de la Protection des consommateurs, Madame Martine Hansen.

L'allocution de Madame Martine Hansen est suivie par les allocutions de Monsieur Laurent Scheeck, Secrétaire Général de la Chambre des députés, Mme le Professeur Catherine Léglu (Vice-Rectrice aux Affaires Académiques), et Mme le Professeur Elise Poillot (Directrice de la Clinique)

Comme il est de coutume chaque année, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) a par ailleurs accueilli le lundi 11 mars six étudiants et deux encadrants de la clinique de droit de la consommation de l'Université du Luxembourg. Madame Marie Gilmer, juriste

et responsable du service contentieux, et Madame Agnès Reding, conseillère gestionnaire au sein du même service, leur ont présenté un historique de l'ULC, les activités de l'association et les différentes missions assurées au quotidien pour la défense des droits des consommateurs. Elles ont également pu partager avec les étudiants leurs expériences et répondre aux nombreuses questions posées.

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 »	35
2.2. ULC-CALENDRIER	36
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	36
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS	38
2.5. L'ULC AUX FOIRES	38
2.6. COOPÉRATION AVEC L'ÉCOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU Luxembourg (EHTL)	39
2.7. CONFÉRENCES DE PRESSE	39

2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS

2.1. LE MENSUEL « de Konsument »

En 2024, le mensuel « de Konsument » est paru 9 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 2024, pas de changement. Suite à l'accueil favorable des lecteurs, cette publication continuera pour la 25^{ième} année consécutive en 2024.

Au cours de l'année 2024 le nombre d'annonces est passé de 406 (en 2023) à 396, ce qui correspond à une diminution de 2,46 %.

Rubrique	2023	2024	Différence entre 2023 et 2024	Différence en %
Ventes	198	200	+ 2	+ 1,01%
Vente voitures	82	65	- 17	- 20,73%
Immobilier	27	44	+ 17	+ 62,96%
Luxembourg	22	31	+ 9	+ 40,91%
Étranger	5	13	+ 8	+ 160,00%
Locations	37	34	- 3	- 8,11%
Luxembourg	13	16	+ 5	+ 23,08%
Étranger	24	18	- 6	- 25,00%
Achats	25	27	+ 2	+ 8,00%
Divers	37	26	- 11	- 29,73%

Les membres de l'ULC reçoivent 27 tests de produits sans frais par an et ménage, chaque test supplémentaire est facturé 0,50 €. L'envoi de tests est réservé à nos membres pour des raisons de droits d'auteurs.

Évaluation de l'édition du « de Konsument » en 2024.

Mois	Diffusion 2023	Diffusion 2024	Mois	Diffusion 2023	Diffusion 2024
01	37.175	35.417	06	35.927	34.433
02	37.050	35.385	07	35.855	34.479
03	36.957	35.352	08	35.827	34.410
04	36.788	35.352	09	35.833	33.855
05	36.768	34.309			

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 2024 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

15/01/2024 Autofestival 2024 : Mises en garde et conseils importants de l'ULC

A l'occasion de l'Autofestival 2024 (du 20 janvier au 3 février), l'ULC recommande à tous les consommateurs envisageant l'achat d'une voiture d'examiner attentivement les conditions du contrat de vente avant de le signer.

06/02/2024 Attaques de phishing : pour l'ULC les banques doivent assumer leur responsabilité

Face à la menace croissante du phishing et de la cybercriminalité, l'ULC rappelle, à l'occasion du Safer Internet Day, la responsabilité des consommateurs, du législateur et, en particulier, des banques.

10/04/2024 Les banques luxembourgeoises enregistrent des bénéfiques records au détriment de leurs clients

Les banques luxembourgeoises ont réalisé un bénéfice record de 6,6 milliards d'euros en 2023, surtout grâce à une marge d'intérêt élevée. L'ULC critique la hausse des frais et demande e.a. des tarifs transparents, des crédits équitables et un meilleur service à la clientèle.

17/04/2024 L'ULC n'approuve pas les amendements au projet de loi 7650 relatif au recours collectif

L'ULC est déçue par les amendements au projet de loi sur le recours collectif, qui limitent l'accès gratuit à la médiation et réduisent le champ d'application. Seule avancée : les recours contre les institutions financières sont possibles.

02/05/2024 Mise en demeure des compagnies aériennes concernant le «greenwashing»

La Commission Européenne exige que 20 compagnies aériennes retirent leurs affirmations trompeuses sur la « neutralité CO2 ». Luxair, contactée par l'ULC, a modifié sa communication, mais celle-ci reste ambiguë.

17/05/2024 L'ULC demande le maintien du plafonnement des prix de l'énergie

Encevo annonce un bénéfice record de 171 millions d'euros, alors que les ménages devront supporter des coûts énergétiques jusqu'à 60% plus élevés à partir de 2025. L'ULC demande au gouvernement de maintenir le plafonnement des prix de l'énergie et d'alléger la charge des ménages à faibles revenus.

20/08/2024 L'ULC critique les tarifs abusifs du syndicat des déchets SIDEC

Le syndicat SIDEC a augmenté les taxes sur les ordures ménagères de 60% avec effet rétroactif au 1er juillet, ce que l'ULC qualifie comme exagéré et non transparent. L'ULC demande entre autres de la transparence, un contrôle indépendant et, le cas échéant, des remboursements.

05/09/2024 VW Dieselgate – un scandale interminable bafouant le droit des consommateurs

Le procès de Martin Winterkorn dans le cadre du « dieselgate », neuf ans après le scandale, est une bonne occasion pour rappeler que la justice luxembourgeoise, saisie en 2018, n'a toujours pas tranché dans l'affaire de moteurs truqués.

11/09/2024 L'ULC réclame une information des passagers inclusive pour les bus et les trains

Les panneaux d'affichage numériques et les codes QR aux arrêts offrent certes des informations actualisées, mais excluent de nombreuses personnes. L'ULC demande une solution qui combine les horaires numériques et classiques afin de prendre en compte tous les usagers et de ne désavantager personne.

08/11/2024 Les hausses des prix de l'énergie pèsent sur les ménages privés – L'ULC demande des solutions équitables

À partir de 2025, les prix de l'électricité et du gaz augmenteront en raison de la diminution des aides d'État et d'une nouvelle structure tarifaire. L'ULC critique la charge financière accrue pour les ménages et réclame des prix plus justes, ainsi qu'une plus grande concurrence et transparence.

04/12/2024 Budget 2025 : L'ULC salue les allègements fiscaux, mais demande des mesures supplémentaires

Le budget 2025 contient des mesures telles que des adaptations fiscales et des allègements pour les familles monoparentales, mais il ne va pas assez loin. L'ULC demande e.a. des allègements plus importants pour les faibles revenus et la classe moyenne ainsi qu'une TVA à 0% sur certains biens.

AVIS

09/02/2024 Proposition de directive modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges et Proposition de règlement abrogeant le règlement (UE) N° 524/2013

La révision de la Directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de consommation entend moderniser le cadre législatif des entités REL. Pourtant, l'ULC a relevé dans son avis que les objectifs principaux de cette révision (élargir le champ de compétences des entités REL, renforcer le recours au REL pour les litiges transfrontaliers, et simplifier les procédures REL) ne seront pas atteints, ou seulement très partiellement.

