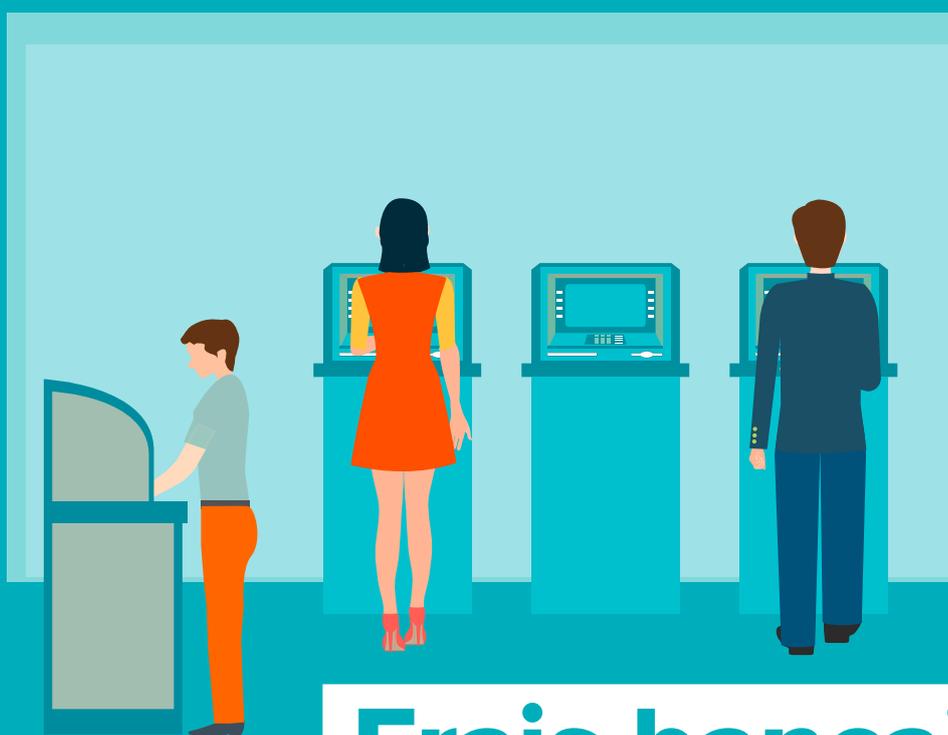




RAPPORT D'ACTIVITÉ

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

2017



Frais bancaires

Rapport d'activité 2017



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

Rapport d'activité 2017



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

SOMMAIRE

1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRÉSENTATIONS NATIONALES	7
1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 03 MAI 2017 A HESPERANGE	7
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	10
1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE.....	11
1.4. ORGANIGRAMME.....	12
1.5. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	13
1.5.1. <i>MARQUES NATIONALES</i>	13
1.5.2. <i>SERVICE CONTENTIEUX</i>	13
1.5.3. <i>POIDS ET MESURES</i>	13
1.5.4. <i>RELATIONS PUBLIQUES</i>	13
1.5.5. <i>RÉVISEURS DE CAISSE</i>	14
1.6. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	15
1.6.1. <i>CONSEIL DE LA CONSOMMATION</i>	16
1.6.2. <i>COMMISSION D'ÉQUIPEMENT COMMERCIAL</i>	18
1.6.3. <i>OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.P.)</i>	19
1.6.4. <i>MARQUE NATIONALE DU VIN (Commission de dégustation)</i>	21
1.6.5. <i>MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE</i>	22
1.6.6. <i>MARQUE NATIONALE DU MIEL</i>	22
1.6.7. <i>MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC, DES PRÉPARATIONS DE VIANDE ET PRODUITS À BASE DE VIANDE</i>	23
1.6.8. <i>MARQUE NATIONALE DU BEURRE</i>	24
1.6.9. <i>« AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »</i>	24
1.6.10. <i>MÉDIATEUR EN ASSURANCES</i>	26
1.6.11. <i>MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG</i>	27
1.6.12. <i>LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE</i>	29
1.6.13. <i>COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV</i>	31
1.6.14. <i>ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L'AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDENTE DE L'AUDIOVISUEL (ACALIA)</i>	33
1.6.15. <i>COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE</i>	34
1.6.16. <i>CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS</i>	34
2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS.....	37
2.1. LE MENSUEL « de Konsument »	37
2.2. ULC-CALENDRIER	38
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	38
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS.....	39
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	41
2.5.1. <i>FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME</i>	41

2.5.2.	<i>L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ</i>	41
2.5.3.	<i>BRADERIE À ETTTELBRUCK</i>	41
2.5.4.	<i>FOIRE AGRICOLE 2017</i>	41
2.5.5.	<i>« WEEKEND LUXEMBOURGEOIS À MEDERNACH »</i>	41
2.5.6.	<i>BRADERIE À LUXEMBOURG</i>	41
2.5.7.	<i>OEKO-FOIRE REMPLACÉE PAR OEKOFESTIVAL</i>	41
2.5.8.	<i>HOME & LIVING EXPO</i>	41
2.5.9.	<i>WALFER BICHERDEEG</i>	42
2.6.	<i>COOPÉRATION AVEC LE LYCÉE TECHNIQUE HÔTELIER « ALEXIS HECK »</i>	42
2.7.	<i>RADIO ET TÉLÉVISION</i>	42
2.7.1.	<i>RADIO RTL 92,5</i>	42
2.8.	<i>ACTIONS PUBLICITAIRES</i>	42
3.	CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION	45
3.1.	<i>CONTENTIEUX</i>	45
3.2.	<i>HEURES D'OUVERTURE</i>	53
4.	ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC ..	57
5.	REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES	65
5.1.	<i>BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS</i>	65
5.1.1.	<i>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LES 11 ET 12 MAI 2017 À LONDRES</i>	65
5.1.2.	<i>GROUPES DE TRAVAIL</i>	66
5.2.	<i>ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS</i>	67
5.3.	<i>ANEC, ASSOCIATION EUROPÉENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION</i>	68

* * * * *

ANNEXES sur CD

- de Konsument 2017

BROCHURES

- Acquisition ou construction d'un nouveau logement : mises en garde et conseils importants
- Le bail à loyer (3. Édition)
- Les aides étatiques en matière de logement
- Les erreurs fréquentes
- Consultation d'un médecin, hospitalisation à l'étranger

