

Rapport d'activité 2019



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

Rapport d'activité 2019



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

In memorian



Marc Turpel, décédé en septembre 2019, était Vice-Président du conseil d'administration de l'ULC de 1984-1989, Président de 1990 à 2002 et Président d'honneur.

Au cours de sa longue présence de 18 ans au sein du conseil d'administration, Marc Turpel a réussi à diriger l'association des consommateurs d'une main tranquille, mais décisive.

Il a toujours insisté sur la nécessité de bien comprendre les problèmes concrets rencontrés par les consommateurs luxembourgeois lors de leurs achats ou signatures de contrats, mais aussi face à des publicités trompeuses ou des arnaques.

Marc Turpel avait aussi compris la nécessité de professionnaliser le service juridique de l'ULC face à une législation et un droit de la consommation toujours plus volumineux et complexe.

En même temps, l'ancien Président de l'ULC a sensiblement amélioré la représentation de l'ULC auprès de la Chambre des Députés, du Gouvernement et des institutions publiques.

SOMMAIRE

1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRÉSENTATIONS NATIONALES	13
1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 8 MAI 2019 A HESPERANGE	13
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	17
1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE	18
1.4. ORGANIGRAMME	19
1.5. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES	20
1.5.1. <i>MARQUES NATIONALES</i>	20
1.5.2. <i>SERVICE CONTENTIEUX</i>	20
1.5.3. <i>POIDS ET MESURES</i>	20
1.5.4. <i>RELATIONS PUBLIQUES</i>	20
1.5.5. <i>RÉVISEURS DE CAISSE</i>	21
1.6. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES	22
1.6.1. <i>CONSEIL DE LA CONSOMMATION</i>	23
1.6.2. <i>OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.P.)</i>	24
1.6.3. <i>MARQUE NATIONALE DU VIN (Commission de dégustation)</i>	25
1.6.4. <i>MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE</i>	26
1.6.5. <i>MARQUE NATIONALE DU MIEL</i>	27
1.6.6. <i>MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC, DES PRÉPARATIONS DE VIANDE ET PRODUITS À BASE DE VIANDE</i>	28
1.6.7. <i>MARQUE NATIONALE DU BEURRE</i>	28
1.6.8. <i>« AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »</i>	29
1.6.9. <i>MÉDIATEUR EN ASSURANCES</i>	31
1.6.10. <i>MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG</i>	33
1.6.11. <i>LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE</i>	35
1.6.12. <i>COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV</i>	37
1.6.13. <i>ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L'AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDANTE DE L'AUDIOVISUEL (ACALIA)</i>	39
1.6.14. <i>COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE</i>	40
1.6.15. <i>CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS</i>	41
2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS	45
2.1. LE MENSUEL « de Konsument »	45
2.2. ULC-CALENDRIER	46
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	46
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS	47
2.5. L'ULC AUX FOIRES	49
2.5.1. <i>FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME</i>	49
2.5.2. <i>L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ</i>	49

2.5.3.	<i>JOURNÉE DU LOGEMENT</i>	49
2.5.4.	<i>BRADERIE À ETTTELBRUCK</i>	49
2.5.5.	<i>FOIRE AGRICOLE</i>	49
2.5.6.	<i>« WEEKEND LUXEMBOURGEOIS À MEDERNACH »</i>	49
2.5.7.	<i>BRADERIE À LUXEMBOURG</i>	49
2.5.8.	<i>HOME & LIVING EXPO</i>	50
2.5.9.	<i>WALFER BICHERDEEG</i>	50
2.6.	COOPÉRATION AVEC L'ECOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU Luxembourg (EHTL)..	50
2.7.	RADIO ET TÉLÉVISION	50
2.7.1.	<i>RADIO RTL 92,5</i>	50
2.8.	ACTIONS PUBLICITAIRES	50
3.	CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION... 55	
3.1.	CONTENTIEUX.....	55
3.2.	HEURES D'OUVERTURE	64
4.	ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC	67
5.	REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES	75
5.1.	BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS.....	75
5.1.1.	<i>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LES 20 ET 21 MAI 2019 À BRUXELLES</i>	75
5.2.	ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS	78

* * * * *

ANNEXES sur CD

- de Konsument 2019

BROCHURES

- Brochure: Visite médicale/Hospitalisation à l'étranger
- Brochure : Achat d'un véhicule

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

- 09/01/2019 Ouverture d'un centre de consultation ULC au siège de la Chambre des salariés (CSL)
- 14/01/2019 L'ULC demande un réexamen de la loi sur les services de taxis
- 18/01/2019 Autofestival 2019: Mises en garde et conseils importants de l'ULC
- 04/02/2019 L'ULC exige le retrait immédiat de l'augmentation scandaleuse de 40% des tarifs de la SNCT
- 08/02/2019 New brochure from the ULC! LEASES (3rd edition)
- 08/02/2019 Nouvelle brochure de l'ULC ! LE BAIL à LOYER (3. Édition)
- 06/03/2019 Pas d'allègement fiscal pour les consommateurs
- 07/03/2019 L'ULC appelle les consommateurs à signer sa pétition publique contre les tarifs élevés des banques et de POST Finance
- 27/03/2019 Die ULC zu den Aussagen des Präsidenten der Banque Raiffeisen in Bezug auf die Bankgebühren
- 27/03/2019 Appel à la signature de la pétition ULC contre les tarifs antisociaux des banques
- 05/04/2019 5.500 signatures recueillies par la pétition ULC contre les tarifs bancaires trop élevés des opérations de base au guichet
- 10/04/2019 L'ULC critique face aux nouvelles fermetures de bureaux de poste
- 03/05/2019 La pétition ULC dénonçant les frais bancaires trop élevés considérée comme recevable par la Commission des Pétitions de la Chambre des députés
- 06/05/2019 ULC-Forderungen anlässlich der Wahlen zum Europaparlament
- 17/05/2019 La plainte de l'ULC contre ALIBABA/ALIEXPRESS prend de l'ampleur
- 17/05/2019 Nouvelle brochure de l'ULC! CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR LES CONTRATS DE CREDIT!
- 12/06/2019 Traduction en langue anglaise de la brochure «Les erreurs fréquentes»
- 24/06/2019 Pétition de l'ULC contre les frais bancaires et postaux: au tour du monde politique d'agir!
- 11/07/2019 L'ULC demande la gratuité des transports aussi pour les personnes handicapées !
- 17/07/2019 Un concert Rammstein au prix salé

- 18/07/2019 Transports en commun : l'ULC dénonce le refus de remboursement partiel des abonnements payés
- 14/08/2019 L'ULC exige une transparence absolue des prix de pension des maisons de retraite et de soins
- 21/08/2019 L'ULC met en garde contre la suppression des paiements en espèces
- 23/08/2019 Méfiez-vous des artisans arnaqueurs!
- 17/09/2019 L'ULC demande une baisse des tarifs des courses de taxis
- 18/09/2019 L'ULC condamne la fermeture du bureau de poste de Bonnevoie
- 30/09/2019 L'ULC prend position face à la hausse des frais bancaires et postaux et la fermeture d'agences et de bureaux de poste : Le gouvernement doit agir !
- 14/10/2019 L'ULC prend position sur le budget de l'État 2020
- 18/12/2019 La spirale des prix s'accélère plus que jamais !

AVIS

- 12/02/2019 Mise en œuvre du Règlement (UE) 2017/2394 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs
- 04/07/2019 Projet de loi portant mise en application du Règlement (UE) 2017/2394 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs
- 23/10/2019 Projet de loi portant organisation de l'autorité de la concurrence (Document parlementaire 7479)

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



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

Chapitre 1 :

1.1.	L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 8 MAI 2019 A HESPERANGE	13
1.2.	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	17
1.3.	LE COMITÉ DE GÉRANCE	18
1.4.	ORGANIGRAMME	19
1.5.	LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES	20
1.6.	LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES	22

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

1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 8 MAI 2019 A HESPERANGE

Dans son discours, le **président de l'ULC, Nico Hoffmann**, souhaite la bienvenue aux députés présents, aux invités d'honneur, aux présidents d'honneur de l'ULC, aux représentants des Ministères et des Administrations, aux représentants des Organisations de soutien de l'ULC et à tous les membres de l'ULC.

Nico Hoffmann a également remercié la presse pour sa présence et pour l'intérêt qu'elle porte aux services fournis par l'ULC dans l'intérêt des consommateurs luxembourgeois.

L'ULC compte actuellement environ 44.000 familles-membres pour lesquels l'ULC a pu résoudre de nombreux problèmes au cours de l'année 2018. Cela a été possible grâce aux efforts dévoués des 27 employés de l'ULC. Nico Hoffmann remercie également les membres du conseil d'administration et du comité de gérance pour leur coopération constructive.

Le président de l'ULC aborde ensuite un certain nombre de questions qui lui tiennent particulièrement à cœur :

Depuis longtemps, l'ULC réclame la création d'un Ministère de la Protection des consommateurs afin de permettre une politique de protection des consommateurs efficace et cohérente dans l'intérêt de tous les consommateurs. Ce Ministère existe désormais. Nico Hoffmann souhaite à la Ministre de la Protection des consommateurs beaucoup de succès dans son travail et lui propose une étroite collaboration avec les services de l'ULC. Les consommateurs luxembourgeois ont besoin d'informations complètes sur leurs droits, ainsi que d'un point de contact où ils peuvent exprimer leurs doléances et où ils peuvent obtenir une aide individuelle dans le cadre de litiges de consommation. C'est l'activité principale de l'ULC depuis de nombreuses années.

La sécurité alimentaire est une question de la plus haute importance pour les consommateurs. Dans ce contexte, Nico Hoffmann se félicite de l'adoption de la loi du 28 juillet 2017 sur les contrôles alimentaires, l'hygiène alimentaire et, en cas d'infraction, les sanctions associées. Toutefois, l'existence de cette loi ne suffit pas à elle-seule pour garantir la sécurité alimentaire dans la pratique. Par conséquent, l'ULC accueillerait favorablement que l'Inspection sanitaire dispose à l'avenir de personnel expert supplémentaire. La nomination d'un commissaire à la de la sécurité alimentaire est également un grand pas en avant.

Le président de l'ULC explique ensuite la pétition de l'ULC contre les frais bancaires élevés appliqués par les banques et de la poste et la fermeture de plus en plus de succursales bancaires et postales.

La pétition publique de l'ULC a été un succès complet avec 5.682 signatures. La première pétition de l'ULC, il y a deux ans, a même recueilli plus de 10.000 signatures. Nico Hoffmann proteste contre la politique bancaire qui consiste à obliger les clients à effectuer toutes leurs transactions bancaires via la banque en ligne. On ne pense pas assez aux consommateurs qui ont besoin de l'aide du personnel du guichet, par exemple les clients plus âgés. Dans sa pétition, l'ULC demande une réduction des frais bancaires antisociaux et injustes sur les opérations de base au guichet, ou l'exemption des frais pour les transferts, dépôts et retraits au guichet de la banque ou du bureau de poste pour le groupe des personnes dites "vulnérables". Cet objectif peut être atteint en modifiant la loi du 13 juin 2017 sur les comptes bancaires, dont l'ULC est

convaincue qu'elle ne transpose pas entièrement en droit national la Directive européenne sur laquelle elle est fondée.

La pétition ULC a été adoptée par la commission des pétitions de la Chambre des députés le 30 avril 2019. La prochaine étape est donc une audition publique des représentants de l'ULC à la Chambre des députés, en présence des membres de la Commission des pétitions et de la Commission du budget et des finances. Le Ministre des finances sera également présent.

En ce qui concerne la possibilité de recours collectifs, Nico Hoffmann rappelle qu'il s'agit également d'une demande de longue date de l'ULC, qui, soit dit en passant, faisait déjà partie du programme gouvernemental du gouvernement précédent. Néanmoins, aucun projet législatif n'a encore été présenté. Le président de l'ULC se félicite donc que la Ministre de la Protection des consommateurs ait fait de l'introduction d'une procédure judiciaire permettant les recours collectifs une de ses priorités.

Dans le scandale VW-dieseldgate, qui touche également de nombreux consommateurs luxembourgeois, l'existence d'une procédure judiciaire pour les recours collectifs aurait pu faire gagner beaucoup de temps, d'argent et de nerfs aux consommateurs luxembourgeois concernés.

En ce qui concerne le pouvoir d'achat des consommateurs, Nico Hoffmann note qu'il dépend, entre autres, de la politique fiscale et de l'évolution de l'indice des consommateurs. L'inflation annuelle moyenne au Luxembourg est actuellement de 2,13 %. La dernière tranche d'indexation était prévue pour le 1er août 2018. Pour de nombreux consommateurs, l'indexation automatique des salaires, des traitements et des pensions est la seule compensation, bien qu'incomplète, de la perte de pouvoir d'achat subie précédemment. Il n'en reste pas moins que les prix des denrées alimentaires et des services ne cessent d'augmenter.

C'est pourquoi le président de l'ULC continue de demander la réintroduction d'une tranche d'indexation anticipée de 1,5 %, qui existait et a été supprimée pendant les années de crise de 1981.

Concernant la politique fiscale, Nico Hoffmann rappelle que depuis 8 ans, il n'y a pas eu d'ajustement de la table d'imposition à l'inflation et que ce sont à nouveau les salariés et les retraités qui en souffrent et, soit dit en passant, qui paient encore le plus d'impôts.

Les catégories fiscales 1 et 1A continuent d'être grevées de manière disproportionnée, ce qui ne peut se justifier compte tenu du fait que les ménages dits individuels ont pratiquement les mêmes dépenses que les ménages de deux personnes.

En ce qui concerne la politique du logement au Luxembourg, Nico Hoffmann note que toutes les partis politiques ont abordé cette question, mais que dans la pratique, cela n'a pas conduit à freiner les spéculateurs et aux requins de l'immobilier. Les prix des maisons, des appartements et des terrains à bâtir augmentent régulièrement, à un pourcentage à deux chiffres, en moyenne annuelle. Les promoteurs immobiliers en profitent, et ce au détriment des jeunes et des familles en particulier, qui sont obligés de louer. Il en résulte une demande sans cesse croissante de logements locatifs et sociaux à des prix abordables, qui ne sont pas disponibles en nombre suffisant. Ici, l'État et les municipalités sont appelés à travailler ensemble et à proposer davantage de projets pour la construction de logements sociaux. La disproportion existante entre l'offre et la demande de logements est effrayante et conduit à des conditions antisociales.

Nico Hoffmann rappelle également la demande de l'ULC pour la création d'une réglementation légale pour les achats ou les chèques cadeaux dans les magasins. Les consommateurs se plaignent toujours auprès du service juridique de l'ULC que les bons d'achat ou les chèques-cadeaux ont été rejetés par divers magasins en raison d'un manque de clarté quant à leur période de validité.

En conclusion, Nico Hoffmann exige que le gouvernement et en particulier le Ministère de la Protection des consommateurs continuent à soutenir l'ULC non seulement moralement mais aussi financièrement. Le financement de l'ULC est basé à 81% sur les contributions des membres individuels ainsi que des organisations membres de l'ULC et à 19% sur un accord avec le Ministère de la protection des consommateurs, auquel le président de l'ULC offre une fois de plus sa coopération. Le consommateur est toujours le maillon le plus faible de la chaîne économique. Une approche conjointe du Ministère de la Protection des consommateurs et de l'ULC est donc dans le plus grand intérêt des consommateurs luxembourgeois.