15/04/2024 Amendements du 28/03/2024 au projet de loi 7650 modifiant le code de la consommation

Avis critique de l'Union Luxembourgeoise des consommateurs relatif aux amendements apportés au projet de loi sur le recours collectif, censés remédier aux oppositions émises par le Conseil d'Etat dans son avis du 20 juin 2023.

2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS

En octobre 2024, l'ULC a réédité sa brochure sur le bail à loyer. La version adaptée tient compte de la nouvelle loi du 23 juillet 2024. Cette loi, entrée en vigueur le 1er août 2024, modifie la loi du 21 septembre 2006 sur le bail à usage d'habitation.

2.5. L'ULC AUX FOIRES

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

Les 24 et 25 février 2024, l'ULC a participé à la 41e édition du Festival des Migrations, des Cultures et de la Citoyenneté, organisée par le CLAE à la LuxExpo The Box.

2.5.2. BRADERIE ETTTELBRUCK

L'ULC a participé à la braderie d'Ettelbruck en date du 15 juin 2024.

2.5.3. FOIRE AGRICOLE

L'ULC a participé avec son partenaire de longue date, la « SuperDrecksKëscht », à la Foire Agricole qui a eu lieu du 5 juillet au 7 juillet 2024 à Ettelbruck.

2.5.4. « ALLES NORMAL – LËTZ CELEBRATE INCLUSION »

L'ULC a participé à « Alles normal – Lëtzelebrat Inclusioun » du 12 au 13 juillet 2024.

2.5.5. «STROOSSENMAART LËTZEBUERGER PRODUKTER MEDERNACH»

Le 1er septembre 2024, l'ULC a participé au «Stroossenmaart Lëtzebuenger Produkter Medernach» qui a eu lieu sous forme d'un marché en plein air.

2.5.6. EXPAT DAY

Le 1er septembre 2024, l'ULC a participé au « Expat Day » qui s'est déroulé à l'Abbaye Neumünster.

2.5.7. BRADERIE À LUXEMBOURG

L'ULC a participé à la braderie de Luxembourg-Ville en date du 2 septembre 2024.

2.5.8. SEMAINE NATIONALE DU LOGEMENT

L'ULC a participé à la Semaine nationale du logement qui s'est déroulée du 10 au 13 octobre 2024 à la Luxexpo The Box à Luxembourg-Kirchberg. Les représentants de l'ULC ont pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

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

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2024 la bonne habitude de remettre un diplôme pour « prévenance exemplaire et courtoisie » à l'élève qui, au courant de l'année scolaire, a su aller au-devant des autres élèves. Ce diplôme est valorisé par la remise d'une prime financière au lauréat. La remise à Madame Pedro Gomes Ariana Beatriz a eu lieu le 24 octobre 2024.

2.7. CONFÉRENCES ET CONFÉRENCES DE PRESSE

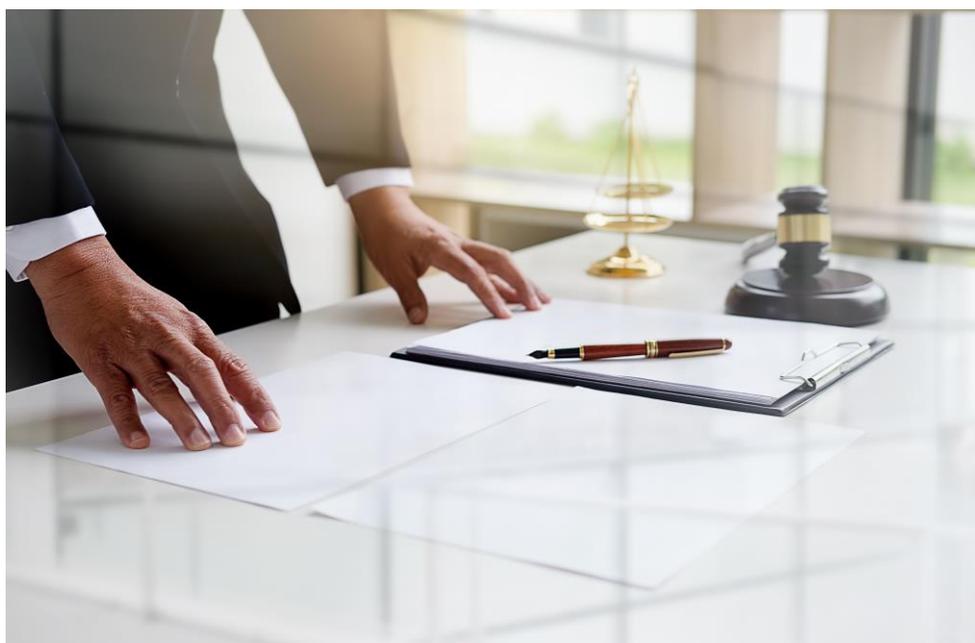
En date du 15 mai 2024, l'ULC a organisé une conférence sur le thème du phishing et de la cybercriminalité au Casino Syndical à Luxembourg-Bonnevoie. Comme conférencier figurait Steve Muller, expert en cybersécurité chez BEE SECURE.

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.....	43
3.2. HEURES D'OUVERTURE	54

3. CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEILS ET INFORMATIONS

3.1. CONTENTIEUX

Le service « contentieux et information » comptait au 31 décembre 2024, 18 personnes, à savoir 10 gestionnaires (dont 6 à temps plein et 4 à temps partiel), 6 juristes dont une des responsables du service et 2 inspecteurs techniques.

Au cours de l'année 2024, en mars respectivement en avril 2024, un nouveau juriste et un nouveau gestionnaire ont intégré le service. Nous ont rejoint Alex GHEORGE et Daniel KATZENMEIER. Fiona DEFRANG a quitté l'ULC en mars 2024.

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.

Le service contentieux est divisé en 3 équipes, et un roulement est organisé de manière que chaque jour, 2 équipes sur 3 soient connectées à la centrale téléphonique entre 8h00 et 12h00, la 3^{ème} équipe pouvant consacrer sa matinée au traitement des dossiers ou au travail de rédaction. De plus, 2 gestionnaires ou juristes continuent à assurer à tour de rôle une permanence téléphonique complémentaire tous les lundis, mercredis et vendredi de 12h00 à 13h00.

Les consultations en présentiel au siège à Howald ont lieu sur rendez-vous uniquement. Les consultations à Ettelbruck les jeudis entre 14h et 16h ont lieu 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, traitent ainsi les dossiers : ils entament le travail d'instruction du dossier, rédigent les courriers à l'attention des parties adverses,

tiennent au courant les membres de l'évolution de leur dossier et les consultent sur le suivi que ces derniers entendent leur donner.

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

Les dossiers transférés aux avocats :

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

En 2024, l'ULC a accordé une participation financière dans des frais d'avocat, suite à un échec de conciliation, pour **42** dossiers, soit une augmentation de 75% par rapport à l'année précédente, alors que 24 participations financières de l'ULC avaient été accordées en 2023.

Les **42** dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent **0,90** % de tous les dossiers nationaux.