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

- 19/01/2017 L'ULC fustige la politique tarifaire impitoyable de la banque de la poste
- 24/01/2017 Autofestival 2017: Mises en garde et conseils importants de l'ULC
- 01/03/2017 Frais bancaires et postaux: l'ULC demande aux consommateurs de signer une déclaration de protestation
- 13/03/2017 Bons d'achat et bons cadeaux : l'ULC demande une réglementation claire
- 15/03/2017 Journée mondiale des consommateurs le 15 mars 2017
- 22/03/2017 L'ULC appelle les consommateurs à signer une déclaration de protestation contre la hausse des frais bancaires et postaux
- 10/04/2017 L'ULC met en garde contre une hausse des forfaits après la suppression des frais d'itinérance au 15 juin 2017
- 02/05/2017 Entretien avec POST : le groupe reste inflexible vis-à-vis de ses clients
- 04/05/2017 Nico Hoffmann réélu président de l'ULC
- 11/05/2017 L'action de protestation de l'ULC contre la hausse des frais bancaires et la fermeture d'agences continue
- 15/05/2017 L'ULC réclame de la direction des postes une politique transparente envers ses clients
- 29/05/2017 L'ULC invite le Ministre des Finances et le Ministre de l'Économie à agir !
- 28/06/2017 L'ULC proteste contre la fermeture des agences Raiffeisen
- 19/07/2017 Entrevue de l'ULC avec le Ministre de la Protection des consommateurs, Fernand Etgen
- 02/08/2017 L'ULC salue le projet de loi relatif à la certification étatique d'un système de qualité des produits agricoles
- 04/08/2017 L'ULC dénonce les tarifs postaux excessifs appliqués aux colis
- 27/09/2017 L'ULC honore ses membres de longue date
- 04/10/2017 L'ULC rencontre la banque Raiffeisen pour un échange d'opinions
- 13/10/2017 Nouvelle brochure de l'ULC ! Les erreurs fréquentes

- 27/10/2017 L'ULC appelle les banques et POST à une transparence absolue!
- 15/11/2017 L'ULC demande que les bons d'achat et bons cadeaux bénéficient enfin d'une réglementation légale claire
- 15/11/2017 Nouvelle brochure de l'ULC! Acquisition ou construction d'un nouveau logement : mises en garde et conseils importants
- 06/12/2017 Mise en garde et conseils de l'ULC : Jouets pour enfants 2017 – Rappel annuel
- 11/12/2017 L'ULC met les banques et POST en garde contre de nouvelles hausses tarifaires

AVIS

- 01/02/2017 Avis concernant le Projet de Loi relative aux comptes de paiement (Document parlementaire 7103)
- 30/05/2017 Projet de loi relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées (Document parlementaire 7136)
- 15/11/2017 Projet de loi relatif à l'agrément d'un système de qualité ou de certification des produits agricoles (Document parlementaire 7170)

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

Chapitre 1 :

1.1.	L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 03 MAI 2017 A HESPERANGE	7
1.2.	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	10
1.3.	LE COMITÉ DE GÉRANCE.....	11
1.4.	ORGANIGRAMME.....	12
1.5.	LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	13
1.6.	LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	15

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

1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 03 MAI 2017 A HESPERANGE

Le **président de l'ULC Nico Hoffmann** accueille les personnes présentes, les représentants des organisations membres ainsi que les représentants du Ministère de la Protection des consommateurs et du Ministère de l'Économie.

Il remercie chaleureusement le personnel de l'ULC pour son implication durant l'année 2016. Les membres de l'ULC prennent en charge environ 44 000 membres.

Il reste encore un long chemin à parcourir en matière de politique de protection des consommateurs. À cet égard, Nico Hoffmann souligne que l'ULC est l'interlocutrice de divers Ministères et Administrations en charge des thématiques qui l'occupent. L'objectif est de parvenir à une politique des consommateurs efficace et cohérente, dans l'intérêt de l'ensemble des consommateurs.

Le président de l'ULC revient ensuite sur l'action de protestation lancée à la mi-mars contre les frais bancaires et postaux et la fermeture de filiales. À la date de l'assemblée générale, plus de 7 500 consommateurs avaient signé la déclaration de protestation de l'ULC. L'organisation critique notamment les frais élevés imposés sur les opérations courantes au guichet, au détriment particulièrement des personnes âgées et à mobilité réduite qui ont besoin de l'aide des employés. POST a ainsi récemment procédé à une hausse drastique des frais sur les opérations courantes, sans égard pour la situation de ses clients individuels, l'objectif manifeste étant de pratiquement les contraindre à passer au système d'opérations bancaires en ligne. Or tous les clients – en particulier les personnes âgées – ne disposent pas d'un accès à internet ou ne sont pas en mesure de se servir du système en ligne.

La Banque et Caisse d'épargne a elle aussi récemment augmenté ses tarifs. C'est d'autant plus regrettable que tant POST que la Banque et Caisse d'épargne sont intégralement détenues par l'État ; on aurait donc attendu de leur part davantage de considération pour les intérêts de leurs clients et des décisions plus sociales. Alors que la directive européenne sur les services de paiement stipule que les groupes de clients dits vulnérables doivent bénéficier d'une réduction des frais, cette disposition n'est pas reprise dans le projet de loi luxembourgeois ; il est donc manifestement tout aussi vain d'attendre une quelconque aide du législateur. Il reste à espérer qu'au moins la Commission de surveillance du secteur financier apporte rapidement de la transparence dans la politique tarifaire des instituts financiers, comme prévu, et mette au point un instrument permettant aux clients de comparer les frais demandés par chacun d'eux.

L'ULC s'entretiendra prochainement à ce sujet avec les responsables politiques et financiers.

En ce qui concerne la suppression des frais d'itinérance pour les communications à l'étranger à partir du 15 juin 2017, le président de l'ULC déplore là encore un manque absolu de transparence. N'importe quel client se serait attendu à ce que les tarifs soient revus à la baisse à partir de cette date et pourtant, c'est l'inverse qui se produit – une situation incompréhensible, qui sème la confusion la plus totale dans l'esprit des consommateurs.

L'ULC continue par ailleurs d'appeler à l'instauration de recours collectifs. Bien que prévus par une recommandation européenne, ils n'ont à ce jour toujours pas été mis en place par le Ministère de l'Économie, malgré l'insistance de l'organisation de protection des consommateurs. Cette attitude témoigne d'un désintérêt flagrant pour les droits des

consommateurs, encore et toujours privés de cet important instrument juridique disponible depuis longtemps dans nos pays voisins.