Le secrétaire général Marcel Laschette présente le rapport d'activité de l'ULC pour l'exercice 2018. Le personnel de l'ULC comprend 27 membres dont M. Bob Schmitz, le représentant permanent de l'ULC auprès des autorités bruxelloises. Deux juristes ont été recrutées en septembre 2018. Le service juridique de l'ULC peut désormais compter sur l'aide de quatre juristes au total. Le personnel de l'ULC est composé de 12 femmes et de 15 hommes. Au cours de l'année de référence, 38.731 demandes de renseignements téléphoniques ont été enregistrées. En outre, ULC reçoit et répond à un grand nombre de courriels chaque jour.

En 2018, le département juridique de l'ULC a traité un total de 5 168 plaintes de consommateurs, dont 985 dans le secteur de la construction, 1.018 relatives au logement, principalement en matière de location, de copropriété et de décomptes locatifs annuels, 367 dossiers relatifs à la vente de biens immobiliers.

Le "Médiateur en assurances", créé par l'ULC en collaboration avec l'Association des compagnies d'assurances, a été contacté 83 fois par des consommateurs pour une médiation. L'ULC a saisi le Centre européen des consommateurs de 272 litiges transfrontaliers.

1.759 conseils juridiques ont été donnés, mais seuls 53 litiges ont été soumis aux avocats de l'ULC. En outre, 3.200 consommateurs, membres ou non, ont fait des démarches à l'accueil de l'ULC pour demander des informations, des tests de comparaison, des contrats types, des brochures, etc.

Les inspecteurs techniques de l'ULC dans le secteur de la construction ont effectué 1.020 évaluations techniques, et 826 membres ont été aidés par les conseillers fiscaux de l'ULC dans la préparation de leurs déclarations d'impôts.

17 communiqués de presse ont été envoyés à la presse au cours de l'année 2018 sur diverses questions de consommation. 5 avis juridiques sur des projets législatifs ont été préparés et envoyés aux Ministères concernés ou à la Chambre des députés.

Plusieurs nouvelles brochures ont été présentées en 2018 : une brochure destinée aux jeunes consommateurs et expliquant les droits des consommateurs, une brochure sur les erreurs et les fautes courantes des consommateurs. En outre, plusieurs brochures existantes ont été traduites en anglais.

Enfin, le secrétaire général Marcel Laschette donne un aperçu des différentes questions qui ont occupé le comité de gérance de l'ULC au cours de l'année 2018. À l'approche des élections à la Chambre des députés en octobre 2018, par exemple, l'ULC a envoyé par écrit à tous les partis ses exigences en matière de protection des consommateurs. Un certain nombre de ces demandes ont été reflétées dans les programmes des partis à l'approche des élections ou dans le programme du gouvernement. L'ULC a également abordé la question des prix et des services dans les maisons de retraite et de soins et a rencontré la Ministre de la Famille, Madame Corinne Cahen.

Une délégation de l'ULC a été reçue en avril 2018 par la Commissaire européenne à la protection des consommateurs, Mme Vera Jourova.

L'ULC a également abordé le sujet des compteurs électroniques d'électricité et de gaz. De nombreux consommateurs s'inquiètent des éventuels effets nocifs pour leur santé dus aux éventuels champs magnétiques causés par ces soi-disant "compteurs intelligents".

L'ULC a donc fait effectuer des mesures par une équipe de spécialistes allemands au Luxembourg, qui ont conclu que les champs magnétiques mesurés dans les appartements et les maisons sont bien en dessous des limites internationales et européennes. En principe, le feu vert peut donc être donné.

Le trésorier Guy Fettes présente les finances de l'ULC pour l'année 2018. L'ULC clôture l'exercice au 31 décembre 2018 avec un excédent financier de 304.726,61 €. Cela peut être attribué à une politique de dépenses prudente, même si une protection efficace des consommateurs ne peut pas être obtenue à un taux bon marché. Les frais de personnel ont augmenté, ce qui peut être attribué au recrutement de personnel supplémentaire. Toutefois, l'ULC étant une association de services, les membres de l'ULC ne peuvent être aidés efficacement que si le personnel compétent nécessaire est disponible.

Le budget de l'ULC pour 2019, qui est également présenté par Guy Fettes, prévoit des dépenses de 3 700.000 euros avec des recettes attendues d'environ 3.785 000 euros.

Les représentants des membres individuels et des organisations membres associées de l'ULC donnent à la direction et au conseil d'administration de l'ULC unanimement décharge pour les activités et la gestion financière de l'ULC en 2018.

1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidents d'honneur:	MEIS Roby	
	TURPEL Marc †	
	CASTEGNARO Mario	
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:	FETTES Guy	OGB-L
Trésorier adjoint :	GRIES Paul	FCPT
Directeur :	GOEDERT Guy	Membre de la direction
Membre du Conseil d'Administr.	GEORGES Nico	EC
Membre du Conseil d'Administr.	FELTGEN Norbert	A.F.P.
Membre du Conseil d'Administr.	BACK Alain	ALEBA
Membre du Conseil d'Administr.	ROOS Raoul	N.G.L. - SNEP
Membre du Conseil d'Administr.	SCOLATI Roberto	Membre individuel
Membre du Conseil d'Administr.	FRISCH Sonja	Membre individuel

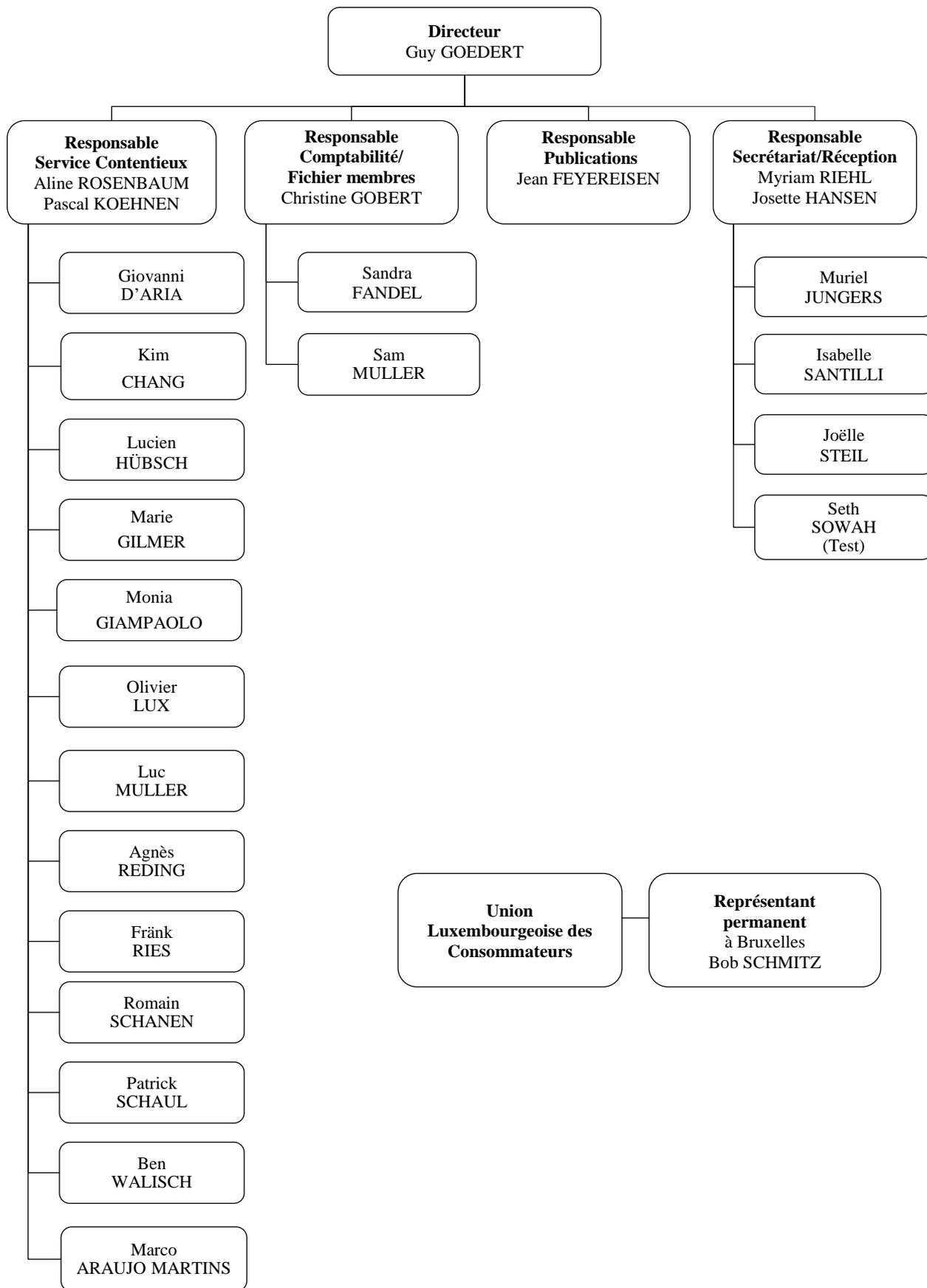
Le conseil d'administration a siégé 6 fois en l'an 2019 pour remplir ses fonctions.

1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE

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

Le comité de gérance a siégé 16 fois durant l'an 2019.

1.4. ORGANIGRAMME



1.5. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES

1.5.1. MARQUES NATIONALES

Responsable : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

1.5.2. SERVICE CONTENTIEUX

Responsable : **Madame Aline ROSENBAUM
Monsieur Pascal KOEHNEN**

Gestionnaires : **Monsieur Giovanni D'ARIA
Madame Kim CHANG
Monsieur Lucien HÜBSCH
Madame Marie GILMER
Madame Monia GIAMPAOLO
Monsieur Olivier LUX
Monsieur Luc MULLER
Madame Agnès REDING
Monsieur Fränk RIES
Monsieur Romain SCHANEN
Monsieur Patrick SCHAUL
Monsieur Ben WALISCH**

Expert technique **Monsieur Marco ARAUJO MARTINS**

1.5.3. POIDS ET MESURES

Responsable : **Monsieur Jean FEYEREISEN**
Membre : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

1.5.4. RELATIONS PUBLIQUES

Responsable : **Monsieur Marcel LASCHETTE**
Membres : **Madame Liliane CANNIVY
Monsieur Jean FEYEREISEN
Monsieur Guy GOEDERT
Monsieur Guy FETTES
Monsieur Camille WEYDERT**

1.5.5. RÉVISEURS DE CAISSE

Membres :

Jusqu'à l'Assemblée générale du
8 mai 2019

Monsieur Philippe DA SILVA
Madame Christiane HAAS
Monsieur Romain MULLESCH
Monsieur Jean REUSCH
Monsieur Raymond SERRES
(démission 6/11/2018)

À partir l'Assemblée générale du
8 mai 2019

Monsieur Philippe DA SILVA
Madame Christiane HAAS
Monsieur Jean REUSCH
Monsieur Jean-Claude DELLERE
Monsieur Jean-Paul HARTZ

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 2019 de l'ULC.

1.6. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES

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

1.6 LES RÉPRESENTATIONS NATIONALES

1.6.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION

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

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

Au cours de l'année 2019, le Conseil de la Consommation s'est réuni à deux reprises :

- Réunion du 18 mars 2019 : cette réunion est principalement consacrée à une intervention de Madame la Ministre Paulette Lenert. La Ministre souligne tout d'abord que le Luxembourg fait partie des rares pays ayant un Ministère de la Protection des consommateurs. Elle explique ensuite qu'il existe un accord politique de regrouper les droits des voyageurs au sein du Ministère de la Protection des consommateurs et affirme que l'introduction d'une procédure de recours collectif est une priorité du Gouvernement.

Concernant la sécurité alimentaire d'importants changements interviendront avec la création d'un Commissariat du Gouvernement à la qualité, la fraude et la sécurité alimentaire.

Concernant l'information et la sensibilisation des consommateurs luxembourgeois, celle-ci s'effectuera en collaboration avec l'ULC et le CEC.

D'autre part, le règlement CPC a mené à la rédaction d'un avant-projet de loi qui sera soumis au Conseil du Gouvernement sous peu.

Les membres du Conseil entendent ensuite des informations sur un certain nombre de dossiers en cours au niveau européen qui sont la proposition de Directive sur le recours collectif, la proposition de Directive dite « Omnibus », la proposition de Directive sur la fourniture de biens numériques et la proposition de Directive sur la vente de biens.

- Réunion du 3 décembre 2019 : cette réunion est essentiellement consacrée à la présentation du rapport de la Charte « Fair Price ». Il s'agit en fait du 11^{ième} rapport du Conseil de la Consommation aux signataires de la Charte.

En 2018, l'inflation mensuelle s'est située entre + 1,4 % et - 1,0 %, soit 0,16 % en moyenne. Elle est donc légèrement en hausse par rapport à 2017 (+ 0,12 % en moyenne). Le taux d'inflation annuel de 2018 s'élève à 1,5 % et est donc en baisse par rapport à 2017.

Les membres du Conseil analysent de plus près les indices des différents produits et services couverts par la Charte. En 2018, 54 séries faisant partie d'une du IPNC ont connu une évolution positive alors que 14 séries étaient orientées à la baisse par rapport à 2017.

Les membres du Conseil de la consommation constatent donc le respect de la Charte « Fair Price » par ses signataires.

Les membres du Conseil entendent ensuite des explications sur les travaux législatifs en cours, entre autre la proposition de Directive sur l'action de groupe.

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

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Guy GOEDERT**

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

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

En fait, il s'agit d'un organisme de contrôle de l'Etat, car il est placé sous la tutelle du Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs et le règlement grand-ducal de base stipule que ; l'O.N.A.O.P. garantit :

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

La philosophie de l'AOP-Moselle luxembourgeoise se résume comme suit :

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

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

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

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

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

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

1.6.3. MARQUE NATIONALE DU VIN (Commission de dégustation)

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

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

Monsieur Ben HOMAN

Au cours de l'année 2019, la Commission de dégustation s'est réunie en 48 séances. Ses contrôles et examens ont porté sur les volumes et échantillons suivants :

	Volume admis en AOP	Nombre d'échantillons présentés en AOP	Nombre d'échantillons admis en AOP	Nombre d'échantillons ajourné en AOP
Vin tranquille	69.087 hl	1.193	1.161	32
Crémant de Luxembourg	26.180 hl	164	159	
Vin mousseux de qualité	1.380 hl	4	4	0

Le volume total vins à mentions particulières s'élève à 22.124 litres et se subdivise comme suit :

Vendanges tardives : 19.060 litres, soit 28 vins

Vins de paille : 3.064 litres, soit 12 vins

Vins de glace : 0 litres.

Gestion et développement

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

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

Pour l'exercice 2019, la vente de labels de qualité s'élève à 10.097.735 pièces, dont 7.217.395 pour les vins tranquilles 2.653.340 pour les crémants et 227.000 pour les vins mousseux de qualité.

Les recettes de la taxe de présentation proviennent de 1.361 échantillons ayant passé les contrôles analytiques et organoleptiques au cours de l'exercice 2019.

1.6.4. MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE

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

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

1) Nombre et répartition des séances de dégustation

MOIS

mai	juin	juillet	novembre	décembre
-----	------	---------	----------	----------

SÉANCES

/	4	1	1	1
---	---	---	---	---

- Nombre total de séances de dégustations: 7 séances organisées à l'Institut Viti-Vinicole à Remich.