Quelques chiffres clés :

Le **nombre total des dossiers** traités par le service « contentieux et information » en 2024 était de **4.645**, ce qui représente une légère baisse de 2.62 % par rapport à 2023.

Le nombre de **communications téléphoniques** (appels entrants et sortants) menées par le service « contentieux et information » était de **37.069** appels en 2024. Il s'agit d'une baisse des appels de 7.90 % par rapport à l'année précédente.

Les **consultations juridiques** individuelles sur rendez-vous assurées au siège à Howald par les avocats mis à disposition par l'ULC ont baissé de 18,91% pour atteindre **1.132** consultations par rapport à 1396 consultations l'année précédente.

Les inspecteurs techniques de l'ULC ont procédé à **691 visites** des lieux. Pour ce faire, ils ont parcouru **25.034 kilomètres**.

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

Secteur immobilier-construction :

Malgré un secteur de la construction en pleine crise avec comme conséquence une baisse considérable des transactions immobilières en général et un ralentissement drastique des constructions VEFA en particulier, le nombre de dossiers ouverts dans le secteur en question reste très élevé et continue de représenter environ ¼ de tous les dossiers soumis au service contentieux.

Les problèmes nous rapportés concernent dans leur grande majorité des non-respects de contrats d'entreprise, des retards d'achèvement des chantiers ainsi que des malfaçons affectant le gros ou le menu ouvrage nouvellement construit.

A noter tout de même une baisse importante des doléances concernant les agences, contrats et ventes immobilières (diminuant de 255 à 194 demandes).

Secteur du logement :

Après l'augmentation continue des prix du logement (construction et terrain) observée par EUROSTAT pendant les dix dernières années, le marché de l'immobilier a connu en 2024 une phase de stabilisation des prix avec quelques nuances en fonction des secteurs et régions.

Les prix publiés par le site atHome.lu des maisons anciennes ont enregistré une baisse de 2,6% par rapport à la fin de l'année 2023, tandis que ceux des appartements anciens ont affiché une stabilité relative, avec une diminution modérée de 0,5%. Le prix des appartements neufs sont restés stables avec une légère baisse de 0,3%.

En ce qui concerne les prix des locations, la situation est quelque peu différente alors que les loyers demandés ont progressé en un an de 3% pour les appartements et de 1,8% pour les maisons.

Eu égard à cette forte pression sur le prix du locatif, il n'est guère étonnant qu'en 2024 de nombreux locataires continuaient, comme déjà constaté en 2023, de s'adresser à l'ULC pour se renseigner sur la légitimité et modalités des demandes d'augmentation du prix des loyers leur soumises par leur propriétaire.

Le nombre total des demandes de nos membres en relation avec l'exécution de leur contrat de bail a augmenté de 881 à 921.

Contestations en matière de prix :

Après une hausse déjà constatée l'année précédente, le nombre de demandes nous transmises dans cette catégorie a à nouveau augmenté et passe de 105 à 114 demandes en 2024.

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

Achats de cuisines équipées :

Le nombre des dossiers ouverts dans cette catégorie est à nouveau à la baisse (-36.23%). L'augmentation significative constatée en 2023 était liée à une décision déclarative de faillite d'un cuisiniste avec siège à Differdange.

Secteur des télécommunications :

Au niveau du secteur des télécommunications, nous constatons une tendance inverse par rapport à 2023. En effet, les demandes d'information et doléances nous rapportées en relation avec des contrats signés dans le secteur de la télécommunication ont augmenté de 12.75%. (105 demandes en 2023 et 114 demandes en 2024)

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

Secteur des réparations automobiles :

Une nouvelle fois, après une hausse significative déjà constatée en 2023, le nombre de demandes nous transmises par des consommateurs se plaignant de problèmes liés à la réparation de leur voiture a encore grimpé de 23.44%. Leur nombre passe de 128 en 2023 à 158 en 2024.

En 2024, le nombre de dossiers relatifs aux réparations automobiles (158) a été supérieur à celui concernant l'achat automobile (136).

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

Secteur du transport aérien :

Le nombre de dossiers relatifs au transport aérien est stable, 111 dossiers ont été ouverts en 2024 et concernent majoritairement des litiges relatifs à des bagages perdus ou abîmés.

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

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

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

En 2024, le service contentieux a été sollicité à 52 reprises par différents médias du Grand-Duché de Luxembourg, pour de simples informations ou des interviews.

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

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

La loi du 23 juillet 2024 portant modification de la loi modifiée du 21 septembre 2006 sur le bail à usage d'habitation et modifiant certaines dispositions du Code civil et de l'article 1714 du Code civil est entrée en vigueur le 1^{er} août 2024.

La prédite loi du 23 juillet 2024 a apporté des modifications importantes à la législation applicable jusqu'alors (nécessité d'un contrat écrit, garantie locative limitée à 2 mois de loyer, délais de restitution encadrés, partage des frais d'agence immobilière entre bailleur et locataire, introduction de dispositions spécifiques pour la colocation, etc.).

A cette occasion notre brochure « bail à loyer » a été adaptée à la nouvelle législation et est disponible depuis octobre 2024.

STATISTIQUES :

APPELS TÉLÉPHONIQUES



	31.12.2023	31.12.2024		2024
	par an	par an	par jour	
ENTRANTS	32 256	30 323	117	-5,99 %
SORTANTS	7 994	6 746	26	-15,61 %
TOTAL EN NOMBRE	40 240	37 069	143	-7,90 %

EMAILS ENTRANTS



	31.12.2023	31.12.2024	2024
	par an	par an	
INSCRIRES	6 110	5 510	-9,82 %
FICHER MEMBRES	6 366	10 553	65,77 %
ANNONCES/TESTS	535	409	-23,55 %
TOTAL EN NOMBRE	13 011	16 472	26,60 %

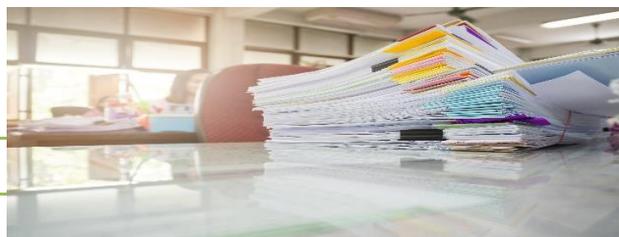
CONSULTATIONS INTERNES



	2023	2024	2024
CONSULTATIONS JURIDIQUES SUR RDV AVOCAT HOWALD	1 396	1 132	-18,91 %
CONSULTATIONS JURIDIQUES SUR RDV IMPOTS HOWALD	729	673	-7,68 %
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES ETTTELBRUCK	51	59	15,69 %
GUICHETS (CONSEILS, TESTS, CONTRATS-TYPE, DOC,...)	255	344	34,90 %
TOTAL EN NOMBRE	2 431	2 208	-9,17 %

LITIGES NATIONAUX :

DOSSIERS PAR TYPE 2023/2024 (% PAR CATEGORIE)