Concernant la sécurité des produits alimentaires, l'ULC regrette que le projet de loi du 11 juin 2014 sur le système de contrôle des denrées alimentaires et l'hygiène alimentaire n'ait toujours pas été mis en œuvre. À cet égard, l'ULC souligne une fois encore la nécessité de prévoir dans la loi des sanctions adéquates et suffisamment dissuasives en cas de violation des règles de sécurité alimentaire. C'est la seule manière de garantir la sécurité des produits alimentaires et donc la santé des consommateurs.

Le président de l'ULC aborde ensuite la question du pouvoir d'achat et de l'évolution de l'index. Nico Hoffmann plaide à nouveau pour l'introduction d'une tranche indiciaire d'avance. La dernière tranche indiciaire est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2017, trois ans et demi après la précédente. Le système automatique d'index est en fait la seule réglementation qui permet aux consommateurs de récupérer au moins une partie de la perte de leur pouvoir d'achat.

Le président de l'ULC salue dans l'ensemble la réforme fiscale de 2017, mais précise qu'elle ne résout pas tous les problèmes. Les classes d'impôt 1 et 1A restent ainsi soumises à une charge disproportionnellement élevée, sans aucune raison valable.

En ce qui concerne la politique du logement, Nico Hoffmann déplore l'absence de résultat tangible en dépit des annonces mirobolantes. Le nombre de logements abordables, à vendre et à louer, reste insuffisant. La hausse des prix de l'immobilier se poursuit allègrement, atteignant 7 % par an. On annonce l'arrivée de 12 000 habitants supplémentaires par an au Luxembourg, liée notamment à l'établissement de nouvelles entreprises. Cette situation sera ingérable si on ne crée par un nombre significatif de logements. Nico Hoffmann appelle donc le gouvernement à promouvoir avec plus de vigueur la construction de logements abordables.

Il précise également que, malgré les propositions concrètes de l'ULC, le Ministère de l'Économie refuse de réglementer la pratique des chèques cadeaux et bons d'achat en instaurant une durée légale de validité minimale.

Pour conclure, il souligne que le gouvernement a lancé un important signal en créant un Ministère de la Protection des Consommateurs. Dans la pratique, il reste néanmoins encore fort à faire pour assurer une meilleure coordination entre les nombreux Ministères et Administrations en charge des multiples thématiques liées aux consommateurs.

En sa qualité d'association représentative chargée de la protection des consommateurs, l'ULC se tient prête à apporter sa contribution à ce processus et ne comprend donc toujours pas pourquoi l'aide publique accordée à son important travail a été réduite de 8 % il y a quatre ans. Elle est ainsi revenue à son niveau de 1998, sans bien sûr avoir été ajustée à l'inflation. Cette décision est injustifiée et inconcevable, et restreint les possibilités de l'ULC de défendre au mieux les intérêts des consommateurs.

Le **secrétaire général Marcel Laschette** salue également les personnes présentes avant de présenter un aperçu du travail mené par l'ULC et des nombreux entretiens qui se sont tenus durant l'année 2016.

En 2016, le service contentieux de l'ULC a introduit 4 995 recours concernant des litiges de consommation, dont 884 dans le domaine de la construction et 1 651 portant sur des problèmes de location, des décomptes de bail, des contrats immobiliers, etc.

Les avocats de l'ULC ont assuré 1 791 consultations juridiques et les collaborateurs de l'ULC 3 658 autres consultations. Les inspecteurs techniques de l'ULC ont procédé à 1 100 inspections sur place, tandis que plus de 50 000 consultations ont été effectuées par téléphone.

En 2016, l'ULC s'est adressée au public au moyen de 32 communiqués de presse et trois expertises juridiques sur différents projets de loi ont été élaborées. Ces textes sont joints au rapport annuel.

L'ULC a pris position sur les questions d'actualité touchant les consommateurs dans le cadre de quatre conférences de presse. De nombreuses brochures ont par ailleurs été élaborées ou révisées.

Enfin, l'ULC s'est régulièrement exprimée sur différentes chaînes de radio et a été représentée au sein d'un grand nombre de commissions et groupes de travail.

Le secrétaire général Marcel Laschette revient par ordre chronologique sur les entretiens qui ont eu lieu durant l'année 2016.

L'ULC s'est en particulier intéressée aux questions suivantes : la hausse des prix des maisons de retraite et de soins, la hausse des frais bancaires et postaux, la construction et la rénovation durable de biens immobiliers dans l'objectif de réduire la consommation d'énergie, la construction de logements locatifs, la fraude au kilométrage sur les véhicules d'occasion, le TTIP/CETA, la sécurité des services de paiement électroniques, le gaspillage des produits alimentaires, et bien d'autres encore. L'ULC s'est entretenue sur chacune de ces thématiques avec les Ministères et élus politiques compétents afin de leur exposer ses revendications dans le détail.

De nombreuses réflexions ont eu lieu concernant le nombre de membres de l'ULC. Différentes campagnes ont été menées en 2016 afin de faire connaître aux membres les nombreux services proposés par l'organisation et recruter de nouveaux membres. Marcel Laschette souligne que, pour une cotisation annuelle de 60 € seulement, l'ULC offre de nombreux services intéressants aux consommateurs, que ce soit une aide et des conseils juridiques personnalisés sur n'importe quel problème de consommation ou la mise à disposition d'une vaste documentation. Marcel Laschette met également en avant l'important travail de lobbying mené par l'ULC lors de l'élaboration de projets de loi touchant aux intérêts des consommateurs luxembourgeois. L'organisation présente régulièrement à cet effet des expertises juridiques détaillées reprenant ses commentaires et propositions de modification.

Marcel Laschette revient enfin sur la présence de l'ULC à un grand nombre de manifestations, salons, etc., qui lui offre une occasion supplémentaire d'attirer l'attention des consommateurs sur ses nombreux services et de leur proposer son aide.

Pour conclure, le secrétaire général de l'ULC remercie le personnel de l'ULC pour le travail accompli. Il remercie également les représentants du ministère de la Protection des Consommateurs et du ministère de l'Économie pour la fructueuse collaboration de l'année 2016.

Le trésorier Guy Fettes livre enfin des données sur le bilan de l'ULC au 31 décembre 2016.

Le total des recettes résultant des cotisations annuelles des membres individuels ainsi que de l'aide de l'État se chiffre pour 2016 à 3 378 037 €, soit une hausse de 5,86 % par rapport à 2015.

Les dépenses nettes pour 2016 s'élèvent à 3 281 317 €, soit une hausse de 3,15 % par rapport à 2015.

Guy Fettes présente ensuite en détail les dépenses pour les frais d'exploitation, les frais administratifs, l'information des consommateurs, les honoraires des experts, les salaires, etc. Après décompte des corrections de valeur et de la contribution au Centre européen des consommateurs dont l'ULC est membre fondateur, il reste un résultat net de 7 156 €.