2) Nombre total des eaux-de-vie présentées

- Nombre des eaux-de-vie présentées pour la marque nationale : 57
- Nombre des eaux-de-vie refusées : 15
- Nombre des eaux-de-vie dégustées en moyenne par séance : 9

3) Nombre de distillateurs participants: 14

- Une distillatrice de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu quatre prix (1 Goldener DLG-Preise, 3 Silberne DLG Preise) au concours de la DLG 2019 («Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft: Qualitätsprüfung für Spirituosen»).
- Un distillateur de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu deux prix (1 Goldener DLG-Preis, 1 Silberner DLG Preise) au concours de la DLG 2019, dont le prix de la meilleure eau-de-vie de sa catégorie.
- Une distillatrice de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu un prix « DLG-Preis für langjährige Produktqualität » pour la continuité de la qualité de ses produits depuis 10 ans.
- (Un minimum de trois prix par an sur une période minimale de cinq années consécutives est nécessaire pour obtenir une telle distinction).
- Un distillateur de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu deux prix au « International Taste & Quality Institute Brussels » (2 Superior Taste Award 2 étoiles)

1.6.5. MARQUE NATIONALE DU MIEL

Membre effectif : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

L'apiculture et la Marque nationale du Miel

Les 158 apiculteurs participant à la Marque nationale du Miel ont exploité 4.276 ruches et présenté 224.983 livres (189.719 livres en 2018) de miel en vue d'obtenir ce label de qualité.

En tout 290 échantillons de miel (238 en 2018) ont été analysés dans les 15 réunions organisées par la Commission de la Marque nationale.

Parmi ceux-ci, 49 échantillons n'ont pas répondu aux critères de sélection et ont été refusés. A la suite 164.681 étiquettes de la Marque nationale ont été distribuées en 2019.

Taux d'échecs	en 2013	22,00 %
	en 2014	9,20 %
	en 2015	6,20 %
	en 2016	22,56 %
	en 2017	13,18 %
	en 2018	12,60 %
	en 2019	22,56 %

Pour améliorer les ressources nutritives pour les abeilles, 503 kilogrammes de semences de plantes mellifères et 6.850 plantes ligneuses ont été distribués aux apiculteurs.

Le service a assuré les contrôles sur place et le suivi administratif du « programme apicole » établi sur base de l'article 55 du règlement (UE) n° 1308/2013.

Détails concernant les refus :

Refus MN du Miel

1. Trop aqueux : 18
2. Investase <10 E : 12
3. Contaminations hygiéniques 3
4. Consistance désagréable : 13
5. Très granuleux: 6

	2019
Apiculteurs adhérents à la MNM	158
Ruches présentées à la MNM	4.218
Echantillons contrôlés	290
Réunions Commission à la MNM	20
Quantité de miel présentée à la MNM	224.983 livres
Nombre d'étiquettes totales	164.681
- étiquette principale simple	157.066
- autocollant	4.052
- rouleau	3.560

1.6.6. MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC, DES PRÉPARATIONS DE VIANDE ET PRODUITS À BASE DE VIANDE

Membre effectif : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

Les marques nationales

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

La production de jambons « Marque nationale » a présenté, au niveau du salage, une nette baisse par rapport à l'année 2018. En 2019, 12.046 jambons ont été salés (2018: 20.396) et 19.793 ont été soumis à l'estampillage sur deux sites de production (2018: 20.755), permettant une mise en vente en tant que jambons « Marque nationale ». 23 lots de jambons ont été contrôlés sur place lors du salage et 8 lots de jambons ont été soumis à un contrôle sur place à la sortie des jambons lors de l'estampillage.

Fin 2019, ont été agréés pour la Marque nationale, 35 exploitations porcines, 75 établissements de commercialisation, 2 abattoirs et 3 établissements de fabrication de produits «Marque nationale». En 2019, la quantité de porcs abattus et certifiés sous le label de la Marque nationale s'élevait à 68.256, ce qui représente une nette baisse par rapport à 2018 (73.195 porcs certifiés). En 2019, les deux organismes de contrôle neutres et accrédités pour la Marque nationale, à savoir Luxcontrol et Certipaq, ont réalisé des contrôles auprès de 16 exploitations porcines, 2 abattoirs avec atelier de découpe, 1 atelier de découpe, 14 établissements de commercialisation et 2 ateliers de fabrication de produits transformés « Marque nationale ». 15 établissements de commercialisation ont été assujettis à un contrôle interne.

1.6.7. MARQUE NATIONALE DU BEURRE

Membre effectif : **Monsieur Camille WEYDERT**

Membre suppléant : **Madame Sylvie GANSEN**

Le Service de la production animale gère aussi la Marque nationale du Beurre « Rose ». Afin de pouvoir obtenir l'appellation de qualité, le beurre de «Marque Rose» doit être soumis à un examen organoleptique portant sur l'aspect, la consistance, ainsi que sur l'odeur et le goût. Lors de cet examen, le beurre doit être classé au moins dans la classe de qualité I-. En 2019, 15 concours beurriers ont été exécutés en vue de l'obtention de la Marque nationale beurre de «Marque Rose». Les tests microbiologiques et organoleptiques ont démontré que la qualité du beurre luxembourgeois est constante, comparable voire supérieure à celle des beurres étrangers ayant servi comme témoins. En 2019, la production de beurre de la Marque nationale s'élevait à 1.812.313 kg, ce qui revient à une nette hausse (10,9 %) par rapport à l'année précédente.

1.6.8. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »

Membres effectifs : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Rapport d'activité du 16 Juillet 2016 jusqu'au

L'exercice a comme toujours débuté à l'issue de la partie statutaire de l'Assemblée générale, qui s'est tenue le 16 juillet 2019 dans les locaux du Casino Syndical à Bonnevoie.

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

Activités du 16 Juillet 2019 au

- 01.08.2019 Conférence de presse de l'AÖT sur des questions relatives au transport au Casino Syndical à Bonnevoie.
- 21.09.2019 Invitation au 25e anniversaire de "Natur&Ëmwelt" au "Haus vun der Natur" à Kockelscheier.
- 10.10.2019 Demande pour le subside annuel auprès du Ministère des transports
- 10.10.2019 Invitation à la conférence de "Natur&Ëmwelt", "E Vull fir d'Kaz" dans l'abbaye Neimünster.
- 25.10.2019 Ministre des transports François Bausch et à Madame le Bourgmestre Lydie Polfer dans le cadre du réaménagement des bus dans le quartier gare.
- 10.01.2019 Invitation au pot du nouvel an organisé par la FNCTTFEL/Landesverband au Casino de Bonnevoie.
- 12.01.2020 Demande d'entrevue au Ministre François Bausch dans le cadre de la réorganisation du réseau RGTR.
- 13.01.2020 Invitation au pot du nouvel an „Natur&Ëmwelt“.
- 20.01.2020 Publication d'un article dans le "Luxemburger Wort" au sujet du nouvel arrêt "Cents-Hamm"
- 05.02.2020 Participation à une conférence à Sarrebruck intitulée "Grenzüberschreitender Personennahverkehr auf der Schiene" organisée par le "AK-Saarland" et le syndicat EVG.
- 04.03.2020 Invitation à l'assemblée générale de "Nordstad Tram asbl" à Cruchten.

Réunions du comité

Pendant l'exercice 2019/2020, trois réunions du comité ont eu lieu. Ceci afin de préparer les entrevues et de discuter les dossiers en cours.

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

M. René Birgen est le représentant de l'AÖT dans le Conseil d'administration du "Verkéiersverbond" depuis 2012.

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

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

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

Monsieur Albert Lambert, membre du comité de l'AÖT, est en tant que personne privée membre dans le Comité des usagers du "Verkéiersverbond".

L'AÖT soutient également les actions du "Votum Klima" et "Autofasten".

Associations membres

19 Organisations sont membres dans l'AÖT. :

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

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

Conseil d'administration

Président:	Roland Schreiner (FNCTTFEL)
Vice-président:	André Nagel (FGFC)
Secrétaire	René Birgen (TRAM asbl)
Trésorier	Josée Feyereisen (Bréifdréieschgewerkschaft)
Membres:	Marcel Barbier (FLMP) Fons Classen (FNCTTFEL) Misch Dondelinger (GAR) Metty Geschwind (ALACF) Germain Kirsch (AVR) Maurice Losch (Denkfabrik Nordstad) Georges Hausemer (indépendant) Albert Lambert (ALACF) Gust Muller (Lëtzebuenger Velosinitiativ) Nico Wennmacher (Union Luxembourgeoise des Consommateurs) Patrick Ries (Tram asbl) Laure Simon (Mouvement Ecologique) Franz Kohlen (SYPROLUX)

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

1.6.9. MÉDIATEUR EN ASSURANCES

Membre effectif : **Maître André MARMANN**

En l'an 2019 le médiateur en assurances a été saisi de 272 demandes en médiation.

Le médiateur a accusé réception de chaque demande.

Chaque demande a été continuée à la compagnie d'assurances concernée, pour information et prise de position.

Chaque position de l'assureur a été soumise au demandeur en médiation, pour information et prise de position.

Chaque dossier a été d'abord étudié séparément tant par le représentant de l'ACA que par le représentant de l'ULC pour ensuite être étudié et débattu ensemble dans le cadre d'une réunion commune.

Dans 1 dossier, le médiateur en assurances s'est déclaré incompétent, alors que les conditions de saisine n'étaient pas remplies.

Aucune demande n'a pas été retirée par l'assuré.

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

29 dossiers ont pu être arrangés sans autre formalisme.

Dans 56 dossiers la médiation a été jugée « impossible », alors que d'emblée l'une et/ou l'autre partie a signalé son intransigeance.

Aucune demande n'a pas été jugée non fondée.

Le médiateur en assurances a émis 0 avis, qu'il a continué tant à l'assuré qu'à l'assureur.

Conclusion :

En 2019, le médiateur a été saisi de 272 demandes.

Parmi ces 272 demandes, 241 concernaient la branche vie c à d. des investissements.

Parmi ces 241 dossiers financiers, 231 étaient transfrontaliers, quasi exclusivement en provenance de la France.

Sur ces 231 dossiers financiers, 223 concernaient la même compagnie.

Le modus operandi était quasi toujours le même :

La compagnie est domiciliée au Grand-Duché de Luxembourg.

Les produits sont vendus exclusivement à l'étranger (du moins le médiateur n'est pas saisi de plaintes nationales) c à d. il y a une certaine distance entre le quartier général et le front.

A l'étranger opèrent des courtiers, un plus douteux que l'autre, qui sont responsables, en vertu des lois étrangères, pour l'information des clients étrangers.

Ce qui se passe réellement dans ces cabinets n'est pas susceptible d'être prouvé.

Une chose est sûre et certaine, les consommateurs concernés n'ont strictement rien compris à ces produits très complexes.

Dans le meilleur des cas, l'obligation d'information a été remplie en théorie théorique.

Vu le niveau historiquement bas des taux d'intérêts, les bénéfices de cette compagnie, comme de toute autre, stagnent, tandis que les frais augmentent.

Idem qu'en matière bancaire.

Certains sont créatifs et inventeurs.

Ils inventent des frais bancaires jusque-là inconnus, par exemple pour retirer de l'argent au guichet (son propre argent), obligeant ainsi le consommateur à utiliser une carte bancaire, à ses frais également et à ses risques.

D'autres vont encore plus loin, comme la compagnie en question : elle change carrément ses contrats de façon unilatérale, en supprimant le capital garanti à sa base.

Qu'on l'appelle clause abusive, abus de droit ou exécution de mauvaise foi du contrat, si le contrat est changé, il n'est plus le même.

Sont touchés des consommateurs prudents, qui avaient souscrit à des formules modérées avec un bénéfice minimum mais avec un capital garanti à l'issue du contrat (« effet cliquet »).

S'agissant pour la plupart de petits épargnants, la voie judiciaire est illusoire, alors que le coût d'un tel procès risque de dépasser l'enjeu, ce qui est connu !

Donc le risque pour la compagnie est minime.

La stratégie d'investissement est changée et passe du modéré au haut risque avec des pertes énormes à la clef.

Des gens honnêtes, mais mal avisés, qui ont travaillé toute leur vie pour épargner une petite retraite supplémentaire sous forme d'un capital-vie, voient leurs économies partir en fumée.

Pour certains, ces pertes dépassent la moitié du capital pourtant garantie.

Des vies entières sont ruinées.

Il n'est pas rare qu'une même famille détient plusieurs de ces contrats, de l'ordre de 1 par membre de famille.

Ces gens, pour la plupart de petits épargnants, protestent en France... à Paris, à Lyon et même à la côte d'azur.

Sur place, les courtiers pointent du doigt la maison mère au Luxembourg qui elle pointe les courtiers.

Le carrousel tourne aussi longtemps que les assurés abandonnent et se résignent à leur sort, au plus grand profit de la compagnie mère au Luxembourg.

Les dernières années, les quelques dossiers concernés se soldaient par des médiations impossibles et ne faisaient pas le poids.

En 2019, la situation a changé et les informations continuées par l'ULC à travers le médiateur en assurances vers le CEC et même au-delà semblent avoir porté ses fruits.

Il n'est désormais plus possible d'ignorer la situation et d'en faire abstraction.

Surtout en France, les médiateurs en assurance collectionnent les dossiers et les continuent vers leur origine, le Grand-Duché de Luxembourg.

Le médiateur en assurance luxembourgeois les reçoit directement ou indirectement à travers le médiateur de la consommation.

Il ne se passe pas un jour sans dossier xy ...

La situation est comparable à celle des réfugiés.

Au sud de l'Italie, Angela MERKEL, accompagnée de Thomas de MAIZIERE, débitait « Das ist kein europäisches Problem. Das ist ein italienisches Problem ».

Quand la première vague de réfugiés avait atteint la frontière allemande, le point de vue avait changé « Das ist ein europäisches Problem ».

C'est exactement ce qui se passe en la matière.

Les petits épargnants étrangers se trouvent à la frontière luxembourgeoise et en masses.

De jour en jour, la masse de ces dossiers ne cesse de s'accroître.

La situation est tellement grave qu'il n'est plus possible de fermer les yeux, pour personne.

De même qu'en matière de réfugiés, le coût de la problématique se fait ressentir, non seulement pour l'ULC, appuyée par le ministère, mais également pour l'ACA.

Il fallait absolument que la situation change.

Une entrevue informelle a été organisée avec les représentants de la compagnie concernée.

« Merde Alors ! »

Le médiateur a été gratifié de promesses et de bonnes résolutions ...

Devant l'inaction manifeste, pour une raison ou une autre, une possible dénonciation auprès du commissariat aux assurances a été envisagée et portée à la connaissance de ladite compagnie.

Actuellement, la situation n'est plus inerte.

Elle commence à bouger, lentement mais sûrement.

Vu l'ampleur de la problématique, tout autre chose serait impossible.

Pour cette raison, il a été décidé de maintenir les dossiers concernés en suspens en attendant la réaction de la compagnie concernée.

Il est inconcevable que le dossier d'un époux, d'un frère, d'une sœur soit arrangé et celui de l'autre classé médiation impossible.

En 2019, le succès du médiateur n'est pas quantifiable en % mais se mesure à l'exploit d'avoir réussi à faire bouger « Goliath » du « côté lumineux de la force » et cela sans gilet jaune.