	2023		31.12.2024		2023/2024
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
BATIMENT-CONSTRUCTION					
Architectes	21	0,44%	11	0,24%	-47,62%
Carrelages	25	0,52%	10	0,22%	-60,00%
Façades	28	0,59%	23	0,50%	-17,86%
Gros-œuvres	230	4,82%	220	4,74%	-4,35%
Installations de chauffage	111	2,33%	116	2,50%	4,50%
Installations d'électricité	66	1,38%	83	1,79%	25,76%
Installations sanitaires	29	0,61%	27	0,58%	-6,90%
Marbres	2	0,04%	0	0,00%	-100,00%
Menuiserie	89	1,87%	70	1,51%	-21,35%
Peintures, Revêtements muraux intérieurs	9	0,19%	9	0,19%	0,00%
Revêtements sol	23	0,48%	24	0,52%	4,35%
Travaux de toiture	56	1,17%	62	1,33%	10,71%
Travaux divers (construct.,rénov.,malfaçons)	431	9,04%	380	8,18%	-11,83%
Tuyauteries, canalisations et égouts	8	0,17%	13	0,28%	62,50%
Vérandas	9	0,19%	3	0,06%	-66,67%
SOUS-TOTAL	1137	23,84%	1051	22,63%	-7,56%
LOGEMENT					
Bail à loyer (contrats, résiliations, fixations...)	813	17,04%	863	18,58%	6,15%
Bail à loyer (décomptes charges locatives)	68	1,43%	58	1,25%	-14,71%
Copropriété	216	4,53%	224	4,82%	3,70%
Copropriété (décomptes des charges communes)	25	0,52%	40	0,86%	60,00%
Déménagements	13	0,27%	15	0,32%	15,38%
Immobilier (agences, contrats, ventes immobilières...)	255	5,35%	194	4,18%	-23,92%
Immobilier entre particuliers	27	0,57%	43	0,93%	0,00%
Servitudes (droit de la propriété, mitoyenneté)	4	0,08%	3	0,06%	-25,00%
SOUS-TOTAL	1421	29,79%	1440	31,00%	1,34%

AUTRES					
Actions en cessations	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Administrations, ministères, caisses de maladie	86	1,80%	92	1,98%	6,98%
Alimentation	28	0,59%	27	0,58%	-3,57%
Animaux (acquisitions, soins)	4	0,08%	3	0,06%	-25,00%
Appareils hifi - acquisitions	6	0,13%	0	0,00%	-100,00%
Appareils hifi - réparations	6	0,13%	5	0,11%	-16,67%
Arnaques	24	0,50%	24	0,52%	0,00%
Assurances automobiles	38	0,80%	40	0,86%	5,26%
Assurances habitation	34	0,71%	29	0,62%	-14,71%
Assurances vie	18	0,38%	5	0,11%	-72,22%
Assurances pension complémentaire	7	0,15%	10	0,22%	42,86%
Assurances autres	52	1,09%	50	1,08%	-3,85%
Auto-Ecoles	3	0,06%	1	0,02%	-66,67%
Automobiles - achats	130	2,73%	136	2,93%	4,62%
Automobiles - réparations	128	2,68%	158	3,40%	23,44%
Avocats	7	0,15%	10	0,22%	42,86%
Beauté, amaigrissement, fitness cot.	19	0,40%	14	0,30%	-26,32%
Bijoux- achats	6	0,13%	2	0,04%	0,00%
Bijoux- réparations	3	0,06%	0	0,00%	-100,00%
Bons d'achats, chèques cadeau, - repas	21	0,44%	23	0,50%	9,52%
Campings	0	0,00%	2	0,04%	19900,00 %
Cartes de crédit (visa, master...)	24	0,50%	20	0,43%	-16,67%
Colportage	2	0,04%	2	0,04%	0,00%
Crèches	20	0,42%	27	0,58%	35,00%
Cuisines équipées - achats	69	1,45%	44	0,95%	-36,23%
Cuisines équipées - réparations	7	0,15%	3	0,06%	-57,14%
Demandes de commerçants	6	0,13%	11	0,24%	83,33%
Discriminations diverses (âge,sexe,ethnie,..)	3	0,06%	2	0,04%	0,00%
Droit du travail	21	0,44%	28	0,60%	33,33%
E-commerce	73	1,53%	66	1,42%	-9,59%
Ecoles privées, formations (enfants/adultes)	7	0,15%	4	0,09%	0,00%
Electro-ménager - achats	23	0,48%	14	0,30%	-39,13%
Electro-ménager - réparations	36	0,75%	20	0,43%	-44,44%
Fournitures énergie/eau	36	0,75%	39	0,84%	8,33%
Garanties légales	24	0,50%	30	0,65%	25,00%

AUTRES					
Hôtellerie	20	0,42%	12	0,26%	-40,00%
Informatique appareils	16	0,34%	5	0,11%	-68,75%
Informatique logiciels	6	0,13%	4	0,09%	-33,33%
Jardinages	22	0,46%	34	0,73%	54,55%
Litiges entre particuliers	64	1,34%	41	0,88%	-35,94%
Location de voiture	29	0,61%	28	0,60%	0,00%
Loisirs (concerts, attractions...)	15	0,31%	34	0,73%	126,67%
Médecins, hopitaux	30	0,63%	27	0,58%	-10,00%
Mobiliers - achats	27	0,57%	46	0,99%	70,37%
Mobiliers - réparations	6	0,13%	11	0,24%	83,33%
Nettoyages à sec	3	0,06%	0	0,00%	-100,00%
Nettoyage (services de)	28	0,59%	25	0,54%	-10,71%
Notaires	6	0,13%	2	0,04%	-66,67%
Opticiens, lunetteries	1	0,02%	3	0,06%	200,00%
Outillage - achats	0	0,00%	1	0,02%	9900,00%
Outillage - réparations	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
Paramédical Soins/matériel	5	0,10%	4	0,09%	-20,00%
Pénal (amendes, plaintes, aff.tribunaux,..)	6	0,13%	6	0,13%	0,00%
Postaux (services)	11	0,23%	13	0,28%	18,18%
Prescriptions	8	0,17%	8	0,17%	0,00%
Prix (indication, étiquetage, affichage, publicité)	105	2,20%	114	2,45%	8,57%
Protection des données	11	0,23%	7	0,15%	-36,36%
Publicité, étiquetage, emballage	6	0,13%	14	0,30%	133,33%
Relations publiques	2	0,04%	0	0,00%	-100,00%
Restauration	5	0,10%	1	0,02%	-80,00%
Secrétariat et autres demandes internes	1	0,02%	0	0,00%	-100,00%
Services financiers - crédits à la consommation	9	0,19%	3	0,06%	-66,67%
Services financiers - crédits hypothécaires	46	0,96%	36	0,78%	-21,74%
Services financiers - comptes courants	86	1,80%	84	1,81%	-2,33%
Services financiers - placements	13	0,27%	10	0,22%	-23,08%
Services financiers - paiements transfrontaliers	3	0,06%	3	0,06%	0,00%
Successions	61	1,28%	81	1,74%	32,79%
Télécommunications	102	2,14%	115	2,48%	12,75%
Télédistributions	20	0,42%	22	0,47%	10,00%
Téléphones portables - achats	5	0,10%	2	0,04%	-60,00%
Téléphones portables - réparations	5	0,10%	5	0,11%	0,00%