L'assemblée générale octroie à l'unanimité la décharge au conseil d'administration, tant pour les activités menées durant l'année 2016 que pour la gestion financière.

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
Administrateur-Chargé de Direction :	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.	SCOLATI Roberto	ALEBA
Membre du Conseil d'Administr.	ROOS Raoul	N.G.L. - SNEP
Membre du Conseil d'Administr.	KIRSCH Eugène	Membre individuel
Membre du Conseil d'Administr.	FRISCH Sonja	Membre individuel

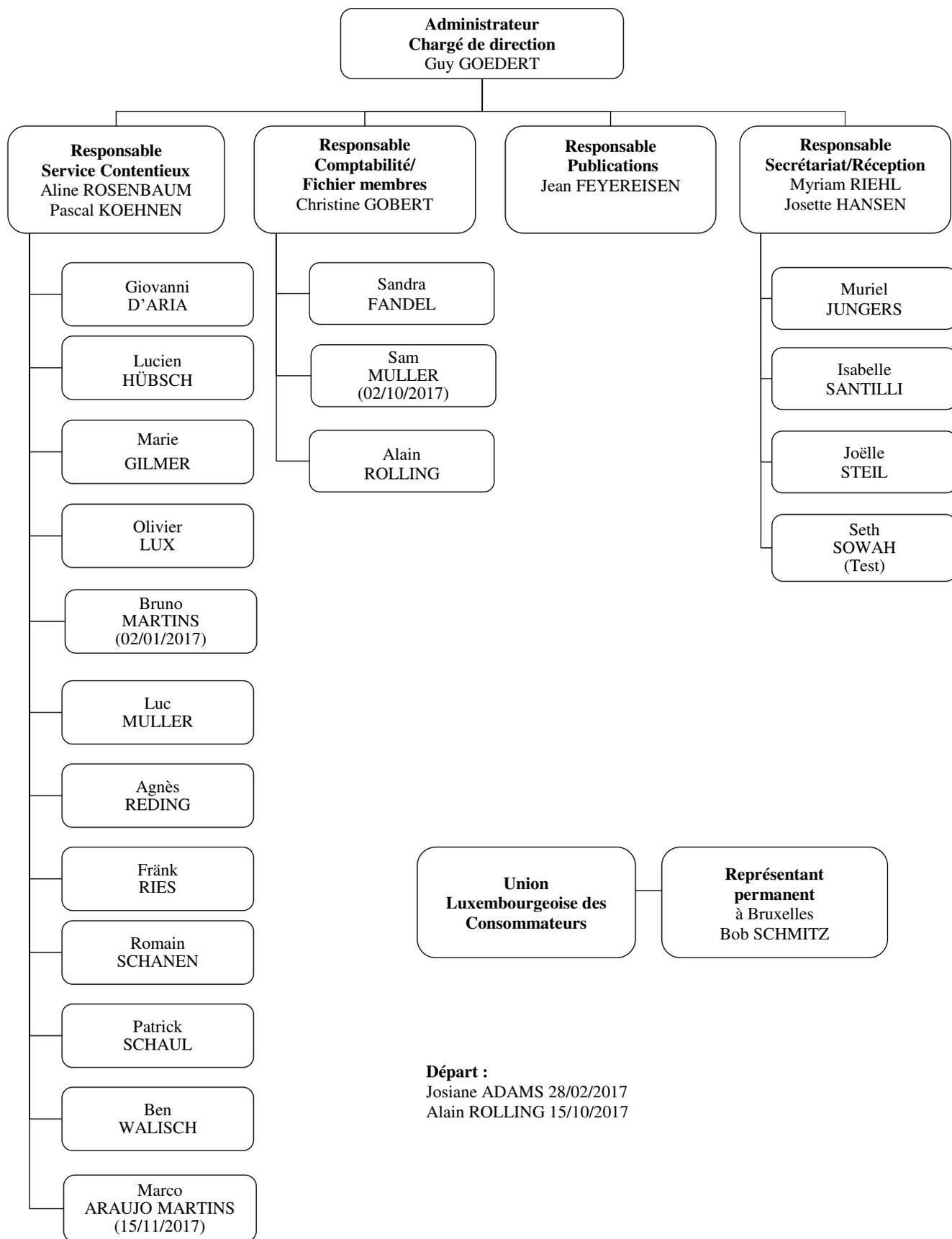
Le conseil d'administration a siégé 6 fois en l'an 2017 pour remplir ses fonctions.

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 Administrateur - Chargé de Direction

Le comité de gérance a siégé 21 fois durant l'an 2017.

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

Monsieur Lucien HÜBSCH

Madame Marie GILMER

Monsieur Olivier LUX

Monsieur Luc MULLER

Madame Agnès REDING

Monsieur Fränk RIES

Monsieur Romain SCHANEN

Monsieur Patrick SCHAUL

Monsieur Ben WALISCH

Monsieur Bruno 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 :

Monsieur Jean RONCK

Monsieur Alain BACK

Monsieur Philippe DA SILVA

Monsieur André FRIDEN

Monsieur Raymond SERRES

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 2017 de l'ULC.

1.6. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES

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

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
Madame Josiane ADAMS (jusqu'au 28/02/2017)
Monsieur Pascal KOEHNEN (à partir du 01/03/2018)

Au cours de l'année 2017, le Conseil de la Consommation s'est réuni à deux reprises, à savoir en date du 13.7.2017 ainsi qu'en date du 16.11.2017.

- Réunion du 13.7.2017 :

- **Présentation du service de médiation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation** : à l'instar de la CSSF, l'Institut Luxembourgeois de Régulation est également tenu, au vœu de sa loi générique, de se charger de la résolution extrajudiciaire des litiges consommateurs ayant trait au domaine de la régulation.

C'est sans grande surprise que la nette majorité des réclamations des consommateurs dont a été saisie la cellule de médiation de l'ILR au cours de l'année 2017, concernait le domaine des télécommunications et tout particulièrement la téléphonie mobile.

Au mois de juin 2017, le règlement européen sur l'abolition des surfrais de roaming entre les pays membres de l'Union Européenne est entré en vigueur. Cette nouvelle situation a amené une partie des opérateurs luxembourgeois à proposer de nouveaux packages de services à leurs clients, assortis de nouveaux prix.

L'ILR ensemble avec l'ULC se sont vus contraints de se lancer dans une analyse juridique de la conformité des nouveaux prix aux dispositions et au vœu de la réglementation européenne précitée.