1.6.10. MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG

Membre du comité : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

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

Ci-après les activités en bref du Mouvement Européen du Luxembourg pendant l'année 2019.

Activités nationales en 2019

Le Conseil d'administration s'est réuni les 28 janvier, 25 mars, 1er octobre et 11 novembre 2019.

Programme des activités pour 2019

- Préparation de l'assemblée générale : convocation, candidatures, rapports, résolutions
- Participation du MEL à la campagne électorale concernant les élections du 26 mai 2019 pour le Parlement européen. Une conférence a été organisée à la Maison de l'Europe par le Secrétaire général du Parlement européen, Monsieur K.Welle.
- Préparations des festivités de la journée de l'Europe du 9 mai, jour férié au Grand-Duché.

- Assemblée Générale Ordinaire 2019 le Lundi 25 Mars à 18.00 heures
- Madame Lulling, Présidente du mouvement européen, rappelle l'origine de son mandat actuel ainsi que la résolution approuvée lors de l'AG de 2017 : les objectifs affirmés par cette dernière sont toujours valables, notamment la nécessité d'exploiter jusqu'au bout les possibilités offertes par le Traité de Lisbonne.

Elle rappelle aussi le large débat autour du « Livre Blanc » et des cinq documents de réflexion : le MEL avait adopté une position commune qui n'a pas reçu d'échos.

Lors de l'AG de 2019, Mme Lulling souligne la nécessité d'agir ensemble afin de garder la place de l'Europe face au populisme qui risque de diviser et de mettre en danger l'acquis du passé, en particulier les quatre libertés du marché intérieur. Il s'agit aussi de renforcer d'une façon adéquate le budget de l'Union en vue de la réalisation des objectifs de l'Union après 2020 (p. ex en matière de développement soutenable), mais en respectant les principes de proportionnalité et de subsidiarité (l'Union n'est pas là pour combler les lacunes nationales). Le renforcement de la résilience de la zone Euro aux crises économiques nécessite la création d'un mécanisme de stabilisation macroéconomique en liaison avec le prochain cadre financier pluriannuel qui, tout en réformant la PAC, doit aussi renforcer les politiques de cohésion.

Il s'agit enfin d'encourager les citoyens de l'UE à participer aux prochaines élections européennes et d'empêcher aux populistes d'obtenir une minorité de blocage au Parlement européen.

Le Comité directeur pour 2019 se compose de la manière suivante :

Fonction	NOM
Présidente	Astrid LULLING
1er Vice-prés.	Bruno THERET
Vice-prés.	Alain CALMES
Vice-prés.	Marcel LASCHETTE
Vice-prés.	Giovanni RASTRELLI
Secrét. Gén.	Marie-Andrée MOTCH
Trésorier	Pascal ZEIHEN
Membre	Simone BEISSEL
Membre	Christophe DEAGE
Membre	Nicolas LENOIR
Membre	Hendrik KÜHNE
Membre-ami	Robert TRIERWEILER
Membre-ami	Isabelle DEBUCHY
Réviseur	Paul FRANK
Réviseur	Jean-Pierre WAGENER

Programme des activités. Débat et échanges de vue.

- La fête de l'Europe (9 mai 2019) a eu lieu auprès de la Maison Robert Schuman et sera coordonnée par Monsieur MAJERUS de l'Université de Luxembourg.

- Conférence sur la capitulation de l'Allemagne. Cette conférence sera organisée le 8 mai au Luxembourg Belge.
- Cérémonie relative à l'ordre du « Mérite européen ».
- Conférence avec Madame BACKES, Chef de la Représentation de la Commission européenne à la Maison de l'Europe.

Celle-ci a souligné l'importance de la participation aux dialogues citoyens organisés par la Commission et le Parlement européen. Toutefois cette participation risque de s'avérer insuffisante si les personnes qui y participent ne jouent pas le rôle de multiplicateurs.

L'oratrice rappelle les difficultés actuelles : multilatéralisme en crise, une économie de plus en plus orientée vers l'Est, ce qui comporte un affaiblissement du pouvoir normatif de l'UE.

L'Europe risque de rester un petit acteur en matière de sécurité et de défense.

Elle rappelle les enjeux : lutte contre la criminalité, dark web, la gestion des frontières externes face aux migrations, le défi climat/énergie, celui de la digitalisation (l'on risque d'être dépassé par les USA et surtout par la Chine), le déficit de l'État de droit dans certains États membres, l'importance des valeurs européennes.

Nonobstant ces difficultés, elle souligne les aspects positifs : l'intérêt des jeunes lorsque des événements sur l'Europe sont organisés, la baisse du chômage grâce à l'effet multiplicateur du plan « JUNCKER », les résultats obtenus en matière d'environnement, la solidarité entre les États membres face au Brexit et surtout dans les différends avec l'Iran et la Russie.

Bien entendu, il y a le risque d'un lien direct entre les élections européennes et le niveau politique national, en attribuant le manque de transparence des « politiques » nationaux aux institutions européennes et en se servant de « fake news » comme l'insuffisance démocratique de l'UE ; d'où un appel à une participation massive aux élections européennes, en essayant de convaincre les jeunes.

L'oratrice signale pour terminer trois dialogues citoyens les : 6 mai (avec Monsieur le Commissaire OETTINGER et le premier ministre Monsieur BETTEL), le 12 mai et le 17 mai (au Trifolio à Echternach).

1.6.11. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Bref aperçu de quelques activités de La Sécurité Routière asbl en 2019.

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

L'éducation routière des enfants commence à la main des parents et se poursuit en milieu scolaire.

Pour **l'enfant piéton**, La Sécurité Routière

- propose une brochure « Klenge Guide fir op d'Strooss » qui s'adresse aux parents et leur propose une série d'exercices en circulation locale où ils peuvent enseigner progressivement les bons réflexes à leurs enfants dès l'âge de 3 ans

- organise chaque année, en collaboration avec la Police, des séances d’instruction routière au moyen du théâtre de guignol pour le préscolaire, cycle 1 (4 à 6 ans). De manière interactive et ludique, les enfants apprennent les principales règles de comportement du piéton
- lance en début de la mauvaise saison une action de promotion de matériel réfléchissant spécialement conçu pour les tout-petits, figurines ludiques réfléchissantes, qui s’attachent au cartable
- a élaboré du matériel pédagogique adapté qui sert de base à l’instruction routière, notamment la sécurité sur le chemin de l’école.

Pour l’enfant cycliste, La Sécurité Routière

- a élaboré du matériel pédagogique adapté qui sert de base à la formation routière du jeune cycliste
- organise en collaboration avec les communes, le personnel enseignant, les parents et la Police la coupe scolaire nationale avec apprentissage théorique en classe et la mise en pratique en circulation réelle.

Les campagnes d’information et de sensibilisation

Distraction, alcool et vitesse sont les principales causes des accidents de la route. De ce fait, ces thèmes jouent un rôle principal dans les efforts de prévention.

- La campagne « Au volant, le mobile est aussi dangereux que l’alcool » a pour objectif d’attirer l’attention du grand public sur le fait que la distraction par téléphone ou autre écran lors de la conduite est équivalent au risque d’accident sous l’emprise d’alcool. En vue de sensibiliser un maximum de personnes, les supports sont multiples, comme des affiches grand format le long des principaux axes routiers, des affichettes, des spots cinéma et télé ainsi que sur YouTube, Facebook, Snapchat, Google Ads.
- Pour la sensibilisation à long terme contre l’alcool au volant, l’action phare est « Raoul ». Depuis près de 20 ans, le slogan est décliné différemment d’année en année pour renouveler et de redynamiser l’idée de « celui qui conduit ne boit pas ». En 2019, l’affiche « Pour carnaval aussi » et « Pour les fêtes aussi – Raoul celui qui conduit ne boit pas » appelle aux fêtards de s’organiser pour rentrer en toute sécurité.
- La campagne nationale de l’éclairage et du pneu en début de la mauvaise saison vise à encourager les automobilistes à faire contrôler les feux et les pneus de leur véhicule dans les garages et dans les stations de contrôle technique.
- En collaboration avec les Parquets de Luxembourg et de Diekirch. La Sécurité Routière organise des stages de réhabilitation pour conducteurs en infraction.
- Pour guider les entreprises dans la lutte contre les accidents de circulation en général et de trajet en particulier, La Sécurité Routière propose des conférences de prévention en entreprise, basées sur l’analyse des grands thèmes de la sécurité routière et une réflexion sur le rôle de la sensibilisation, de la répression et de la prévention.
- La Sécurité édite le code de la route populaire (en langues allemande et française), manuel de référence pour préparer le permis de conduire.

La Sécurité Routière est également partenaire dans les campagnes du Ministère de la Mobilité.

- Parallèlement à la présentation du plan d’action « moto » comprenant 13 mesures visant à renforcer la sécurité des deux-roues, est lancée une campagne de sensibilisation « d’Strooss ass keng Rennstreck » « La mort au bout du virage ». L’objectif de cette campagne est de sensibiliser les motocyclistes résidents sur le danger de mort en cas de vitesse excessive, mais aussi de prévenir les motocyclistes étrangers que « nos routes sont belles, mais dangereuses » et qu’un comportement non adapté aux circonstances peut être fatal. Le message est véhiculé par des annonces presse, des spots tv/cinéma, les 45 panneaux routiers sur réseau national, 340 panneaux publicitaires, l’affichage "full back" sur 20

autobus du réseau RGTR, l'affichage sur les écrans tram et bus RGTR, 50 affiches abri-tram, sur divers sites internet et dans les médias sociaux.

A l'approche de la mauvaise saison, le Ministère et La Sécurité Routière relancent l'action « Gitt siichtbar » par affichage des grands panneaux et dans la presse ainsi que parallèlement par des actions street marketing : distribution de brassards et de flyers à Luxembourg Ville, à Wiltz, Clervaux, Ettelbruck, Esch, Dudelange, Differdange et Mersch ainsi que dans les Parkings, Glacis, Kirchberg et Gare Pfaffenthal et arrêts-bus Hamilius.

La Sécurité Routière participe régulièrement à des colloques ou Journées de sécurité comme p.ex.

- Forum de la sécurité et de la santé au travail, AAA
- Senior Drivers Day, Colmar-Berg, RBS et ministère de la famille
- Sécherheets- a Gesondheetswochen, Ville de Luxembourg
- Colloque sur la santé dans la fonction publique, Härebierg.

Sur le plan du lobbying, La Sécurité Routière

- est intervenue avec succès auprès des autorités pour associer l'utilisation du téléphone portable à une perte de points
- plaide pour l'introduction de l'infraction de « mise en danger de la vie d'autrui » qui permettrait de sanctionner un chauffeur qui met autrui en danger de mort ou de blessure parce qu'il ne respecte pas les règles de sécurité ou de prudence imposées par la loi
- fait partie de la « table-ronde sécurité routière » regroupant tous les acteurs impliqués directement et indirectement dans la sécurité routière. Sous la présidence du MMTP, ce groupe a élaboré le plan d'action 2019-2023 pour combattre durablement l'insécurité routière, tant par des actions législatives et préventives que répressives
- est membre dans divers groupes de travail du MMTP, de l'Administration des Ponts et Chaussées et du Ministère de la Santé.

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

Contact :

75, rue de Mamer

B.P. 29 L-8005 Bertrange

Tél. : 31 97 86 1 Fax : 31 30 41

e-mail : info@securite-routiere.lu

1.6.12. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV

Membres : **Madame Aline ROSENBAUM**

Monsieur Giovanni D'ARIA

Madame Yasmine EICKHOFF/Madame Gabrielle WELTER

Monsieur Gianni PIETRANGELO

Membres suppléants : **Madame Marie GILMER**

Madame Yasmine EICKHOFF

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

En 2019, le SAVL (Syndicat des Agents de Voyages) n'étant plus actif, la plupart de ses membres ayant alors rejoint l'ULAV, a fait part de sa démission de la CLLV. Par ailleurs, suite à son admission à la retraite, Madame Yasmine EICKHOFF est devenue membre suppléante au lieu de membre effectif, et L'ULAV a mandaté comme nouveaux membres effectifs Monsieur Gianni PETRANGELO (anciennement mandataire du SAVL) et Madame Gabrielle WELTER. L'ULC a quant à elle mandaté Madame Marie GILMER en tant que membre suppléante.

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.

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 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.

La plupart des demandes de conciliation se sont concentrées, comme les années précédentes, sur la qualité des prestations hôtelières.

En 2019, la CLLV a traité 30 dossiers :

8 dossiers introduits en 2018 ont été clôturés en 2019 :

- 3 dossiers ont été clôturés suite à un arrangement trouvé directement entre parties ou sur proposition de la CLLV
- 1 dossier a été clôturé suite à l'absence de réponse du requérant valant abandon de la conciliation
- 4 dossiers ont été clôturés suite à un constat d'échec de conciliation
- 1 dossier introduit en 2018 a été tenu en suspens et reporté jusqu'en 2020.

21 dossiers introduits en 2019 :

- 1 dossier irrecevable a été clôturé (irrecevabilité + incompétence de la CLLV)
- 3 dossiers ont été clôturés alors que la CLLV s'est déclarée incompétente
- 4 dossiers ont été clôturés suite à un arrangement trouvé directement entre parties ou sur proposition de la CLLV

- 1 dossier a été clôturé suite à l'absence de réponse du requérant valant abandon de la conciliation
- 1 dossier a été clôturé suite à un constat d'échec de conciliation
- 1 dossier a été clôturé sur avis de la CLLV constatant la demande non-fondée
- 10 dossiers étaient encore en cours en date du 31.12.2019

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 trouvé entre parties et a clôturé le dossier. Lorsque la partie requérante n'a pas accepté le dédommagement proposé, ou lorsque le tour opérateur et l'agent de voyages ont refusé toute indemnisation, la CLLV a soumis une proposition de solution amiable, au regard des pièces versées au dossier, qui soit entérinait la proposition du tour opérateur, soit invitait ce dernier et l'agent de voyages à verser un dédommagement plus important. Dans un cas, la CLLV a estimé que le refus d'indemnisation de la partie défenderesse était légitime et a constaté que la demande n'était pas fondée.

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

Membre effectif : **Monsieur Luc MULLER**

L'autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel (ALIA) est l'établissement public en charge de la surveillance de la bonne application des textes réglementaires par rapport aux services de médias audiovisuels. Ses missions de surveillance englobent la télévision classique, les services à la demande (VOD) ainsi que les radios nationales, régionales et locales.

L'autorité surveille également le respect par les fournisseurs des règles en matière de publicité.

Finalement, l'autorité supervise le système de classification des films projetés dans les salles de cinéma.

L'organe principal de l'ALIA est son conseil d'administration dans lequel l'ULC n'est pas représentée. Une assemblée consultative (AC) composée de vingt-trois membres qui y sont délégués pour cinq ans (à partir de janvier 2015), émanant des organisations les plus représentatives de la vie sociale et culturelle du pays, dont l'ULC, fut mise en place. L'ULC y est représentée par Monsieur Luc MULLER.

L'assemblée doit être consultée lors de l'instruction d'une plainte ou d'une autosaisine et a comme objet de soumettre des avis au Conseil d'administration de l'ALIA suite à des plaintes relatives aux programmes susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs.