AUTRES					
Textiles et autres fibres	11	0,23%	9	0,19%	-18,18%
Transports maritimes	1	0,02%	0	0,00%	-100,00%
Transports par route	8	0,17%	16	0,34%	100,00%
Transports aériens	114	2,39%	111	2,39%	-2,63%
Transports ferroviaires	1	0,02%	5	0,11%	400,00%
Vente à distance	7	0,15%	9	0,19%	0,00%
Voyages à forfait	49	1,03%	39	0,84%	-20,41%
Voisinage	70	1,47%	61	1,31%	-12,86%
Divers	196	4,11%	161	3,47%	-17,86%
SOUS-TOTAL	2212	46,37%	2154	46,37%	-2,62%
TOTAL EN NBRE	4770	100,00%	4645	100,00%	-2,62%
	dont 364 dossiers sans suite	7,63%	dont 641 dossiers sans suite	13,80%	
	dont 24 transmis à avocats	0,50%	dont 42 transmis à avocats	0,90%	

Dossiers remis à des avocats : 24 en 2023 et 42 en 2024 ce qui correspond à une augmentation de 75% Ceci correspond à 0,50% de 4.770 en 2023 et à 0,90 % de 4.645 litiges nationaux en 2024.

EXPERTISES BÂTIMENTS 2023/2024



	2023		2024	
	NBRE VISITES	NBRE VISITES	NBRE VISITES	KM PARCOURUS
	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Pierre BRAUN	16	1 968	-	-
Alain BARTHOD	68	2 402	69	3 494
Marco ARAUJO	396	12 627	259	9 923
Florian CENTURIONE	325	12 542	324	11 617
TOTAL EN NBRE	805	25 539	652	25 034
	0,25 %	-1,01 %	-19,01 %	-15,25 %

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

- Ettelbruck (Maison sociale, 40 Avenue Salentiny)
Jeudi de 14.00 à 16.00 heures

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 57

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

Ce chapitre reprend de façon succincte et par ordre chronologique les démarches et activités les plus importantes entreprises principalement par le Bureau Directeur ou le Comité de gérance de l'ULC, au cours de l'année 2024, et plus particulièrement toutes les initiatives qui ne sont pas traitées de façon plus explicite sous d'autres titres du présent rapport d'activité.

JANVIER 2024 :

En date du 12 janvier, des représentants de l'ULC et de la Chambre des salariés Luxembourg (CSL) se réunissent au Luxembourg Lifelong Learning Centre LLLC / CSL. Lors de cette rencontre, il est notamment question de futurs projets communs et de formations continues pour le personnel de l'ULC.

En date du 18 janvier, a lieu une entrevue entre une délégation de l'ULC et les responsables de l'Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (OSAPS) – ceci afin de discuter entre autres des futures missions de ce service public et d'une éventuelle collaboration entre l'ULC et l'OSAPS.

FEVRIER 2024:

En date du 21 février, l'ILR (Institut Luxembourgeois de Régulation) reçoit une délégation de l'ULC, ainsi que des représentants d'autres organismes et administrations, afin de présenter un compte rendu sur le planning et l'avancement de la fermeture en cours du réseau cuivre.

En date du 23 février, une délégation de l'ULC rend visite à Luxembourg Air Rescue (LAR). Les coulisses intéressantes du service de sauvetage aérien fondé en 1988 sont ainsi dévoilées. De plus, des coopérations possibles entre les deux associations sont discutées.

MARS 2024:

En date du 21 mars, la pétition « Pour un service ADAPTO qui fonctionne vraiment » qui avait récolté 5.593 signatures valides l'année dernière, fait l'objet d'un débat public à la Chambre des Députés. Lors du débat, l'auteur de la pétition, Madame Ana Pinto, et ses co-pétitionnaires dont Monsieur Marcel Laschette, secrétaire général de l'ULC, présentent leurs revendications aux députés membres des commissions parlementaires concernées (Mobilité et Pétitions) ainsi qu'à la ministre de la Mobilité, Madame Yuriko Backes.

En date du 27 mars, une réunion de travail a lieu entre des représentants de l'ULC et de l'Ordre des Architectes et des Ingénieurs-Conseils (OAI). Lors de cette entrevue, l'ULC et l'OAI ont échangé notamment sur les thématiques d'actualité dans le secteur de l'immobilier et de la construction.

En date du 29 mars, la ministre de la Protection des consommateurs, Madame Martine Hansen, reçoit une délégation de l'ULC afin de discuter, entre autres, des adaptations à apporter au droit de la consommation ainsi que des modifications à apporter au projet de loi n° 7650 introduisant le recours collectif en droit de la consommation.

AVRIL 2024 :

En date du 22 avril, l'ULC participe à la Journée d'ouverture de la Semaine Nationale de Prévention du Surendettement, et prend part à la table ronde à laquelle étaient représentées également la CSSF, l'asbl Jonk Entrepreneuren, la Fondation ABBL et la Fédération CRESUS.

En date du 25 avril, une réunion de travail a lieu entre des représentants de l'ULC et le ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, Monsieur Max Hahn. De nombreux sujets tels que les structures et services pour personnes âgées, la prévention contre le surendettement, la lutte contre la pauvreté ou encore les différentes aides et allocations familiales sont abordés à cette occasion.

En date du 26 avril, la SuperDrecksKëscht (SDK) rencontre l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC), pour évoquer leurs activités respectives et leurs projets communs.

MAI 2024 :

En date du 15 mai, une réunion de travail entre des représentants de l'ULC et l'Ombudsman, Madame Claudia Monti, a lieu au siège de l'ULC, concernant entre autres, les plaintes et réclamations respectives traitées et des éventuels chevauchements.

En date du 15 mai également, se tient une conférence organisée par l'ULC sur le thème du phishing et de la cybercriminalité, au Casino Syndical à Luxembourg-Bonnevoie. Le conférencier, Steve Muller, expert en cybersécurité chez BEE SECURE, expose les bases du phishing et présente aux quelques 120 personnes présentes des conseils afin de protéger au mieux leurs données personnelles et leurs finances en ligne. L'exposé est suivi d'une séance de questions/réponses.

En date du 16 mai, une délégation de l'ULC est accueillie par le LSAP en ses locaux, pour faire le point sur l'évolution du projet de loi sur le recours collectif et échanger sur d'autres sujets d'actualité.

JUIN 2024 :

En date du 12 juin se tient l'assemblée générale de l'ULC au Casino Syndical à Luxembourg-Bonnevoie en présence de la ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen. L'accent est mis sur la rétrospective 2023 et les défis à relever en matière de protection des consommateurs.

En date du 24 juin, une entrevue de travail a lieu entre une délégation de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) et le ministre des Finances, Monsieur Gilles Roth. Lors de cette réunion, les discussions portent notamment sur l'affaire ING, les prix de l'énergie, les aides et primes étatiques ainsi que sur la politique fiscale. Sur proposition du ministre, les deux parties conviennent de se rencontrer désormais au moins deux fois par an pour discuter de dossiers d'actualité.