Il ne faut pas s'étonner dès lors que dans ce contexte le nombre des réclamations reçues et par l'ULC et par l'ILR a largement augmenté.

La responsable de l'ILR présente à la réunion précise qu'il faut tenir compte du fait que le régulateur luxembourgeois a augmenté sa présence publique auprès des consommateurs, ce par le biais de campagnes d'information. Dans ce contexte, il a été constaté que bon nombre de demandes de la part des consommateurs sont dues à une mauvaise communication de la part des opérateurs. Cette critique est entièrement partagée par l'ULC.

- **Charte « Fair Price »**: présentation des chiffres pour 2016. Les responsables du Ministère de l'Economie présents au sein du Conseil de la Consommation présentent les chiffres afférents tout en constatant que les variations des prix des produits pétroliers ne sont pas reprises dans les tableaux des hausses et baisses présentés. Ceci est dû au fait que les chiffres présentés se limitent exclusivement aux produits et services tombant dans le champ d'application de la Charte « Fair Price ».
- **Code de la consommation** : des modifications sont en cours au niveau national. Il s'agit de sanctions pénales pour certaines infractions, la possibilité d'indiquer le prix par unité

de mesure d'un produit lessiviel par charge, en supplément des indications habituelles et un allègement de l'applicabilité de la garantie légale réduite pour des biens d'occasion. Aussi, une modification de la partie réglementaire du Code de la consommation est prévue. Ainsi notamment les intermédiaires de crédit n'auront plus à fournir des pièces que l'administration a déjà en sa possession, tels les statuts, autorisations d'établissement, etc..

- **Travaux au niveau européen** : trois textes sont analysés : la proposition de Directive concernant certains aspects des contrats de fourniture numérique : les débats au sein du Conseil des Ministres continuent. Il est précisé que le Ministère de la Justice en collaboration avec la Direction du Marché Intérieur et de la Consommation du Ministère de l'Economie et le Service des médias et communications du Ministère d'Etat, mènent le débat pour le Luxembourg.
- **Proposition de révision du règlement CPC** : un accord a été trouvé et le texte de l'accord a obtenu l'approbation du Comité des représentants permanents. Le dossier est dès à présent en procédure devant la Commission IMCO du Parlement Européen.
- **Analyse des règles de l'UE en matière de protection des consommateurs et de commercialisation dans le cadre du programme REFIT** : les membres du Conseil de la consommation sont informés sur le rapport de la Commission européenne de mai 2017 sur le bilan de qualité de la législation de protection des consommateurs.

- Réunion du 16.11.2017 :

- Les membres du Conseil de la consommation sont mis au courant au sujet des **travaux législatifs nationaux en cours dans le domaine de la protection des consommateurs de même que sur les travaux en cours au niveau européen.**
- Le point principal de l'ordre du jour est toutefois constitué par la présentation du **9^{ème} rapport du Conseil de la consommation aux signataires de la Charte « Fair Price ».**

Il est précisé que le rapport fait lumière sur l'évolution des prix de janvier à décembre 2016. Les données analysées et faisant l'objet du rapport ont été récoltées par le STATEC dans le cadre de l'élaboration de l'indice des prix à la consommation nationale. Les produits et services visés ont été sélectionnés par le Conseil de la consommation et font donc abstraction de données émanant du secteur public. Il est renvoyé également dans ce contexte aux travaux de l'Observatoire de la formation des prix dont question sous la rubrique c) 1 de ce rapport.

L'analyse de l'évolution de l'indice des prix à la consommation au cours de l'année 2017 s'est effectuée sur les trois vecteurs suivants : tendances majeures de l'évolution des prix de façon globale par référence aux chiffres émanant de l'IPCN, valeurs fournies par les indices pour les produits couverts par la Charte selon la méthodologie retenue par le Conseil et conclusions du Conseil suite à l'analyse des données.

Quant au premier point, il est constaté qu'en 2016, l'inflation a ondulé entre 0,0 % et + 1,1 % avec une variation moyenne de + 0,3 %. Elle se trouve être légèrement en baisse par rapport à 2015 avec une moyenne de + 0,5 %. En ce, les chiffres pour le Luxembourg s'alignent sur ceux relevés dans la zone euro. Il est certain toutefois qu'au cours de l'année 2016, une baisse des produits pétroliers de l'ordre de - 10 % par rapport à l'année 2015 a eu lieu et contribue de ce fait la raison principale d'une inflation faible. Il en résulte que l'inflation dite inhérente a été moins favorable.

Une analyse détaillée pour 2016 montre que 55 séries de l'IPCN ont connu une évolution positive alors que 15 séries étaient en baisse par rapport à 2015. Il faut constater toutefois que 22 séries ont enregistré une variation de l'inflation entre 1 % et 2 %.

Lumière est faite sur les dix principales hausses qui se situent entre 2,4 % pour les articles de bijouterie et d'horlogerie et 8,8 % d'inflation pour les bicyclettes. Quant à ce dernier point, la hausse de prix est due à une adaptation de prix en début de saison 2016.

Les dix principales baisses enregistrées en 2016 : elles varient entre – 0,8 % pour les appareils électroménagers et, à l'autre bout, les équipements de téléphonie et de télécopie avec une baisse substantielle de – 9,7 %. Ce dernier chiffre prouve à nouveau que c'est bien le secteur de la téléphonie mobile où la concurrence est la plus prononcée entre les prestataires luxembourgeois, ces derniers affirmant d'ailleurs avoir subi une baisse notable de leur bénéfice net au cours de dernières années.

En conclusion, les membres du Conseil de la consommation constatent que l'année 2016 a été marquée par une inflation faible voire en léger recul. Le taux moyen est de + 0,3 %. Il est rappelé à nouveau que les prix de l'énergie sont l'une des principales raisons de cette très faible inflation.

Les chiffres présentés et notamment ceux de l'IPCN, ne permettent donc pas aux membres du Conseil de la consommation de conclure à des hausses excessives allant à l'encontre du contenu et d'ailleurs de l'esprit de la Charte « Fair Price », qui a été respectée en 2016.

1.6.2. COMMISSION D'ÉQUIPEMENT COMMERCIAL

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

Liste des autorisations particulières délivrées en 2017

25 janvier 2017: création d'une surface commerciale de 690 m² (South Lane Tower) à Belval, avenue du Swing, de la société BELIMMO TIII SA, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «produits alimentaires et articles de ménage».