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

L'assemblée consultative est indépendante quant à ses décisions et avis et se réfère aux systèmes appliqués dans différents pays, tout en contextualisant les critères et contenus par rapport aux réalités socio-éducatives du Grand-Duché de Luxembourg. Elle apprécie l'impact éventuel de scènes de violence/horreur/sexe sur les mineurs en fonction de leur âge et analyse le degré et la forme de nuisibilité de ces scènes afin de déterminer une classification d'âge à recommander.

L'Assemblée tient compte du support (télévision, cinéma, autre), des conditions de diffusion des services en question et du système de protection des mineurs applicable.

L'Assemblée consultative a élu un bureau qui prépare les projets d'avis et prises de position à soumettre aux membres réunis en assemblée plénière pour décision. Au cours de l'année 2019, l'AC de l'ALIA s'est réunie six fois et a émis un total de six avis traitant six plaintes. Une de ces six plaintes a été introduite fin 2018 mais n'a été soumise à l'AC que lors de la première réunion en 2019. Deux plaintes provenaient d'une autosaisine.

En 2019 l'ALIA a connu un changement important. En date du 6 septembre 2019, le Conseil de gouvernement a nommé Paul H. LORENZ comme nouveau directeur, en remplacement de Monsieur Romain KOHN, directeur-sortant.

A cet égard, l'ULC tient à remercier Monsieur KOHN pour l'excellente collaboration et entente au cours des dernières années et compte sur une collaboration identique avec Monsieur LORENZ.

Le mandat de Monsieur Luc MULLER en tant que membre de l'AC venant également à échéance en janvier 2020, le gouvernement s'est enquis auprès de l'ULC en décembre 2019 au sujet de la nomination de son représentant pour le mandat suivant. Les mandats étant renouvelables, les dirigeants de l'ULC ont décidé de renommer Monsieur Luc MULLER en tant que membre de l'Assemblée consultative de l'ALIA.

1.6.14. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE

Membre effectif : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

Le CCA s'est réuni deux fois en 2019 : le 31.05. et le 21.06.2019.

Différents thèmes étaient à l'ordre du jour en 2019

- Monitoring des émissions / immissions de polluants liées aux activités aéroportuaires Le but de la campagne était d'effectuer un mesurage global de la qualité de l'air afin de connaître l'importance de l'impact de l'aviation civile et de distinguer les polluants liés à l'activité aéroportuaire.
- Situation et évolution de l'Aéroport de Luxembourg
Concernant le développement futur de l'aéroport, la croissance a stagné (par rapport aux années précédentes) et un nombre total de 4,4 millions de voyageurs est attendu pour 2019. Cette évolution de l'aéroport reflète la croissance générale de l'économie du pays. La situation économique et politique du Luxembourg et de la grande région influe directement sur le nombre de voyageurs à l'aéroport.
- Station d'épuration Uebersyren.
La station d'épuration sera équipée de la meilleure façon, correspondant au plus haut standard technique actuel.
- Taxes et redevances aéroportuaires pour vols de nuit.
L'étude sur une analyse des motifs de dérogation des vols de nuit est encore en cours actuellement.
- Qualité de l'air dans les alentours de l'Aéroport de Luxembourg : Monitoring des émissions / immissions de l'activité aéroportuaire
- Réfection de la piste.
- Discussion au sujet de la façon de mesurer le bruit aérien et de la volonté de le réduire.

1.6.15. CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Président : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membres : **Monsieur Guy GOEDERT**

Monsieur Marcel LASCHETTE

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

La présence au sein du Conseil de gérance du CEC des représentants de l'ULC d'une part, des représentants du Ministère de l'Economie et du CEC d'autre part, permet une coordination étroite des démarches. Le Conseil de gérance veille tout particulièrement à une bonne coopération entre l'ULC et le CEC dans le cadre de leurs attributions respectives. Quant aux détails, il est renvoyé aux procès-verbaux des réunions du Conseil de gérance du CEC.

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 »	45
2.2. ULC-CALENDRIER	46
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	46
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS	47
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	49
2.6. COOPÉRATION AVEC L'ECOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU Luxembourg (EHTL)..	50
2.7. RADIO ET TÉLÉVISION	50
2.8. ACTIONS PUBLICITAIRES	50

2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS

2.1. LE MENSUEL « de Konsument »

En 2019, le mensuel « de Konsument » est paru 10 fois.

Depuis mars 2000, l'ULC en collaboration avec la « SuperdrecksKëscht » publie mensuellement le supplément traitant des services de la « SDK » offerts au public. En 2019, pas de changement. Suite à l'accueil favorable des lecteurs, cette publication continuera pour la 19^{ième} année consécutive en 2019.

Au cours de l'année 2019 le nombre d'annonces est passé de 520 (en 2018) à 408, ce qui correspond à une diminution de 21,54 %.

Rubrique	2018		2019	Différence entre 2017 et 2018	Différence en %
Ventes	250		190	- 60	- 24%
Vente voitures	116		71	- 45	- 38,79 %
Immobilier	32		35	+ 3	+ 9,38 %
Luxembourg	15		16		
Étranger	17		19		
Locations	58		59	+ 1	+ 1,72 %
Luxembourg	26		27		
Étranger	32		32		
Achats	21		19	- 2	- 9,52 %
Divers	43		34	- 9	- 20,93 %

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

Évaluation de l'édition du « de Konsument » en 2019.

Mois	Diffusion 2018	Diffusion 2019	Mois	Diffusion 2018	Diffusion 2019
Janvier	44.470	41.871	Juin/Juillet	43.379	41.815
Février	43.841	41.877	Août/Septembre	42.278	41.090
Mars	43.733	41.753	Octobre	42.279	41.147
Avril	43.543	41.776	Novembre	42.278	41.165
Mai	43.473	41.835	Décembre	41.871	41.267

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

2.2. ULC-CALENDRIER

Depuis 1981, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs présente chaque année dans son calendrier un domaine du secteur public à ses membres. Le calendrier 2019, donc le N° 38 d'une longue liste, rompt avec cette tradition. Faute de partenaire pour la réalisation du calendrier 2019, l'ULC s'est résignée à proposer malgré tout un calendrier 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 2019 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

- 09/01/2019 Ouverture d'un centre de consultation ULC au siège de la Chambre des salariés (CSL)
- 14/01/2019 L'ULC demande un réexamen de la loi sur les services de taxis
- 18/01/2019 Autofestival 2019: Mises en garde et conseils importants de l'ULC
- 04/02/2019 L'ULC exige le retrait immédiat de l'augmentation scandaleuse de 40% des tarifs de la SNCT
- 08/02/2019 New brochure from the ULC! LEASES (3rd edition)
- 08/02/2019 Nouvelle brochure de l'ULC ! LE BAIL à LOYER (3. Édition)
- 06/03/2019 Pas d'allègement fiscal pour les consommateurs
- 07/03/2019 L'ULC appelle les consommateurs à signer sa pétition publique contre les tarifs élevés des banques et de POST Finance
- 27/03/2019 Die ULC zu den Aussagen des Präsidenten der Banque Raiffeisen in Bezug auf die Bankgebühren
- 27/03/2019 Appel à la signature de la pétition ULC contre les tarifs antisociaux des banques
- 05/04/2019 5.500 signatures recueillies par la pétition ULC contre les tarifs bancaires trop élevés des opérations de base au guichet
- 10/04/2019 L'ULC critique face aux nouvelles fermetures de bureaux de poste
- 03/05/2019 La pétition ULC dénonçant les frais bancaires trop élevés considérée comme recevable par la Commission des Pétitions de la Chambre des députés
- 06/05/2019 ULC-Forderungen anlässlich der Wahlen zum Europaparlament
- 17/05/2019 La plainte de l'ULC contre ALIBABA/ALIEXPRESS prend de l'ampleur
- 17/05/2019 Nouvelle brochure de l'ULC! CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR LES CONTRATS DE CREDIT!
- 12/06/2019 Traduction en langue anglaise de la brochure «Les erreurs fréquentes»

- 24/06/2019 Pétition de l'ULC contre les frais bancaires et postaux: au tour du monde politique d'agir!
- 11/07/2019 L'ULC demande la gratuité des transports aussi pour les personnes handicapées !
- 17/07/2019 Un concert Rammstein au prix salé
- 18/07/2019 Transports en commun : l'ULC dénonce le refus de remboursement partiel des abonnements payés
- 14/08/2019 L'ULC exige une transparence absolue des prix de pension des maisons de retraite et de soins
- 21/08/2019 L'ULC met en garde contre la suppression des paiements en espèces
- 23/08/2019 Méfiez-vous des artisans arnaqueurs!
- 17/09/2019 L'ULC demande une baisse des tarifs des courses de taxis
- 18/09/2019 L'ULC condamne la fermeture du bureau de poste de Bonnevoie
- 30/09/2019 L'ULC prend position face à la hausse des frais bancaires et postaux et la fermeture d'agences et de bureaux de poste : Le gouvernement doit agir !
- 14/10/2019 L'ULC prend position sur le budget de l'État 2020
- 18/12/2019 La spirale des prix s'accélère plus que jamais !

AVIS

- 12/02/2019 Mise en œuvre du Règlement (UE) 2017/2394 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs
- 04/07/2019 Projet de loi portant mise en application du Règlement (UE) 2017/2394 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs
- 23/10/2019 Projet de loi portant organisation de l'autorité de la concurrence (Document parlementaire 7479)

2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS

En 2019, l'ULC a édité les brochures suivantes :

- **Brochure: Consultation d'un médecin / Hospitalisation à l'étranger – Que va rembourser la sécurité sociale ?**

Vous êtes assuré auprès de la sécurité sociale luxembourgeoise ? Vous vous trouvez à l'étranger dans un pays européen et devez avoir recours à des soins médicaux de façon inattendue ?

Votre médecin traitant au Luxembourg vous envoie chez un spécialiste à l'étranger ? Vous optez pour des soins hautement spécialisés à l'étranger ? Vous habitez une région frontalière où l'établissement de soins le plus approprié est de l'autre côté de la frontière ? Vous souhaitez être traité à l'étranger afin d'être plus proche de membres de votre famille? Vous désirez avoir accès à une méthode thérapeutique différente de celle proposée dans votre État de résidence ? Vous estimez que vous recevrez des soins de meilleure qualité dans un autre État membre ?

Vous êtes en droit d'exercer votre droit de liberté de mouvement en recourant à des soins médicaux dans un autre État. 15.569 assurés ont introduit en 2018 une demande de transfert à l'étranger auprès de la CNS (+ 22,5 % par rapport à 2017)

Vous voulez toutefois savoir à l'avance quelle réglementation vous sera applicable ? La présente brochure vous indique quelles formalités vous devez accomplir pour un traitement à l'étranger en vue d'un remboursement des frais par la CNS et quel montant sera remboursé par la CNS.

L'actualisation de la brochure publiée pour la première fois en 2010 s'est imposée afin de tenir compte de l'entrée en vigueur de la loi du 1er juillet 2014, qui a transposé e.a. la directive 2011/24/UE 5. Le Luxembourg prévoit désormais maintenant deux systèmes pour rembourser les patients se faisant soigner à l'étranger. Le premier système – traditionnel – applique le règlement européen 883/2004. Le deuxième système – nouveau – dérive de la directive 2011/24/UE et de l'article 20 du Code de la sécurité sociale luxembourgeois. Les différences entre les deux systèmes sont notables. Tant les modalités de demande que les taux de remboursement sont différents.

Il a été profité de l'actualisation afin d'apporter des références supplémentaires à la jurisprudence et d'exposer des cas concrets dans lesquels les patients se sont opposés, avec plus ou moins de succès, à la CNS.

Il n'a, malheureusement et contrairement à notre souhait, pas été possible de faire, pour les besoins de la présente brochure, une revue des complètes décisions des juridictions de la sécurité sociale au Luxembourg depuis 1998, dans le domaine des transferts à l'étranger. Les juridictions en question ont refusé de nous accorder un accès à leur jurisprudence.

Le même regret vaut en ce qui concerne des cas pratiques chiffrés, faute de communication par la CNS de la documentation y relative, malgré la promesse de la CNS. La contribution qui suit se limite aux cas des personnes assurées au Luxembourg et ayant recours à des soins médicaux dans un autre pays de l'Union européenne.

- **Brochure : L'essentiel de l'achat d'un véhicule.**

L'ULC présente la première édition de sa brochure traitant de l'achat d'un véhicule.

Bien que la mobilité soit un enjeu majeur à Luxembourg et que de plus en plus d'alternatives essaient de désengorger nos routes surchargées, la population luxembourgeoise reste attachée à la possession d'un véhicule.

L'achat d'un véhicule est un investissement important et constitue très souvent le deuxième poste de dépense des ménages après le logement.

Les critères de choix des consommateurs sont extrêmement variés, ils vont du design à l'aspect économique, du respect de l'environnement au prestige de la marque, en passant par le confort, la sécurité, les performances techniques du véhicule, etc.

L'ordre de priorité entre ces différents critères dépend de la situation personnelle, financière, familiale de chacun.

Des situations juridiques différentes vont s'appliquer selon que l'on achète un véhicule neuf ou d'occasion, ou auprès d'un professionnel plutôt qu'auprès d'un particulier.

Nous allons tenter de passer en revue les différentes possibilités offertes au consommateur qui souhaite acquérir un véhicule tout en attirant votre attention sur les points importants de chaque situation.

Le but de cette brochure n'est en aucun cas de vous conseiller sur un type de véhicule plutôt qu'un autre mais de passer en revue d'un point de vue juridique les différentes étapes liées à l'achat d'un véhicule.

- **Agenda CIJ (Centre information Jeunes)**

L'ULC a participé à deux publications communes avec le CIJ. Il s'agit de publications destinées aux jeunes et distribuées dans les lycées au Luxembourg. Le but de l'action est de sensibiliser les jeunes à des problèmes de consommation et de les inciter à rédiger des articles relatifs dans les publications du CIJ. Suite à une décision interne du CIJ, la revue SLAM a été suspendue pour une période non déterminée. Cette collaboration sur l'agenda a été continuée en 2019. Il n'y a rien de prévu pour 2020.

2.5. L'ULC AUX FOIRES

2.5.1. FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME

L'ULC a participé du 18 au 20 janvier 2019 au Salon du Tourisme. Cette manifestation est devenue un « must » et figure dorénavant au calendrier des manifestations à ne pas rater. En 2019, l'ULC a participé pour la sixième fois, avec 2 autres partenaires de longue date à cette foire "VAKANZ". Il s'agissait du Centre Européen des Consommateurs (CEC) et de BEESECURE. La résonance du public était formidable et nous avons pu accueillir un public venu nombreux, qui ont visité la foire.

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

L'ULC a participé au 35^e Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté qui s'est tenu du 1^{er} au 3 mars 2019.

2.5.3. JOURNÉE DU LOGEMENT

L'ULC a participé à la journée du logement (Concorde) le 4 avril 2019.

2.5.4. BRADERIE À ETTTELBRUCK

L'ULC a participé à la braderie d'Ettelbruck en date du 15 et 16 juin 2019.

2.5.5. FOIRE AGRICOLE

L'ULC a participé avec son partenaire de longue date la Superdréckskëscht en 2019 à la Foire Agricole qui a eu lieu du 5 juillet au 7 juillet 2019 à Ettelbruck.

2.5.6. « WEEKEND LUXEMBOURGEOIS À MEDERNACH »

L'ULC a participé pour la septième fois au «Weekend Luxembourgeois à Medernach» qui a eu lieu du 31 août au 1^{er} septembre 2019 à Medernach.