JUILLET 2024 :

En date du 9 juillet, une entrevue a lieu entre les responsables de l'ULC et le ministre du Logement Claude Meisch. Lors de cette rencontre, les représentants de l'ULC attirent entre autres l'attention sur les nombreuses plaintes de leurs membres en matière de

construction et de bail à loyer, qui représentent plus de la moitié de toutes les plaintes dont l'ULC est saisie.

L'ULC exprime également le souhait d'une coopération renforcée avec le ministère du Logement afin que les intérêts des consommateurs soient encore mieux pris en compte dans les futurs projets de loi. Les responsables de l'ULC soulignent notamment l'existence de lacunes dans les lois existantes d'une part, et le manque de respect des dispositions existantes d'autre part. Le ministre du logement invite l'ULC à communiquer officiellement ses analyses et à faire part de ses suggestions concrètes sur les futurs projets de loi en matière de logement ou de vente en futur état d'achèvement, ainsi que sur d'autres dossiers importants.

En date du 12 juillet, l'ULC participe à l'évènement « Alles normal- Lëtz Celebrate Inclusion », et y tient un stand d'information sur les services proposés par l'ULC.

En date du 25 juillet, a lieu une réunion entre des représentants de l'ULC et de la FEDAMO (Fédération des distributeurs automobiles et de la mobilité). Parmi les sujets discutés figurent la garantie légale, les délais de livraison et de réparation, l'affichage des prix ou encore l'Autofestival.

En date du 26 juillet, l'ULC participe à une conférence de presse ensemble avec la Ministre de la Protection des consommateurs Martine Hansen et le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg au cours de laquelle le bilan du « National Enforcement Body » relatif aux plaintes des passagers aériens est présenté, de même que les compétences respectives de l'ULC et du CEC en matière de litiges de voyage. A cette occasion, la convention entre la Direction de la Protection des consommateurs, l'ULC et le CEC Luxembourg, et visant à simplifier les démarches en cas de dépôt de plainte est renouvelée. L'ULC est également représentée sur le stand commun d'information dans le hall de l'aéroport de Luxembourg au cours de la matinée du 26 juillet.

AOÛT 2024 :

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

SEPTEMBRE 2024 :

Le dimanche 1er septembre, l'ULC participe à la deuxième édition de l'Expat Day à l'abbaye de Neumünster au sein d'un stand commun avec la Direction de la protection des consommateurs et le Centre Européen des Consommateurs (CEC) Luxembourg.

Par ailleurs, au même moment, une délégation de l'ULC participe au « Stroossemaart Lëtzebuerger Produkter » organisé par le « Syndicat d'Initiative et du Tourisme Aerenzdallgemeng a.s.b.l. » à Medernach, et accueille sur son stand, entre autres, la Ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen.

En date du 2 septembre, l'ULC participe à la braderie de la capitale, en tenant un stand d'information sur la place d'Armes.

En date du 23 septembre, une délégation de l'ULC est accueillie par l'ALVA (Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire) en ses locaux. L'ordre du jour portait sur les missions de l'ALVA, les dernières évolutions dans le domaine de la sécurité alimentaire, et les perspectives de coopération entre l'ALVA et l'ULC en matière de publications sur la sécurité alimentaire.

OCTOBRE 2024:

Pendant la période du 10 au 13 octobre, l'ULC participe à la « Semaine nationale du Logement » au centre d'exposition Luxexpo The Box à Luxembourg-Kirchberg et accueille de nombreux visiteurs sur son stand.

En date du 11 octobre, une délégation de l'ULC, composée de membres du Conseil d'administration et du personnel, visite les installations de CFL multimodal à Dudelange-Bettembourg. Les activités novatrices du prestataire de services de logistique multimodale sont expliquées.

En date du 14 octobre, l'ULC met en ligne son tout nouveau site internet plus convivial et vivant que le précédent.

En date du 18 octobre, la Direction de la protection des consommateurs et le ministère de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité ont échangé avec des partenaires clés pour discuter de la promotion de la réparation. L'ULC y était représentée par sa directrice, Aline Rosenbaum.

En date du 21 octobre, a eu lieu une entrevue entre des représentants de l'ULC et de la CGFP (Confédération Générale de la Fonction Publique). Lors de cette rencontre, les discussions ont notamment porté sur des sujets de politique sociale tels que l'indexation, la politique fiscale, le pouvoir d'achat et la situation tendue sur le marché du logement.

La date du 24 octobre est une journée de remise de prix de la part de l'ULC :

Remise des diplômes de la promotion 2024 à l'EHTL

A l'occasion de la remise des diplômes de la promotion 2024 à École d'Hôtellerie et de Tourisme du Luxembourg (EHTL) à Diekirch, l'ULC a remis le prix pour « Prévenance et courtoisie » à Madame Ariana Beatriz Pedro Gomes.

Remise des prix du jeu-concours de la FAE

A Colmar-Berg, au siège de la SuperDrecksKëscht (SDK), a lieu la remise des prix du jeu-concours organisé par la SDK et l'ULC à l'occasion de la Foire Agricole (FAE)..

NOVEMBRE 2024 :

En date du 15 novembre, une délégation de l'ULC rencontre à nouveau le ministre des Finances, Gilles Roth, comme convenu en juin. Il s'agit à cette occasion de faire le point sur l'évolution des thématiques abordées lors de la réunion du 24 juin, mais aussi d'aborder des problématiques liées aux frais de transcription et de renouvellement d'inscription hypothécaire.

En date du 26 novembre, une entrevue de travail a lieu entre une délégation de l'ULC et le ministre des Affaires intérieures, Monsieur Léon Gloden. Lors de cette rencontre, les discussions portent, entre autres, sur les récentes et importantes augmentations des tarifs du syndicat des déchets SIDEC et sur le prix de l'eau au Luxembourg,

DECEMBRE 2024 :

En date du 2 décembre 2024, les responsables de l'ULC rencontrent le ministre des Finances, Monsieur Gilles Roth, pour discuter de sujets d'actualité tels que la politique fiscale, le pouvoir d'achat, le budget 2025 ou encore le secteur bancaire.

En date du 6 décembre 2024, la ministre de la Protection des consommateurs, Madame Martine Hansen, rencontre la direction de l'ULC pour faire une rétrospective de l'année écoulée et dresser les contours de la future collaboration entre la Direction de la Protection des consommateurs et l'ULC en 2025. Madame la ministre et la direction de l'ULC échangent également sur les projets communs en cours et de potentielles actions futures. La direction de l'ULC a pu encore insister sur les préoccupations des consommateurs en termes de pouvoir d'achat et mettre en évidence leurs attentes cruciales en termes de droit de la consommation.