25 janvier 2017: création d'une surface commerciale de 600 m² (résidence Jacoby-Wanderscheid) à Ettelbruck, de la société Krombach Promotions S.à r.l., dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «produits alimentaires et articles de ménage».

25 janvier 2017: création d'une surface commerciale de 8.950 m² (Retail Park Bettembourg) à Bettembourg, de la société BELGIUM RETAIL 1 LUXEMBOURG SARL, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (1.500 m²), «habillement» (2.200 m²), «chaussures et maroquinerie» (2.200 m²), «ameublement» (1.100 m²), «électroménager et audiovisuel» (850 m²), «librairie et papeterie» (900 m²).

5 mai 2017: création d'une surface commerciale (INFINITY Shopping) de 3.131 m² à Luxembourg-Kirchberg, de la société IMMOBEL LUXEMBOURG SA, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (2.086 m²), «sports et loisirs» (415 m²), «hygiène et santé» (191 m²), «électroménager et audiovisuel» (185 m²), «agriculture» (164 m²), «horlogerie et bijouterie» (90 m²).

28 août 2017: création d'une surface commerciale (complexe immobilier M1) de 1.192 m² à Luxembourg, route d'Esch, de la société M1 SA, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (848 m²), «ameublement» (213 m²), «librairie et papeterie» (131 m²).

28 août 2017: création d'une surface commerciale de 1.428 m² à Huldange/Troisvierges, op d'Schmëtt (N7), de la société LIDL GmbH & Co KG (enseigne LIDL), dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «produits alimentaires et articles de ménage».

5 décembre 2017: création d'une surface commerciale de 425 m² à Marnach, « Résidence Schwaarzenhiwwel, Dosberstross 10, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes : « habillement » (125 m²), « ameublement » (300 m²).

5 décembre 2017: extension d'une surface commerciale de 1.340 à 1.550 m² à Wemperhardt, Op der Hardt 6A, commune de Weiswampach, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage».

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

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

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

Structures

Office national des appellations d'origine protégées a dans ses attributions la gestion financière, administrative et technique de la commission de gérance et de la commission de dégustation.

Pour l'exécution de sa mission, il dispose d'une commission de dégustation et d'un service technique.

L'O.N.A.O.P. ainsi que la commission de dégustation sont composés de délégués :

- des Caves coopératives regroupées au 'Domaines Vinsmoselle',
- de l'Organisation Professionnelle des Viticulteurs Indépendants,
- des Négociants en Vin et Vin Mousseux,
- de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs,
- de l'Horesca,
- de l'Etat.

Les membres de l'O.N.A.O.P. et de la commission de dégustation sont nommés par le Ministre sur proposition des groupements respectifs.

Le personnel du service technique fait partie de l'Institut viti-vinicole.

Procédures et fonctionnement

L'attribution de l'appellation d'origine protégée « Moselle Luxembourgeoise » à un vin luxembourgeois dépend d'une réglementation nationale et européenne. Quoique la présentation d'un vin pour l'obtention du certificat de qualité soit facultative, la quasi-totalité des vins luxembourgeois est présentée au contrôle de qualité de la Marque Nationale.

Le producteur introduit au service technique une demande pour l'obtention de l'appellation d'origine protégée, ainsi que trois bouteilles-échantillon pour chaque vin.

Dans une première étape, le vin est soumis à un examen analytique au laboratoire de l'Institut viti-vinicole, où on contrôle les valeurs analytiques fixées par règlement, telles que, la densité relative, le titre alcoométrique total, le titre alcoométrique acquis, les sucres, l'extrait sec total, le potentiel hydrogène, l'acidité totale et le dioxyde de soufre total.

Suit l'examen organoleptique effectué par la commission de dégustation.

Lors de cet examen, l'odorat, le goût et l'aspect global seront déterminants pour l'agrément du vin en Appellation d'Origine Protégée « Moselle Luxembourgeoise ».

Après avoir passé avec succès les contrôles et les examens analytique et organoleptique, un numéro de contrôle est attribué au vin de qualité qui doit être imprimé sur l'étiquette et qui garantit la traçabilité du vin.

En outre, le vin a le droit de porter le certificat de qualité officiel sous forme d'une contre-étiquette sur la bouteille. Pour le consommateur cette étiquette est synonyme de qualité contrôlée par l'Etat.

Le nombre d'étiquettes émises par le service technique ne peut pas dépasser le volume respectif du vin admis en AOP.

Avec la réforme du système de contrôle de la qualité des vins et l'introduction de l'AOP « Moselle Luxembourgeoise » un nouveau certificat de qualité a été créé :

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

Pour les créchants de Luxembourg et les vins mousseux de qualité, les mêmes procédures sont requises pour l'obtention de l'AOP.

1.6.4. MARQUE NATIONALE DU VIN (Commission de dégustation)

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

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

Monsieur Ben HOMAN

Résultats des examens qualitatifs des vins, créchants et vins mousseux

Au cours de l'année 2017, la commission de dégustation s'est réunie en 44 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	61.424 hl	1.053	998	55
Crémant de Luxembourg	20.684 hl	152	147	5
Vin mousseux de qualité	1.546 hl	4	4	0

Le volume total vins à mentions particulières s'élève à 2.570 litres et se subdivise comme suit :

- Vendanges tardives : 590 litres, soit 4 vins
- Vins de paille : 1.020 litres, soit 6 vins
- Vins de glace : 960 litres, soit 4 vins.

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 2017, la vente de labels de qualité s'élève à 9.995.958 pièces, dont 7.080.208 pour les vins tranquilles, 2.434.050 pour les crémants et 481.700 pour les vins mousseux de qualité.

Les recettes de la taxe de présentation proviennent de 1.209 échantillons ayant passé les contrôles analytiques et organoleptiques au cours de l'exercice 2016.

1.6.5. 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	2	
--	---	---	---	--

- Nombre total des séances de dégustations: 7.

- Deux distillateurs de la Marque Nationale des Eaux-de-vie ont obtenu 5 prix (2 Goldene DLG-Preise, 3 Silberne DLG Preise) au concours de la DLG 2017 («Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft: Qualitätsprüfung für Spirituosen»).

- Un distillateur 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 (un minimum de 3 prix par an sur une période minimale de 5 ans sans interruption est nécessaire pour obtenir une telle distinction).

2) Nombre total des eaux-de-vie présentées

- Nombre des eaux-de-vie présentées pour la marque nationale : 60
- Nombre des eaux-de-vie refusées : 15
- Nombre des eaux-de-vie dégustées en moyenne par séance : 10

3) Nombre de distillateurs participants: 15

1.6.6. 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 3.898 ruches et présenté 137.459 livres (119.828 livres en 2016) de miel en vue d'obtenir ce label de qualité.