2.5.7. BRADERIE À LUXEMBOURG

L'ULC a participé à la braderie de Luxembourg en date du 2 septembre 2019. L'emplacement au "Knuedler" était à nouveau parfait pour rencontrer le plus grand nombre de consommateurs.

2.5.8. HOME & LIVING EXPO

L'ULC a participé à la 23e édition de la Semaine nationale du logement qui s'est déroulée du 11 au 20 octobre 2019 à la LUXEXPO à Kirchberg. La nouvelle formule d'une "vraie" semaine entière de foire a été retenue pour une cinquième foire et semble plaire aussi bien aux exposants qu'aux visiteurs. Les représentants de l'ULC ont ainsi pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

2.5.9. WALFER BICHERDEEG

L'ULC a participé en 2019 pour la 10e fois aux « WALFER BICHERDEEG ». La 24^{ième} édition qui a eu lieu du 16 au 17 novembre 2019. La présence de l'ULC a été particulièrement appréciée par les nombreux visiteurs. Les représentants de l'ULC ont ainsi pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

2.6. COOPÉRATION AVEC L'ECOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU Luxembourg (EHTL)

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2019 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-delà des autres élèves. Ce diplôme est valorisé par la remise d'une pièce en or au lauréat.

2.7. RADIO ET TÉLÉVISION

2.7.1. RADIO RTL 92,5

En 2019, l'ULC et la rédaction de 92.5 ont continué leur collaboration. Ont été abordés, des thèmes consuméristes d'actualité basés sur l'expérience du service contentieux de l'ULC ou en réaction aux différents communiqués de presse.

De même, l'ULC a œuvré avec RTL dans le cadre de la journée du Logement organisée dans les murs du City Concorde où étaient également présents tous les acteurs du secteur.

2.8. ACTIONS PUBLICITAIRES

L'ULC a mis sur pied, en juin 2019, une campagne publicitaire ayant pour but de recruter de nouveaux membres.

Cette publicité a été distribuée à 56.000 ménages dans tout le pays.

Cet envoi comprenait un bulletin, dont une partie était détachable et à renvoyer à l'ULC. Chaque nouveau membre devait payer une cotisation de 45 €.

1. Annonces publicitaires

- Dans les journaux « Tageblatt » et « Quotidien » sous la rubrique « Espace habitat » en début de l'année 2019.
- Dans le guide Amiperas 2019 en mai 2019.
- Dans le « Terminflugblatt » de la Superdréckskëscht qui est édité 2 fois par an.
- Dans le « guide de l'étudiant 2019 » publié en septembre.

2. Campagne d'information et publicitaire

A l'instar de la campagne 2018, la campagne 2019 destinée aux consommateurs portugais était réalisée en collaboration avec Radio Latina et le journal Contacto

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

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

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

Les spots ont été diffusés à la périodicité indiquée ci-dessous toujours le mercredi durant les mois de :

- Janvier (5 fois), février (4 fois), mars (4fois), avril (2 fois), juin (4 fois), juillet (3 fois), septembre (2 fois), octobre (5 fois).

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

Cette campagne radio était donc active 9 mois/ 36 semaines.

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

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

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



**CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET
INFORMATION**

Chapitre 3 :

3.1. CONTENTIEUX.....	55
3.2. HEURES D’OUVERTURE	64

3. CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION

3.1. CONTENTIEUX

Le service « contentieux et information » compte à l'heure actuelle 14 personnes, à savoir 10 gestionnaires et 4 juristes. Ledit service 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 les gestionnaires répondent aux nombreux appels téléphoniques entrants par lesquels aussi bien les membres de l'ULC que les non-membres sollicitent des renseignements. Les membres de l'ULC désireux de bénéficier d'une consultation en nos locaux sont également accueillis pendant cette tranche horaire.

Le consommateur souhaite soit obtenir de simples renseignements lui permettant de faire face aux problèmes auxquels il est confronté, soit une intervention concrète de l'ULC en son nom et pour son compte.

S'il s'avère que de simples informations sont effectivement insuffisantes, 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 à laquelle se trouve confronté le consommateur.

Au cas où le règlement à l'amiable du litige échoue, le gestionnaire en charge du dossier proposera 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.

Les avocats sont également consultés à la demande du gestionnaire du dossier lorsque le dossier présente une difficulté particulière pour avis sur la stratégie à adopter en vue d'éviter une procédure judiciaire ou encore à la demande des membres, pour information préalablement à l'ouverture d'un quelconque dossier.

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

Le nombre de communications téléphoniques (appels entrants et sortants) menées par le service « contentieux et information » était de 44.242 appels en 2019. Il s'agit d'une hausse considérable de 14.23 % 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 légèrement baissé de 1.88 % pour atteindre 1726 consultations par rapport à 1.759 consultations l'année précédente.

Parmi ces consultations, 611 n'ont pas entraîné l'ouverture d'un dossier auprès du service contentieux, nos avocats ayant fourni immédiatement les renseignements nécessaires aux membres.

Les consultations individuelles sans rendez-vous assurées également au siège à Howald par le service contentieux ont diminué de 5.4 % pour atteindre 2.862 consultations par rapport à 3.028 l'année précédente.

Les consultations à Esch/Alzette et Ettelbrück, qui ont lieu hebdomadairement, soit le mardi ou le jeudi après-midi de 14h00 à 16h00, ont diminué de l'ordre de 17.5 % pour atteindre 230 consultations par rapport à 279 l'année précédente. Dans ce contexte, il est important de noter que depuis le 15 janvier 2019, l'ULC a ouvert un nouveau centre de consultation, et ce au siège de la

Chambre des salariés (CSL), au 2-4 rue Pierre Hentges à L-1726 Luxembourg / Bonnevoie. Un conseiller ULC y accueille les consommateurs le mardi matin de 09h00 à 13h00 et le jeudi après-midi de 13h00 à 17h00.

Pendant cette première année d'ouverture 41 consultations ont été dispensées à Bonnevoie.

Aucun changement significatif n'a été observé en ce qui concerne le nombre des dossiers traités en 2019 par les collaborateurs du service « contentieux et information » de l'ULC.

En effet, le service en question a traité 5.192 dossiers en 2019 par rapport à 5.168 en 2018.

Cette légère tendance à la hausse ne fait que souligner l'envergure du travail d'information et de médiation effectué

On remarque également que les consommateurs étaient plus nombreux à préférer faire appel au service contentieux par courrier, le plus souvent électronique, plutôt qu'en se déplaçant auprès des différents guichets de consultations

En ce qui concerne les secteurs de consommation les plus souvent concernés, on peut noter une hausse de 5,03 % dans le domaine de la construction, soit 1.024 dossiers traités pendant l'année 2019 par rapport à 975 dossiers traités en 2018.

La même constatation vaut pour les affaires relatives au bail à loyer dont le nombre a également augmenté de 3,24 % et se chiffrent à 1.051 dossiers par rapport à 1.018 dossiers l'année précédente.

Ceci montre qu'il existe des problèmes importants et récurrents dans ces secteurs, qui proviennent non seulement des comportements des parties, mais aussi de certaines lacunes législatives.

Les problèmes ou demandes d'informations liés plus spécifiquement aux transactions immobilières ont fait l'objet de 360 dossiers par rapport à 367 en 2018.

Les secteurs de l'automobile et des télécommunications font également l'objet de demandes régulières.

Les inspecteurs techniques de l'ULC ont procédé à 978 visites des lieux et ont parcouru 50.071 km.

Pour assurer la sauvegarde des intérêts de ses membres, l'ULC a dû recourir en 2019 aux tribunaux dans 51 cas. Les 51 dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent 0,98 % de tous les litiges nationaux. Ce chiffre confirme la volonté de conciliation et de médiation déployé par les gestionnaires de l'ULC. Eviter dans la mesure du possible de longues et onéreuses procédures judiciaires est en effet indispensable pour garder le contrôle des charges financières.

Les contributions financières de l'ULC à titre de frais et honoraires d'avocats et d'expertises judiciaires ont de nouveau considérablement augmenté pour atteindre le montant important de 476.744,70 € pour l'exercice 2019, soit une hausse conséquente de 24,81 % par rapport à l'année précédente.

Enfin, en ce qui concerne les consultations auprès des conseillers fiscaux, nous constatons que leur nombre a augmenté par rapport à l'année précédente, à savoir 855 consultations en 2019 par rapport à 826 en 2018.

CONSULTATIONS INTERNES



	2018	2019	2019
CONSULTATIONS JURIDIQUES SUR RDV AVOCAT HOWALD	1 759	1 726	-1,88%
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES	279	271	-2,87%
GUICHETS (CONSEILS, TESTS, CONTRATS-TYPE, DOC,...)	3 027	2 862	-5,45%
-			
TOTAL EN NBRE	5 065	<u>4 859</u>	<u>-4,07%</u>

LITIGES NATIONAUX :

DOSSIERS PAR TYPE 2018_2019 (% PAR CATÉGORIE)



	31.12.2018	2 018	2019	2 019	2018/2019
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
<u>BÂTIMENT-CONSTRUCTION</u>					
Architectes	28	0,49%	20	0,39%	-28,57%
Carrelages	18	0,31%	27	0,52%	50,00%
Façades	29	0,51%	30	0,58%	3,45%
Gros-œuvres	256	4,47%	227	4,37%	-11,33%
Installations de chauffage	98	1,71%	95	1,83%	-3,06%
Installations d'électricité	61	1,07%	53	1,02%	-13,11%
Installations sanitaires	43	0,75%	38	0,73%	-11,63%
Marbres	3	0,05%	1	0,02%	-66,67%
Menuiserie	109	1,90%	111	2,14%	1,83%
Peintures, Revêtements muraux intérieurs	8	0,14%	7	0,13%	-12,50%
Revêtements sol	36	0,63%	34	0,65%	-5,56%
Travaux de toiture	51	0,89%	64	1,23%	25,49%
Travaux divers (construct.,rénov.,malfaçons)	216	3,77%	291	5,60%	34,72%
Tuyauteries, canalisations et égouts	14	0,24%	15	0,29%	7,14%
Vérandas	5	0,09%	11	0,21%	120,00%
SOUS-TOTAL	975	18,87%	1 024	19,72%	5,03%

LOGEMENT					
Bail à loyer (contrats, résiliations, fixations...)	937	16,37%	929	17,89%	-0,85%
Bail à loyer (décomptes charges locatives)	81	1,41%	122	2,35%	50,62%
Copropriété	242	4,23%	244	4,70%	0,83%
Copropriété (décomptes des charges communes)	48	0,84%	43	0,83%	-10,42%
Déménagements	8	0,14%	14	0,27%	75,00%
Immobilier (agences, contrats, ventes immobilières...)	367	6,41%	360	6,93%	-1,91%
Servitudes (droit de la propriété, mitoyenneté)	11	0,19%	6	0,12%	-45,45%
SOUS-TOTAL	1 694	32,78%	1 718	33,09%	1,42%
AUTRES					
Actions en cessations	1	0,02%	-	0,00%	0,00%
Administrations, ministères, caisses de maladie	114	1,99%	127	2,45%	11,40%
Alimentation	17	0,30%	15	0,29%	-11,76%
Animaux (acquisitions, soins)	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
Appareils hifi - acquisitions	3	0,05%	4	0,08%	33,33%
Appareils hifi - réparations	9	0,16%	6	0,12%	-33,33%
Arnaques	20	0,35%	39	0,75%	95,00%
Assurances automobiles	49	0,86%	48	0,92%	-2,04%
Assurances habitation	31	0,54%	32	0,62%	3,23%
Assurances vie	14	0,24%	16	0,31%	14,29%
Assurances pension complémentaire	5	0,09%	4	0,08%	-20,00%
Assurances autres	60	1,05%	73	1,41%	21,67%
Automobiles - achats	154	2,69%	122	2,35%	-20,78%
Automobiles - réparations	121	2,11%	142	2,73%	17,36%
Avocats	17	0,30%	9	0,17%	-47,06%
Beauté, amaigrissement, fitness	34	0,59%	40	0,77%	17,65%
Bijoux- achats	3	0,05%	2	0,04%	-33,33%
Bijoux- réparations	3	0,05%	4	0,08%	33,33%
Bons d'achats, chèques cadeau, - repas	11	0,19%	10	0,19%	-9,09%
Campings	1	0,02%	3	0,06%	200,00%
Cartes de crédit (visa, master...)	5	0,09%	4	0,08%	-20,00%
Colportage	1	0,02%	7	0,13%	600,00%
Crèches	19	0,33%	19	0,37%	0,00%
Cuisines équipées - achats	37	0,65%	37	0,71%	0,00%
Cuisines équipées - réparations	6	0,10%	3	0,06%	-50,00%

Demandes de commerçants	17	0,30%	17	0,33%	0,00%
Droit du travail	22	0,38%	16	0,31%	-27,27%
E-commerce	16	0,28%	46	0,89%	187,50%
Electro-ménager - achats	11	0,19%	12	0,23%	9,09%
Electro-ménager - réparations	23	0,40%	32	0,62%	39,13%
Fournitures énergie/eau	35	0,61%	23	0,44%	-34,29%
Garanties légales	39	0,68%	45	0,87%	15,38%
Hôtellerie	7	0,12%	7	0,13%	0,00%
Informatique appareils	16	0,28%	7	0,13%	-56,25%
Informatique logiciels	5	0,09%	-	0,00%	-100,00%
Jardinage	24	0,42%	23	0,44%	-4,17%
Litiges entre particuliers	157	2,74%	157	3,02%	0,00%
Loisirs (concerts, attractions...)	33	0,58%	23	0,44%	-30,30%
Médecins, hopitaux	33	0,58%	29	0,56%	-12,12%
Mobiliers - achats	46	0,80%	46	0,89%	0,00%
Mobiliers - réparations	9	0,16%	12	0,23%	33,33%
Nettoyages à sec	4	0,07%	5	0,10%	25,00%
Nettoyage (services de)	9	0,16%	17	0,33%	88,89%
Notaires	3	0,05%	10	0,19%	233,33%
Opticiens, lunetteries	2	0,03%	4	0,08%	100,00%
Outillage - achats	0	0,00%	1	0,02%	9900,00%
Outillage - réparations	0	0,00%	1	0,02%	9900,00%
Postaux (services)	18	0,31%	14	0,27%	-22,22%
Prescriptions	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
Prix (indication, étiquetage, affichage)	65	1,14%	57	1,10%	-12,31%
Protection des données	6	0,10%	10	0,19%	66,67%
Relations publiques	3	0,05%	10	0,19%	233,33%
Restauration	0	0,00%	3	0,06%	29900,00%
Secrétariat et autres demandes internes	1	0,02%	-	0,00%	-100,00%
Services financiers - crédits à la consommation	10	0,17%	11	0,21%	10,00%
Services financiers - crédits hypothécaires	32	0,56%	53	1,02%	65,63%
Services financiers - comptes courants	41	0,72%	65	1,25%	58,54%
Services financiers - placements	9	0,16%	7	0,13%	-22,22%
Services financiers - paiements transfrontaliers	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
Successions	104	1,82%	102	1,96%	-1,92%

Télécommunications	179	3,13%	190	3,66%	6,15%
Télédistributions	39	0,68%	25	0,48%	-35,90%
Téléphones portables - achats	4	0,07%	2	0,04%	-50,00%
Téléphones portables - réparations	14	0,24%	13	0,25%	-7,14%
Textiles et autres fibres	13	0,23%	17	0,33%	30,77%
Transports par route	8	0,14%	19	0,37%	137,50%
Transports aériens	40	0,70%	70	1,35%	75,00%
Transports ferroviaires	5	0,09%	7	0,13%	40,00%
Ventes à distance	1	0,02%	4	0,08%	300,00%
Voyages à forfait	40	0,70%	41	0,79%	2,50%
Voisinage	123	2,15%	99	1,91%	-19,51%
Transfert dossier CEC	272	4,75%	66	1,27%	-75,74%
Divers	223	3,90%	263	5,07%	17,94%
SOUS-TOTAL	2 499	48,36%	2 450	47,19%	-1,96%
TOTAL EN NBRE	5 168	100,00%	5 192	100,00%	0,46%
	<u>dont 738 dossiers sans suite</u>	<u>14,28%</u>	<u>dont 730 dossiers sans suite</u>	<u>14,06%</u>	-
	<u>dont 53 transmis à avo</u>	<u>1,03%</u>	<u>dont 51 transmis à avo</u>	<u>0,98%</u>	-

Dossiers remis à des avocats : 53 en 2018 et 51 en 2019 ce qui correspond à une diminution de 3,77 %
Ceci correspond à 1,03 % de 5.168 en 2018 et à 0,98 % de 5.192 litiges nationaux.