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

Chapitre : 5

5. THÉMATIQUES EUROPÉENES	65
---------------------------------	----

5. THÉMATIQUES EUROPÉENES

Monsieur Bob SCHMITZ

Madame Marianne SOTTET

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

Ont été retenus et traités comme prioritaires pour 2024 les dossiers suivants :

- Niveau national :

(a) Poursuite du suivi du projet de loi 7650 sur le recours collectif : Lettre à Mme la Ministre Hansen (nouvellement en charge de la DPC (*Direction de la Protection des Consommateurs*)) en février, note d'analyse récapitulative à l'attention de la Commission parlementaire en mars, commentaire des amendements gouvernementaux et communiqué de presse correspondant en avril, présentation au cours d'une réunion dédiée du BEUC en mai, échange avec la DPC suite à l'avis du Conseil d'état en août, échange avec le Médiateur de la consommation en novembre ;

(b) Poursuite du suivi du projet de loi 8309 pour la mise en œuvre du Règlement (UE) DSA (*Digital Services Act*) : Notes d'analyse en vue d'une conférence dédiée de la Chambre de commerce en février, réunion avec l'Autorité luxembourgeoise de la concurrence en juin, analyse du rôle des signaleurs de confiance en juillet, nombreux échanges toute l'année avec les entités publiques et privées (plateformes TEMU, Amazon et Lëtz'Shop notamment) ;

(c) Suivi du projet de loi 8376 pour l'implémentation du Règlement (UE) sur la Sécurité générale des produits : Réunions avec l'ILNAS en février et mars, puis avec la plateforme TEMU en août et octobre, note d'analyse avec article correspondant dans le Konsument en décembre, lettre à Mme la Ministre Hansen et contact avec le Rapporteur du projet de loi en décembre, échanges nombreux au deuxième semestre avec la Commission européenne, l'ILNAS et le BEUC sur le sujet ;

(d) Suivi de l'avant-projet de loi pour la transposition de la Directive (UE) sur les contrats de crédits à la consommation : Note d'analyse en mars, commentaires à la DPC en septembre (avec des recommandations générales pour l'exercice de transposition, résumées en catalogue en novembre), participation à des présentations de la Commission européenne et du BEUC et discussions avec d'autres organisations de consommateurs en Europe (sur ce sujet et d'autres du domaine de la finance – Euro numérique, Finance ouverte, etc.) toute l'année ;

(e) Poursuite du suivi de l'affaire VW Dieselgate devant les tribunaux luxembourgeois et dans différents pays européens (Allemagne, Italie, Belgique, Espagne, Autriche) : Nombreux échanges toute l'année avec différents acteurs à ce sujet, dont le BEUC et les associations de consommateurs des pays concernés, communiqué de presse en septembre pour

dénoncer le fait que les assignations déposées en mars 2018 restent encore et toujours dans l'attente d'un jugement ;

(f) Poursuite du suivi de la dénonciation des schémas de compensation carbone des compagnies aériennes : Après un dialogue écrit avec la compagnie nationale LUXAIR sur le sujet en 2023, nouveaux échanges et communiqué public en mai avant que, à notre grand regret, le dialogue ne soit rompu suite à l'enquête ouverte par la Commission européenne sur le sujet, participation à une conférence du BEUC en septembre ;

(g) Poursuite du suivi des demandes d'enquête officielle au DPC sur les prix barrés d'Amazon (déposée en avril 2023) et de prise de position sur la pratique de Lëtz'Shop (déposé en mars 2024), restées toujours sans réponse sur le fond ;

(h) Suivi du Nutriscore : Soumission de recommandations à l'ALVA (*Administration Luxembourgeoise Vétérinaire et Alimentaire*) pour une meilleure sensibilisation des acteurs concernés, participation au premier Forum des utilisateurs du Nutriscore en octobre, échanges nombreux avant et après le Forum avec l'ALVA et le BEUC sur le sujet, article correspondant dans le Konsument en novembre ;

(i) Participation à l'« Étude des politiques de consommation dans les États membres » initiée par la DPC : Entretiens et note à l'attention du cabinet PwC mandaté pour l'étude en août et septembre, note synthétique à Mme la Ministre Hansen en décembre ;

- Niveau européen :

(a) Elections européennes de juin 2024 : Publication des revendications de l'ULC en avril ;

(b) Directives (UE) « Right to Repair » et « Green Empowerment » : Notes d'analyse et lettre à Mme la Ministre Hansen en janvier, article dans le Konsument en juin, entretien, avis et participation à un atelier du DPC en octobre pour la mise en place d'incitations financières à la réparation, échanges toute l'année avec divers acteurs à ce sujet ;

(c) Discussion autour d'un « Digital Fairness Act » : Avis au *position paper* du BEUC en mai, article dans le Konsument en septembre, plusieurs notes d'analyse en réaction au « Digital Fairness Fitness Check » de la Commission européenne en octobre, nombreux échanges avec divers acteurs européens sur le sujet – dont le BEUC et des parlementaires européens ;

(d) Règlement (UE) concernant l'intelligence artificielle (IA) : Réponse à l'appel à contribution de la CNPD en janvier, lettre à la Ministre chargée des Médias en octobre à laquelle nous avons reçu une réponse fort détaillée, assistance à une conférence du CEC (« Midi du consommateur européen ») en octobre et échanges nombreux avec le BEUC toute l'année sur le sujet ;

(e) « EU Mobility Package », incluant la révision de la Directive (UE) sur les voyages à forfait, et de deux Règlements (UE) sur le droit des passagers et les transports multimodaux : Participation à de nombreuses réunions du BEUC et avis correspondant en mars, avis à et entrevue avec la DPC en avril et mai, lettres aux Ministères compétents en avril, septembre et novembre, nombreux échanges avec le BEUC sur le sujet toute l'année ;

(f) Dénonciation des pratiques déloyales autour des monnaies virtuelles « premium » dans les jeux vidéo : Article dans le Konsument en novembre suite à l'alerte du BEUC auprès de la Commission européenne en septembre.

Nos activités (entrevues en personne et en ligne, notes de discussion, recommandations de transposition et d'amendements, articles publiés, etc.) ont privilégié ces dossiers dont certains devraient être adoptés au courant de l'année 2025 – bien que les élections européennes de juin dernier en aient malheureusement retardé une grande partie.

Au total, l'ULC a publié à propos des thématiques européennes :

- trois (3) avis officiels sur des projets de législation nationaux ou européens [*Directive (UE) sur le règlement extra-judiciaire des litiges, PDL amendé sur le recours collectif, Directive (UE) sur le crédit à la consommation*] ;
- vingt (20) avis et notes d'analyse à divers entités européennes (BEUC, Commission européenne, etc.) et nationales (DPC, Autorité de la concurrence, ILNAS, CNPD, ALVA, etc.) [*PDL amendé sur le recours collectif (2 notes), plateforme TEMU, recours collectif trans-nationaux, Règlement (UE) sur le réseau CPC, « EU Digital Fairness (Fitness Check) » (5 notes), Règlement (UE) DSA, Règlement (UE) sur l'IA, Règlement (UE) sur le géo-blocage, Directive (UE) sur le crédit à la consommation (2 notes), Nutriscore (2 notes), Directive (UE) sur les voyages à forfait, Règlement (UE) sur la sécurité des produits, Étude des politiques de consommation*] ;
- douze (12) courriers à différents ministres (dont Mme la Ministre Hansen) et députés européens et luxembourgeois [*PDL amendé sur le recours collectif (4 courriers), Règlement (UE) sur l'IA, Directive (UE) sur le crédit à la consommation, Directive (UE) « Green Empowerment », « EU Mobility Package » (4 courriers), Règlement (UE) sur la sécurité des produits*];
- cinq (5) communiqués de presse [*PDL amendé sur le recours collectif, VW Dieselgate, Green Flying, Directive (UE) Green Empowerment, élections européennes*] ;
- six (6) articles dans le Konsument [*PDL amendé sur le recours collectif, interdiction des clauses pénales, « EU Digital Fairness (Fitness Check) », Nutriscore, Directive (UE) « Green Empowerment », Règlement (UE) sur la sécurité des produits*] ;
- un (1) signalement [*pratiques Lëtz'Shop*] auprès de la DPC ; et
- une (1) demande d'intervention officielle auprès de l'Autorité de la concurrence [*plateforme TEMU*].