En tout 220 échantillons de miel (164 en 2016) ont été analysés dans les 12 réunions organisées par la Commission de la Marque nationale.

Parmi ceux-ci, 29 échantillons n'ont pas répondu aux critères de sélection et ont été refusés. A la suite 93.682 étiquettes de la Marque nationale ont été distribuées en 2017.

Taux d'échecs	en 2012	27,70 %
	en 2013	22,00 %
	en 2014	9,20 %
	en 2015	6,20 %
	en 2016	22,56 %
	en 2017	13.18 %

Pour améliorer les ressources nutritives pour les abeilles, 503,75 kilogrammes de semences de plantes mellifères et 9.325 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.

	2017
Apiculteurs adhérents à la MNM	158
Ruches présentées à la MNM	3.898
Echantillons contrôlés	220
Réunions Commission à la MNM	12
Quantité de miel présentée à la MNM	137.459 kg
Nombre d'étiquettes	93.682
- étiquette principale	85.178
- autocollant	1.124

1.6.7. 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 une hausse par rapport à l'année 2016. En 2017, 21.910 jambons ont été salés (2016: 18.943) et 15.949 ont été soumis à l'estampillage sur deux sites de production (2016: 16.762), permettant une mise en vente en tant que jambon « Marque nationale ». 14 lots de jambons ont été contrôlés sur place lors du salage et 12 lots de jambons ont été soumis à un contrôle sur place à la sortie des jambons lors de l'estampillage.

En 2017, la quantité de porcs abattus et certifiés sous le label de la Marque nationale s'élevait à 102.219, ce qui représente une légère baisse par rapport à 2016 (106.480 porcs certifiés). En 2017, les deux organismes de contrôle neutres et accrédités pour la Marque nationale, Luxcontrol et Certipaq ont réalisé des contrôles auprès de 7 exploitations porcines, 2 abattoirs avec atelier de découpe et 20 établissements de commercialisation. En 2017, l'Association pour la promotion de

la Marque nationale de la viande de porc a conduit différentes activités de promotion pour la Marque nationale, notamment la présence dans certains médias (presse écrite, radio et tv) et la participation à différentes foires et autres manifestations. Aussi le Service de la production animale a assuré une formation pour les bouchers en matière de règles d'étiquetage de la Marque nationale

1.6.8. 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 2017, 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 et même supérieure à celle des beurres étrangers ayant servi comme témoins. En 2017, la production de beurre de la Marque nationale s'élevait à 1.661.351kg, ce qui revient à une hausse de 8 % par rapport à l'année précédente. En 2017, le beurre, souvent décrié comme moins favorable pour la santé, a connu une vraie relance auprès des consommateurs, après que des études ont montré que le beurre – et les matières grasses animales en général – ne sont pas si nocifs pour la santé.

1.6.9. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »

Membres effectifs : **Monsieur Nico WENNMACHER**

L'exercice a comme toujours débuté à l'issue de la partie statutaire de l'assemblée générale, qui s'est tenue le 4 juillet 2017 dans les locaux de la FCPT/Syprolux.

Activités

- 05.07.2017: Invitation à une réunion du “Comité d'accompagnement Tram” au Kirchberg.
- 17.07.2017: Voie de recours auprès de l'administration communale d'Erpeldange au sujet du nouveau PAG dans le cadre de la ligne ferroviaire Ettelbruck – Diekirch.
- 18.07.2017: Conférence de presse de l'AÖT au sujet de questions relatives au transport en général dans les locaux de la FCPT/Syprolux.
- 01.09.2017: Participation à une conférence sur “**Alternative Finanzierungsinstrumente für einen besseren Nahverkehr**” à Sarrebruck organisée par la Chambre du Travail de la Sarre.
- 23.09.2017: Participation à la présentation officielle du Tram dans le cadre de la journée porte ouverte au Kirchberg.
- 24.10.2017: Invitation au Colloque “Für Naturschutz begeistern” de l'association “Natur & Umwelt” au “Centre des Arts Pluriels Ed. Juncker” à Ettelbruck.
- 03.11.2017: Courrier à l'adresse de la Direction des CFL au sujet de l'horaire “hiver”, afin d'obtenir des informations y relatives. Malheureusement pas de réponse à la requête de l'AÖT!

Courrier adressé à l'AVL en vue d'obtenir des informations au sujet du réseau de bus AVL après la mise en service du Tram. En réponse AVL transmet à l'AÖT un communiqué de presse ainsi que le plan des lignes.

- 11.11.2017: Participation à la Journée nationale de l'Arbre 2017.
- 05.12.2017: Entrevue avec le Comité des Usagers du "Verkéiersverbond" à Luxembourgville.
- 10.12.2017: Participation à la manifestation d'inauguration du nouveau Tram.
- 04.01.2018: Demande de la part de "Natur&Emwelt" pour participer activement à l'action "Een Dag an der Natur".
- 12.01.2018: Invitation au pot du nouvel an du parti communiste Luxembourgeois. Courrier à l'adresse de l'administration communale d'Erpeldange pour les remercier de la création de la dénomination "couloir pour projets routiers ou ferroviaires" après l'entrevue en juillet.
- 15.01.2018: Invitation au pot du nouvel an de l'association „Natur am Ëmwelt“.
- 26.01.2018: Invitation à l'Assemblée Générale de la "Velosinitiativ" au Pafendall.
- 15.02.2018: Invitation au Conseil Consultatif de „Natur am Ëmwelt“.
- 01.03.2018: Demande pour une entrevue auprès des CFL, du Ministre des transports et du "Verkéiersverbond"

Réunions du comité

Le comité s'est réuni 5 fois pendant l'exercice 2016/2017 afin de préparer les entrevues et discuter de certains dossiers.

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-InitiativeAmiperas
2. Denkfabrik Nordstadt
3. GAR
4. Mouvement écologique
5. Nordstad Tram asbl
6. ALACF
7. Fédération Marche Populaire

8. Ligue HMC asbl
9. Bréifdréieschgewerkschaft
10. Natur an Ëmwelt
11. Union Luxembourgeoise des Consommateurs
12. Association des Victimes de la Route
13. FGFC
14. FENAFEL
15. Late Night Bus
16. Tram asbl
17. FNCTTFEL
18. 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 (Lëtzebuerger Velosinitiativ)
 Nico Wennmacher (Union Luxembourgeoise des Consommateurs)
 Patrick Ries (Tram asbl)
 Laure Simon (Mouvement Ecologique)
 Franz Kohlen (SYPROLUX)

1.6.10. MÉDIATEUR EN ASSURANCES

Membre effectif : **Maître André MARMANN**

En l'an 2017, le médiateur en assurances a été saisi de 39 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.