EXPERTISES BÂTIMENTS 2018/2019



	2018		2019	
	NBRE VISITES	KM PARCOURUS	NBRE VISITES	KM PARCOURUS
-				
-				
TOTAL EN NBRE	1 020	44 417	978	50 071
TOTAL EN %	5,48%	-0,89%	-4,12%	<u>12,73%</u>

EXPERTISES IMPÔTS 2018/2019



	2018	2019
-		
TOTAL EN NBRE	826	855
TOTAL EN %	14,72%	<u>3,51%</u>

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 : de 8h00 à 12h00 et l'après-midi **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

- Esch/Alzette (salle dans le complexe omnisport à Esch/Lallange ; bd Hubert Clement)
Mardi de 14.00 à 16.00 heures
- Ettelbruck (40 Avenue Salentiny)
Jeudi de 14.00 à 16.00 heures
- Consultation au siège de la CSL (2-4 rue Pierre Hentges à Bonnevoie)
Mardi matin de 9.00 à 13.00 heures
Jeudi après-midi de 13.00 à 17.00 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'ULC67

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

Ce chapitre reprend de façon succincte et par ordre chronologique les plus importantes des activités de l'ULC au cours de l'année 2019 et plus particulièrement toutes les initiatives qui ne sont pas traitées de façon plus explicite sous d'autres titres du présent rapport d'activité.

A noter qu'au cours de l'année 2019, le comité de gérance de l'ULC s'est réuni en moyenne deux fois par mois.

JANVIER 2019 :

- Le comité de gérance discute de l'affaire « VW-Dieselgate ». L'ULC accompagne en effet quatre consommateurs lésés, acheteurs de voitures VW, dans le cadre de procès en justice basés sur des actions individuelles. Les personnes lésées réclament un dédommagement approprié et ont assigné et le concessionnaire vendeur et l'importateur général et l'usine de Wolfsburg.
- La pétition de l'ULC contre les frais bancaires abusifs et la fermeture d'agences est envoyée à la Commission des pétitions de la Chambre des Députés en date du 11 janvier 2019. Parallèlement, l'ULC commence à récolter des signatures sur la version papier.
- Le comité de gérance se penche sur les constatations de la réunion « Commission de l'indice à la consommation ». Il s'avère que la libéralisation des tarifs pour les courses en taxi a entraîné une hausse importante de ces tarifs. Entre septembre 2016 et septembre 2018, une hausse de 6,6 % est enregistrée. L'ULC publiera un communiqué de presse à ce sujet.
- L'ULC ouvre un bureau de consultation au sein du nouveau bâtiment de la CSL à Bonnevoie. Les consultations auront lieu le mardi de 9 à 13 heures et le jeudi de 13 à 17.00 heures. Un communiqué y relatif informera le public.
- Le projet de modification des statuts de l'ULC nouvelle asbl est approuvé par le conseil d'administration.
- Une délégation de l'ULC rencontre Madame la Ministre de la Protection des consommateurs nouvellement en fonction. L'entrevue sera suivie d'un point presse en présence des responsables du Ministère et de l'ULC.

FEVRIER 2019:

- La Commission des pétitions de la Chambre des Députés se prononce sur la recevabilité de la pétition de l'ULC contre les frais bancaires abusifs et la fermeture d'agences. L'avis de la Commission est transmis à la Conférence des présidents qui prendra la décision finale.
- Une conférence de presse lors de laquelle la pétition publique de l'ULC est présentée a lieu au Novotel Centre.
- Lors d'une entrevue avec les responsables du Ministère de la Protection des consommateurs, l'ULC fait le tour des dossiers législatifs et politiques qui l'intéressent plus particulièrement. Il est question notamment de l'introduction du recours collectif en droit luxembourgeois.
- Une assemblée générale extraordinaire a lieu en date du 11.2.2019. Lors de cette assemblée générale extraordinaire, certaines modifications des statuts de l'ULC sont approuvées à l'unanimité.
- Une délégation de l'ULC rencontre, sur invitation de celui-ci, Monsieur Marc Goergen, Député, de la « Piratenpartei » pour un premier échange de vue après les élections.

- La pétition de l'ULC contre les frais bancaires abusifs est acceptée et est mise en ligne sur le site de la Chambre des Députés à partir du 21.2019. La possibilité de signature électronique est ouverte jusqu'au 4.4.2019.
- Concernant cette même pétition, l'ULC est présente avec un stand de promotion en vue de récolter des signatures de la pétition à Luxembourg-Ville.
- L'ULC engage une action contre la plateforme commerciale « ALIBABA ». En effet, il a été constaté que certaines conditions générales du prestataire en question ne correspondent pas à la législation en vigueur. Ainsi, les conditions générales de ladite plateforme ne renseignent aucunement sur la possibilité de retourner des marchandises conformément à la législation en vigueur et ne prévoient pas de droit de rétractation de quinze jours. Du reste, la garantie légale de deux ans n'est renseignée nulle part.

Concrètement, une plainte à ce sujet a été adressée à la Ministre de la Protection des consommateurs avec prière de saisir le « Comité protection des consommateurs » de la Commission européenne.

MARS 2019:

- Les élections pour la délégation du personnel se déroulent conformément à la législation. A noter que les dépôts des informations lors de la procédure d'élection sont déposés la première fois exclusivement par voie électronique.
- Une conférence au sujet de la digitalisation organisée par l'ULC a lieu en date du 11.3.2019. Le public est venu nombreux et il est décidé de continuer un cycle de deux conférences par an avec une conférence en printemps et une seconde en automne.
- Les membres du comité de gérance approuvent à l'unanimité le compte pertes et profits ainsi que le bilan de l'ULC nouvelle asbl au 31.12.2018.
- Fin mars, la pétition n° 1182 de l'ULC contre les frais bancaires abusifs a recueilli 4.403 signatures.

AVRIL 2019 :

- Suite aux modifications apportées aux statuts de l'ULC lors de l'Assemblée générale extraordinaire au mois de février 2019, l'ULC lance un appel à candidatures pour deux postes de représentants des membres individuels au sein du Conseil d'administration. Il en va de même pour cinq postes de réviseurs de caisse.
- L'ULC procède comme chaque année à une étude comparative des frais bancaires demandés par les banques de détail au Luxembourg.
- L'ULC conclut un accord avec la rédaction du magazine hebdomadaire « Revue » selon lequel elle fournira au magazine en question un cas vécu par le service juridique de l'ULC chaque mois, ce après publication d'un article introductif sous forme d'interview du président et du directeur.
- L'action publicitaire de l'ULC en vue du recrutement de nouveaux membres est reconduite pour l'année 2019 avec le journal « Contacto » et « Radio Latina ». Il s'agit en fait de la publication régulière d'un article « votre question – notre réponse » dans le journal en langue portugaise et de la diffusion de spots informatifs en langue portugaise sur « Radio Latina ».
- L'affaire judiciaire « VW-Dieseltgate » suit son cours. L'échange de conclusions entre avocats concerne toujours la recevabilité de la requête déposée par les quatre consommateurs lésés que l'ULC accompagne dans leurs démarches. La procédure est par voie écrite et les échéances pour le dépôt des conclusions ont été repoussées à plusieurs reprises.

MAI 2019 :

- En date du 8.5.2019 a lieu l'Assemblée générale ordinaire de l'ULC nouvelle asbl. L'AG s'est déroulée en bon ordre et les représentants des associations-membres ont donné décharge au Conseil d'administration et pour le rapport d'activité et pour le compte pertes et profits au 31.12.2018 et pour le bilan final au 31.12.2019.
Aussi, le projet de budget proposé pour 2020 est approuvé. Toutes les décisions sont prises à l'unanimité.
- Les responsables de l'ULC élaborent un document de synthèse qui servira d'argumentaire lors de l'audition publique à la Chambre des Députés qui aura lieu en date du 21.6.2019. Cette procédure est prévue par la législation relative aux pétitions publiques. Il s'agit en l'espèce de la pétition publique de l'ULC contre les frais bancaires abusifs.
- Quant à l'affaire « VW-Dieseldgate », la procédure judiciaire en est toujours aux questions de recevabilité des requêtes des quatre consommateurs lésés que l'ULC accompagne dans leurs démarches.
- Plainte contre la plateforme « ALIBABA » : une action concertée des organisations de consommateurs de sept pays-membres de l'UE est conjointement lancée en date du 17.5.2019. L'ULC et les autres organisations de consommateurs européennes reprochent à la plateforme « ALIBABA » de ne pas respecter les obligations légales qui sont les leurs en vertu de la Directive européenne sur la vente à distance.
- En date du 13.5.2019 a lieu une conférence sur l'introduction de l'action de groupe au Luxembourg. Cette conférence est organisée par le parti LSAP en présence de la Ministre de la Protection des consommateurs et de deux avocats compétents européens qui défendent les intérêts des consommateurs en Allemagne. La Ministre ne se prononce pas à cette occasion sur les dispositions concrètes qu'elle entend introduire dans le projet de loi relatif au recours collectif qui est attendu depuis plusieurs mois.
- Le comité de gérance analyse les différentes possibilités concernant des actions publicitaires que l'ULC veut lancer pour le recrutement de nouveaux membres, respectivement la fidélisation des membres adhérents.

JUIN 2019 :

- En date du 4.6.2019, la Ministre de la Protection des consommateurs visite le siège de l'ULC à Howald. Elle-même et son équipe étaient particulièrement intéressées par le travail concret de l'ULC au quotidien, c'est-à-dire les consultations données aux membres, les avis juridiques, le fonctionnement des différents départements...

Madame Aline Rosenbaum, juriste responsable du service contentieux, lui a présenté le fonctionnement de son service et sa façon de travailler. La Ministre a précisé vouloir travailler en coopération avec l'ULC. Par ailleurs, une réduction de l'apport financier de son Ministère n'est pas prévue.

- En date du 21.6.2019 a lieu l'audition publique à la Chambre des Députés dans le cadre de la pétition de l'ULC contre les frais bancaires abusifs et la fermeture d'agences. L'ULC y a développé ses arguments et commentaires. Toutefois, la réaction des responsables politiques reste incertaine.

La Présidente de la Commission des pétitions informe la délégation de l'ULC après une discussion hors public de sa Commission que le Ministre des Finances, également présent lors de l'audition, va demander aux banques de détail d'être plus réceptives concernant les problèmes des personnes âgées avec les transactions bancaires en ligne.

- Fin juin, l'ULC apprend que les trois Commissions concernées par la pétition de l'ULC, à savoir la Commission des pétitions, la Commission budget/finance et la Commission de l'économie et de la protection des consommateurs, se rencontreront une nouvelle fois pour écouter les responsables de l'ABBL et de la CSSF.

Le Ministre des Finances ainsi que la Ministre de la Protection des consommateurs et la Ministre de la Famille seront également présents lors de ces entrevues.

Le but envisagé est de réaliser avec l'aide de l'ABBL une sorte de Charte par laquelle les banques de détail se mettraient d'accord sur les prestations ou tarifications particulières dans l'intérêt du groupe de clients vulnérables, c'est-à-dire personnes âgées, personnes souffrant d'un handicap....

Toutefois, l'introduction de plafonds généraux pour les opérations de base, au guichet notamment, est totalement exclue par le Ministre des Finances.

JUILLET et AOÛT 2019 :

- L'ULC émet un avis sur l'application du règlement (UE) 2017/2394 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs. Le comité de gérance entend les explications du directeur au sujet du contenu du projet de loi en question qui prévoit entre autre des compétences élargies du Ministère de la Protection des consommateurs envers des prestataires professionnels fautifs.
- Un communiqué sur le transport ADAPTO pour personnes handicapées est émis. Il est rappelé dans ce contexte qu'en 2015, le transport gratuit pour personnes handicapées vers leur lieu de travail a été aboli, ce transport étant devenu payant au tarif de 440 €/an. A présent, et suivant le projet en discussion, les clients ADAPTO ne pourraient bénéficier que de 15 courses par mois. La discussion si ces transports seront aussi payants est ouverte.

L'ULC constate qu'aucun des six députés européens luxembourgeois n'est membre dans l'une des deux Commission parlementaires UE prioritairement compétentes pour la protection des consommateurs, à savoir la Commission marché intérieur et protection des consommateurs et la Commission juridique.

SEPTEMBRE 2019 :

- A la rentrée, l'ULC revient entre autre sur les sujets suivants : ADAPTO, tarifications dans les maisons de retraite/soins, frais bancaires, arnaques, argent en espèces et intérêts négatifs, chèques-cadeau, action de groupe.
- Une nouvelle édition de la brochure « Frais médicaux à l'étranger », en coédition avec la CSL, est en élaboration.
- Quant à l'introduction en droit luxembourgeois du recours collectif (action de groupe), l'ULC a une réunion avec la Ministre de la Protection des consommateurs et son équipe. A cette occasion, la Ministre présente un avant-projet de loi sur le recours collectif. Sur ce, l'ULC va élaborer de son côté un avis détaillé avec ses commentaires et recommandations y relatifs.
- Pétition de l'ULC contre les frais bancaires abusifs : l'ABBL et la CSSF ont été reçues à la Chambre des Députés. Toutefois, les deux organisations ne sont pas disposées à signer une Charte relative à une tarification plus favorable, voire gratuite, pour les opérations bancaires de base au guichet pour les clients dits vulnérables.

Parallèlement le Ministre des Finances a précisé qu'il n'entend pas apporter des modifications à la loi sur les comptes de paiement. L'ULC lui demande sur ce une entrevue pour un échange de vue de vive voix.