Les délégués de l'ULC ont également participé à quarante-six (46) réunions/présentations/groupes de discussion/conférences en lien avec des thématiques européennes, organisés au niveau national ou européen, par des acteurs de premier plan tels que la DPC, l'ILNAS, le CEC, la Chambre de Commerce, le BEUC, la Commission et le Parlement européens, l'EBA, Euractiv, Euroconsumers, etc., et notamment au sein des structures d'échanges suivantes :

- « *Annual Expert Meeting Groups* » du BEUC (notamment sur les sujets du recours collectif en mai, de l'alimentaire en septembre, des droits des consommateurs en octobre, de la sécurité et de la durabilité en novembre);
- Réunion mensuelle entre la DPC, le CEC et l'ULC toute l'année ;

- Dialogue avec l'industrie: L'ULC privilégie les échanges directs avec des acteurs professionnels majeurs pour « faire bouger les lignes », comme Amazon, Temu, Luxair Letzshop.

Ci-dessous enfin la liste des événements auxquels nos délégués ont tout particulièrement contribué :

- Conférence « *European Consumer Summit* » en avril, au cours duquel M. Schmitz a fait une présentation remarquée sur le sujet des recours collectifs trans-nationaux, plus particulièrement les obstacles dus aux différences de droit applicable avec une proposition de solution pour les cas de pratiques commerciales déloyales comme VW Dieselgate ;

- Conférence “*Delivering Consumer Fairness in Europe*”, en juin;

- Comité de travail sur la réforme du droit des contrats : Aline Rosenbaum, Directrice de l'ULC, et Marianne Sottet, assistent et contribuent depuis septembre 2023 à ce comité de réflexion et de réécriture des textes luxembourgeois.

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

Chapitre : 6

6.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS	71
---	----

6. REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

6.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Madame Audrey MASQUELIER**

Membre suppléant : **Madame Aline ROSENBAUM**

Le BEUC, « Bureau Européen des Consommateurs » regroupe actuellement quarante-cinq organisations de consommateurs issues de trente et un pays, plus précisément de 26 États membres de l'UE ainsi que d'Islande, de Macédoine du Nord, de Norvège, de Suisse et du Royaume-Uni.

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. Ainsi, le travail du BEUC au quotidien consiste à s'assurer que l'UE prend des décisions politiques qui améliorent la vie des consommateurs.

Aussi, le BEUC étudie les décisions européennes susceptibles d'affecter les consommateurs de l'Union Européenne, tout en mettant un accent particulier sur les domaines identifiés comme prioritaires par ses membres : la concurrence, les droits des consommateurs, leur application/respect (en anglais « enforcement »), les droits numériques, l'énergie, les services financiers, l'alimentation, la santé, les affaires internationales, la sécurité des produits ainsi que leur durabilité.

6.1.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC DU 27 AU 28 MAI 2024 À LISABONNE

Comme chaque année, l'ULC a pris part, représentée par Audrey Masquelier, à l'assemblée générale (AG) du BEUC (*Bureau Européen de Consommateurs*). Cette année, c'est la DECO (organisation portugaise de défense des consommateurs), également membre du BEUC qui, à l'occasion des 50 ans de son organisation, a organisé l'AG à Lisbonne du 27 mai 2024 au 28 mai 2024.

Le premier jour (27 mai) a été dédié à une conférence présentée par différents experts, centrée bien évidemment sur la protection des consommateurs dans une société qui se veut d'avantage innovante, mais aussi confrontée à des incertitudes et problématiques de plus en plus complexes. Dans ce contexte ont été abordés des sujets tels que l'intelligence artificielle, le changement climatique, etc.

Le deuxième jour (28 mai) a porté sur l'AG en tant que telle.

L'ordre du jour était le suivant :

- Accueil et approbation du projet d'ordre du jour ;
- Dossiers d'adhésion des membres pour approbation/vote :
 - Demande d'adhésion, ACR - Malte : vote unanime en faveur d'adhésion, avec une réserve (doute sur l'indépendance de l'institution avec l'Etat) → proposition du BEUC d'un accord provisoire,
 - Résiliation de l'adhésion, ETL – Estonie : vote unanime en faveur de la résiliation,

- Résiliation de l'adhésion, ZSS – Slovaquie : vote unanime en faveur de la résiliation ;
- Transition entre directeurs généraux sortant ;
- Rapport des directeurs ;
- Rapport d'activité et bilan financier 2023, et nomination du commissaire aux comptes et budget 2024 pour approbation ;
- Prochaines étapes et opportunités pour le mouvement des consommateurs dans le cadre du Pacte vert – discussion avec Béatriz Yordi Aguirre, directrice des Marchés du carbone et mobilité propre ;
- « Fines Pot » un modèle portugais pour l'Europe ;
- Activités d'application du BEUC ;
- Protocole d'accord avec Euroconsumers ;
- Campagnes des membres du BEUC – présentation par les membres :
 - UFC – Que Choisir « le fossé sanitaire »,
 - Vzbv – « *Campagne électorale européenne* »,
 - L'association suédoise des consommateurs – Pour encourager les jeunes à voter lors des élections européennes ;
- Dates pour la prochaine AG 2025
- Fin de l'AG

Les présentations sur les campagnes menées dans d'autres pays permettent d'explorer différents modes de fonctionnement et services proposés par d'autres associations œuvrant pour la défense des consommateurs. Cela constitue une source d'inspiration et de réflexion pour améliorer nos propres services.

Quelques pistes méritent une attention particulière :

- **Encourager les donations** : Il ressort de la présentation de l'UFC que certains consommateurs ne souhaitent pas adhérer en tant que membres, mais seraient disposés à soutenir l'association par des dons.
- **Renforcer notre présence sur les réseaux sociaux** les plus utilisés afin d'accroître notre visibilité et notre engagement auprès du public et également montrer notre présence face aux entreprises.
- **Développer des projets à plus large impact** : De nombreuses associations ne traitent pas de dossiers individualisés pour leurs membres, mais privilégient des actions de prévention et d'information à grande échelle. Cette approche, en plus d'avoir un impact plus large, semble particulièrement appréciée des consommateurs, qui se sentent ainsi mieux accompagnés et soutenus.

Ces éléments pourraient être explorés afin d'évaluer leur pertinence et leur faisabilité pour notre structure.



**Union Luxembourgeoise des
Consommateurs Nouvelle asbl**

55, rue des Bruyères | L-1274 Howald

Téléphone 49 60 22 – 1

E-mail : info@ulc.lu | www.ulc.lu