OCTOBRE 2019:

- Prix des pensions dans les maisons de retraite/soins : après la publication d'un communiqué, un courrier circonstancié est adressé par l'ULC à Madame Cahen. La Ministre de la Famille y répond que le comparateur demandé par l'ULC et d'ailleurs promis par elle, figurera dans un projet de loi sur le secteur des maisons de retraite et de soins qui est en phase de finalisation.
- L'ULC s'occupe aussi de la question de la disponibilité et du droit à l'utilisation de l'argent en espèces et adresse à ce sujet un courrier au Ministre des Finances qui traite de même du danger de la possible introduction d'intérêts négatifs pour le consommateur final.
- Chèques-cadeau et bons d'achat : des pourparlers ont lieu entre l'ULC, la clc et le Ministère de la Protection des consommateurs en vue de l'élaboration d'une Charte comportant des recommandations aux professionnels quant à la durée minimale des chèques-cadeau et à leur utilisation en général.
- En date du 10.10.2019 a lieu une conférence organisée par la plateforme « Stopp TTIP ZETA » intitulée « Pourquoi nous avons besoin d'innover en matière de politique économique et commerciale ? ». Une délégation de l'ULC participe à cette conférence.
- La conférence sur le sujet «Überall funkt's digital ! » du Dr. Martin Virnich en collaboration avec AKUT est un grand succès. Plus de 200 personnes assistent à la conférence. Un résumé est publié dans le « de Konsument ».

NOVEMBRE 2019 :

- L'ULC est présente avec une délégation lors de l'audition publique à la Chambre des Députés en rapport avec la pétition publique lancée par le groupement des intéressés par le transport ADAPTO. Le secrétaire général de l'ULC fait partie du groupe de personnes qui représentent les pétitionnaires lors de cette édition.
- L'ULC émet un avis sur le projet de loi portant réforme du Conseil de la concurrence qui s'appellera à l'avenir « Autorité de la concurrence » et aura le statut juridique d'un établissement public. Une entrevue avec le président de l'Autorité de la concurrence est demandée.
- Frais bancaires : devant constater que le Ministre des Finances n'entend pas légiférer quant à la tarification des frais bancaires, l'ULC décide d'organiser une conférence de presse au mois de novembre afin de présenter ses exigences à la presse. Dans le même contexte, une nouvelle entrevue est demandée à la Ministre de la Protection des consommateurs afin de s'assurer de son aide dans ce dossier. Aussi, un courrier est adressé à tous les partis politiques pour demander des entrevues pour un échange de vive voix au sujet des revendications de l'ULC en rapport avec le secteur financier en général.
- Par voie téléphonique, le Ministre des Finances informe l'ULC qu'il n'entend pas la recevoir dans le dossier des frais bancaires. Quant au droit à l'utilisation d'argent liquide, il renvoie à un document de la Commission européenne selon lequel le droit à l'utilisation d'argent en espèces ne sera pas remis en cause.

Quant aux possibles intérêts négatifs pour les consommateurs finaux sur leurs comptes bancaires, le Ministre renvoie aux décisions de la BCE et souligne que les potentielles décisions y relatives reviennent aux banques elles-mêmes.

- Toujours dans le contexte des frais bancaires et des possibles intérêts négatifs, les partis LSAP, KPL et DP confirment les dates proposées pour une entrevue.
- Concernant le projet de loi sur le recours de groupe, la Ministre de la Protection des consommateurs affirme vouloir présenter un texte définitif pour fin 2019.

- Tarifs des courses en taxi : le projet de loi annoncé par le Ministre de la Mobilité, réformant partiellement le secteur des taxis, n'a toujours pas été déposé. Toutefois, le Ministre précise d'ores et déjà qu'un retour au système de fixation de prix maxima est exclu au vu de la législation sur la concurrence.
- Concernant la Charte sur les chèques-cadeaux, la clc transmet une proposition de texte au Ministre qui va l'analyser en vue de trouver une solution quant au problème de la durée minimale desdits chèques.

DECEMBRE 2019 :

- Affaire « VW-Dieselgate » : L'avocate qui représente les quatre consommateurs individuels qui ont lancé des actions en justice contre les concessionnaires, l'importateur général et l'usine VW à Wolfsburg, dépose ses conclusions au tribunal d'arrondissement début décembre. Dès lors, les parties adverses auront le temps de conclure à leur tour.
- Le comité entend les explications du bureau directeur sur les entrevues avec plusieurs partis politiques dans le dossier des frais bancaires.
- A l'occasion de l'entrevue avec la LSAP, la délégation de l'ULC a soumis ses doléances en rapport avec le montant du subside de l'Etat pour l'ULC. A noter que Yves Cruchten est rapporteur pour le projet de budget de l'Etat 2020. L'ULC demande une substantielle augmentation de son subside alors que l'ampleur de ses missions ne cesse de croître.
- L'ULC demande une entrevue au Ministre des Finances dans le contexte de la réforme des impôts directs afin de lui soumettre ses doléances et recommandations, notamment une adaptation du barème d'imposition à l'inflation, etc.
- L'ULC entame une collaboration avec une société spécialisée afin d'améliorer sa présence sur les médias modernes et sur Facebook notamment.
- Dans le dossier du droit à l'utilisation d'argent en espèces, les députés Gilles Baum et Gusty Graas ont adressé une question parlementaire au Ministre des Finances.
- L'entrevue demandée avec la Ministre de la Protection des consommateurs relativement au même sujet a lieu au mois de décembre. La Ministre n'entend pas supporter de façon directe les démarches de l'ULC alors qu'elle estime que le nombre de réclamations reste faible et que le sujet a tendance à être polémisé.

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



REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

Chapitre 5 :

5.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS	75
5.2. ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS	78

5. REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

5.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Madame Aline ROSENBAUM**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

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

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

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

L'Assemblée générale annuelle a eu lieu à Bruxelles en date des 20 et 21 mai 2019.

5.1.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LES 20 ET 21 MAI 2019 À BRUXELLES

Madame Aline ROSENBAUM a participé à cette assemblée générale, en date des 20 et 21 mai 2019.

L'ordre du jour était le suivant :

Premier jour : Lundi 20 mai 2019 :

- Accueil et approbation de l'ordre du jour
- Adhésion de deux nouveaux membres (Une association italienne « Adiconsum » ; et une association hongroise « Tudatos Vásárlók Egyesülete »)
- Rapport des administrateurs
- Situation sur le Brexit et impact sur les consommateurs européens et sur les institutions européennes
- Modifications des statuts

Les modifications des statuts du BEUC ont été proposées par la direction du BEUC pour atteindre plusieurs objectifs, mais principalement pour permettre à l'association membre du Royaume Uni, « Which ? » de rester membre à part entière du BEUC après le retrait du Royaume-Uni de l'UE. Une série de petites modifications / clarifications de nature administrative ont également été proposées et adoptées. Toutes les modifications proposées ont été adoptées.

- Rapport d'activité et état financier du BEUC 2018
- Présentation du Nouveau programme « Enforcement » du BEUC- Discussion
- Clôture de la réunion de l'Assemblée générale

Deuxième jour: mardi 21 mai 2019

- Stratégie du BEUC sur le développement durable - Point sur les travaux en cours
- Intelligence artificielle - Risques et opportunités- Conférence et discussion
- Accès à l'argent liquide et acceptation d'espèces - quels sont les enjeux ? Présentation et discussion

Farid Aliyev, chef d'équipe des services financiers au Secrétariat du BEUC a fait une présentation sur l'accessibilité à l'argent liquide en Europe.

Il a souligné les dangers d'une société sans espèces, y compris les cyber-risques et les défaillances techniques, le manque de confidentialité et la méfiance à l'égard des institutions financières. Les consommateurs sont confrontés à divers défis en utilisant de l'argent liquide : moins de distributeurs automatiques de billets à proximité, frais de guichet automatique, magasins n'acceptant pas d'argent liquide,... Un certain nombre de membres du BEUC travaillent sur la question de l'accessibilité à l'argent liquide. Certaines solutions à ce problème d'entraves à l'accès à l'argent liquide au niveau de l'UE, comprennent une distribution géographique équilibrée des distributeurs automatiques de billets, des remises en argent, l'utilisation gratuite ou basée sur les coûts des distributeurs automatiques de billets et l'obligation pour les magasins d'accepter des espèces. Le Secrétariat a annoncé à ce moment un document de position sur la question et a prévu également un travail de plaidoyer pertinent.

- Campagnes des membres
- Atelier sur l'avenir de l'alimentation :

Avant que les participants ne soient répartis en groupes de discussion, le secrétariat du BEUC a fait une présentation pour introduire le sujet : Il existe un consensus sur le fait que la façon dont nous produisons et consommons les aliments n'est pas durable et que des changements doivent se produire pour garantir l'approvisionnement alimentaire à l'avenir.

Cependant, il n'y a pas de consensus sur la façon dont cela doit se faire, et sans la forte présence d'organisations de consommateurs dans le débat sur l'avenir de l'alimentation, la transformation du système alimentaire ne reflète pas nécessairement les meilleurs intérêts et besoins des consommateurs. Pour cette raison, il est proposé que le BEUC collecte d'abord des preuves sur ce que les consommateurs attendent de la transition du système alimentaire pour éclairer son travail de plaidoyer et d'élaboration des politiques.

Les participants ont ensuite été divisés en quatre groupes de discussion pour réfléchir sur les lacunes en matière de connaissances, c'est-à-dire les domaines où il est estimé que nous ne sommes pas tout à fait sûr de ce que les consommateurs veulent vraiment. L'écart attitude-comportement (c.-à-d. Les consommateurs disent quelque chose mais agissent différemment dans les supermarchés) est apparu comme un élément important dans tous les groupes, qui ont souligné la nécessité d'essayer de mieux comprendre les moteurs des choix alimentaires des consommateurs, les obstacles à une alimentation durable, et la mesure dans laquelle les consommateurs sont disposés à apporter des changements.

L'atelier s'est poursuivi par une discussion plénière sur le rôle des organisations de consommateurs dans l'avenir du débat sur l'alimentation.

Les avis étaient partagés sur la question de savoir si ce rôle devait simplement viser à informer les consommateurs; et / ou pour les inciter à agir et à modifier leur comportement; et / ou même d'aller plus loin et de soutenir des réglementations qui restreindraient effectivement le choix des consommateurs en éliminant progressivement les options les plus durables (ou en les rendant très coûteuses). Certains participants ont estimé que le recours aux décisions individuelles des consommateurs ne fonctionnerait pas et que l'environnement alimentaire devait changer pour aider

les consommateurs à adopter une alimentation saine et durable (le parallèle a été fait avec le tabagisme, où un mélange de campagnes d'information et de réglementation a été utilisé.). D'autres ont préconisé une approche en deux étapes, essayant d'abord d'activer les consommateurs (par l'information, l'éducation, l'étiquetage) puis, si cela ne fonctionne pas, appelant les gouvernements à agir. Il a également été souligné que la responsabilité du passage à un système alimentaire durable ne devrait pas être entièrement assumée par les consommateurs et que les entreprises alimentaires devraient également assumer leur juste part de l'effort.

Les résultats de l'atelier, ainsi que les contributions du groupe de pilotage du développement durable qui s'est réuni le 22 mai, alimenteront la réflexion du BEUC sur la meilleure façon de procéder à la collecte de preuves sur les attitudes et les comportements des consommateurs en relation avec la transition du système alimentaire.

- Informations sur l'atelier des membres en novembre 2019
- Dates de la prochaine Assemblée générale et événements du BEUC
- Clôture de l'Assemblée générale

5.2. ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Monsieur Bob SCHMITZ**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

- Groupe Consultatif Européen des Consommateurs et autres interventions institutionnelles européennes : En 2019 une seule réunion plénière du Groupe Consultatif s'est tenue les 26/27 juin. En fin de réunion, la Commission a annoncé à la surprise générale que le mandat de ce Groupe - le Luxembourg est représenté par l'ULC / délégué Bob Schmitz- ne serait pas renouvelé. Raisons : le format de ce Groupe ne remplit pas les règles obligatoires des groupes d'experts et les services de la Commission sont trop occupés par les travaux préparatoires de la nouvelle Commission et de son agenda. Les associations de consommateurs ont formellement protesté mais à ce jour aucune nouvelle structure de consultation n'a été annoncée. Pour la Commission, une mise en valeur plus importante des organisations de consommateurs devrait commencer au plan national, la Commission soutenant ces efforts via des initiatives législatives, politiques et d'appuis (« *capacity building* »), cette dernière politique bénéficiant essentiellement aux pays qui ont rejoint plus récemment l'Union Européenne.

Notre délégué a activement participé à deux réunions du 8 avril et 4 décembre du « Stakeholder Group » (milieux intéressés) relatif au 'New Deal' qui a abouti à la Directive (UE) 2019/2161 du 27 novembre 2019 concernant une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs. Son importance a été confirmée par la tenue le 13 décembre à Luxembourg, à l'initiative du Ministre de la consommation, d'un séminaire international sur la mise en application du droit des consommateurs (« *enforcement* »). Dans un communiqué du 13 décembre,

le Ministère annonce que « *plusieurs pistes ont été détectées qui nourriront utilement les réflexions à mener dans le cadre de la transposition de la directive dite 'modernisation des droits des consommateurs'. Les résultats de l'étude et les possibilités d'améliorations seront présentés courant du premier semestre de l'année 2020* ».

Notre délégué est également membre du « Stakeholder Group » de la Commission qui observe la transposition de la directive révisée sur les voyages à forfait et les prestations de voyages liées qui a abouti chez nous à la loi du 25 avril 2018. Ce Groupe s'est réuni pour la deuxième fois le 3 décembre, l'attention particulière se portant sur les leçons à tirer de la faillite de Thomas Cook qui n'a heureusement pas affecté beaucoup de consommateurs dans notre pays. L'ULC s'est inscrite dans ce Groupe réunissant aussi les différents milieux professionnels (organisateur, agences de voyages, plateformes, assureurs, compagnies aériennes,...) pour attirer l'attention sur tout impact négatif de la nouvelle loi qui a aboli la responsabilité solidaire des organisateurs et des agences de voyages pour l'exécution des prestations convenues. Les organisateurs étant désormais seuls responsables, et beaucoup d'entre eux étant établis en dehors de notre pays, la résolution des litiges via la CLLV (Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages) se complique car sa compétence s'est réduite.

En introduisant en janvier une plainte formelle concernant les conditions générales de vente (CGV) des 7 sites européens de la plateforme de commerce en ligne AliExpress (groupe ALIBABA) auprès de notre Ministre qui l'a soutenue et transmise en vue d'une action coordonnée au réseau européen de coopération des autorités nationales chargées de la protection des consommateurs (dit réseau CPC/Consumer Protection Cooperation), l'ULC

a pu tester le fonctionnement, hélas, lent et opaque de ce réseau qui est pourtant censé jouer un rôle-clef dans la défense des consommateurs européens. Nous avons cependant eu la satisfaction d'avoir pu entamer le dialogue direct avec la représentation de Alibaba à Bruxelles qui a entraîné une modification volontaire des CGV de AliExpress qui respectent maintenant mieux, mais pas

encore pleinement, les obligations d'information, de délai de rétraction, de garantie légale, de traitement des litiges imposées par les directives européennes. Cette initiative de l'ULC a permis aussi de renforcer l'échange d'informations avec Eurocommerce, association représentative du commerce européen.

Notre délégué a participé le 20 novembre à un petit-déjeuner organisé par le secrétariat du BENELUX sur les défis du droit de la concurrence à l'ère digital avec une intervention du président de notre Conseil de la concurrence. Tous étaient d'accord que les autorités de la concurrence doivent pouvoir intervenir plus rapidement face au GAFAM et autres entreprises dominantes de 'big tech' / 'big data'.