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

11 dossiers ont pu être arrangés sans autre formalisme.

Dans 21 dossiers la médiation a été jugée « impossible », alors que d'emblée l'une et/ou l'autre partie a signalé son intransigeance.

Conclusion :

Parmi les 39 dossiers traités :

- 1 seul dossier a été soumis par l'ULC contre 38 par l'ACA
- 20 dossiers concernaient des nationaux contre 19 dossiers transfrontaliers
- 26 dossiers étaient relatifs à la branche non vie pour 13 dossiers de la branche vie

Parmi les 19 dossiers transfrontaliers :

- 12 concernaient la branche vie contre 7 de la branche non vie

Parmi les 7 dossiers transfrontaliers de la branche non vie :

- 5 concernaient des assurances maladie-santé

Les dossiers assurances vie concernent essentiellement des investissements, des dossiers très complexes, d'un enjeu assez souvent à hauteur de millions d'euros ayant connu des pertes financières de plusieurs centaines de milliers d'euros.

Au vu de ce qui précède on peut constater que ce qui est certes bénéfique pour l'économie de notre pays, dont notamment le secteur des assurances, l'est beaucoup moins pour notre image de marque à l'étranger.

Le « modus operandi » dans les dossiers d'investissement de la branche vie et des dossiers santé est toujours le même et repose essentiellement sur un vice de consentement provoqué tant par le professionnel que par l'assuré.

De l'avis du médiateur il y a une certaine urgence pour informer les consommateurs transfrontaliers que tout ce qui brille au Luxembourg n'est pas de l'or, exception faite de la « Gëlle Fra ».

Une recommandation en ce sens a été continuée au CEC.

Pour conclure, la cote de succès du médiateur paraît toujours acceptable avec 11 dossiers par rapport à 32 dossiers traités de façon définitive, soit presque 35%.

1.6.11. 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 2016-2017.

Activités nationales en 2017

Le Conseil d'administration s'est réuni les 24 janvier, 23 février, 14 avril, 8, 10, 20 juin et 17 octobre 2017.

Programme des activités pour 2017

- Une cérémonie est organisée par le Mouvement européen de Luxembourg, l'Université de Luxembourg et la Représentation de la Commission à Luxembourg.
- *Nomination de Madame A. Lulling, Présidente f.f. au titre de Présidente du MEL.* La situation étant ce qu'elle est, le Comité Directeur a décidé à l'unanimité de charger la 1^{ère} Vice-Présidente Madame Astrid Lulling d'assumer la Présidence du MEL jusqu'à la prochaine AG ordinaire. Par conséquent, dorénavant, Mme Lulling va signer en tant que Présidente et non plus comme Présidente f.f.
- L'Assemblée Générale Ordinaire 2016-2017

Lundi 13 mars 2017 à 18.00 heures à la Maison de l'Europe 7, rue du Marché-aux-Herbes, L - 1728 Luxembourg

Voici un bref résumé de l'allocation de Mme Lulling:

L'allocation porte surtout sur la présentation des raisons qui ont amené le Comité Directeur sortant à soumettre à l'AG un projet de résolution (voir annexe).

Le projet de cette résolution est centré sur la relance de l'intégration européenne par rapport aux défis actuels qui nécessitent une pleine implication de toutes les associations de la société civile y compris celles qui à l'heure actuelle sont largement absentes comme certaines organisations syndicales.

Madame Lulling retrace l'histoire de l'Union européenne par rapport aux problèmes actuels et s'interroge sur le rôle futur du MEL dans une période difficile qui risque de mettre en danger les premiers 70 ans de paix permanente depuis l'ancienne guerre de Troie. Pour les Européens, jeunes et vieux, l'Europe représente une chance énorme de vie malgré la réduction du PIB de presque 20% depuis 2008 : les 50% des dépenses sociales mondiales sont européennes !

L'Union est la première puissance exportatrice et, à cette fin, il faut s'opposer aux barricades érigées contre les traités commerciaux qui visent à réguler la mondialisation.

Il y a quand même une série de défis à relever. Quelle sera la politique européenne de défense ? Aura-t-on un espace de fiscalité commun ? Quel sera le statut européen des réfugiés ? Quelle sera la réponse européenne à la demande de l'OTAN de porter les dépenses militaires au 2% du PIB par an ? Aura-t-on un marché public européen des armements ?

Malgré tout, il ne faut pas oublier les progrès effectués, par exemple en instituant un procureur supranational pour lutter contre les fraudes aux intérêts économiques de l'Union européenne, entouré de 12 adjoints avec une instance de liaison dans chaque État membre : ceci a été mis en œuvre par 16 États membres, ce qui prouve l'efficacité des coopérations structurées renforcées conformément au Traité de Lisbonne.

Madame Lulling évoque encore le plan « Juncker » en matière d'investissements, la nécessité que le mécanisme européen de stabilité devienne un vrai Fonds monétaire européen à l'instar du FMI et ne regrette pas le BREXIT qu'elle voit au contraire comme une chance pour le continent de s'intégrer davantage ; il faut qu'il y ait une sortie du Royaume-Uni en douceur accompagnée par une période transitoire qui sauvegarde les intérêts européens (les 70% de la pêche ont lieu dans les eaux territoriales britanniques).

1.6.12. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

La Sécurité Routière asbl a été fondée en 1960 avec comme objet social de *promouvoir et d'encourager toutes initiatives propres à accroître la protection des usagers et des riverains de la route et à prévenir les accidents de la circulation routière.*

Pour réaliser ce vaste objet social, l'association s'investit dans l'éducation routière des enfants, la sensibilisation des jeunes et la sensibilisation du grand-public.

Aperçu de quelques-unes des activités pour l'année 2017

Janvier

Éducation routière au fondamental

Tous les ans, La Sécurité Routière et la Police organisent en janvier des séances d'instruction routière par théâtre de guignol. De façon ludique, les policiers transmettent aux enfants (de 4-6 ans) les règles de comportement du jeune piéton. 5200 enfants ont bénéficié en 2017 de ce complément d'éducation routière scolaire.

Mai

Le 2 mai 2017, le Ministre du Développement durable, François Bausch, a présenté, ensemble avec les responsables de La Sécurité Routière, de la Police grand-ducale, du Parquet général et du Statec, le bilan des accidents de la route 2016 ainsi que la nouvelle campagne de sensibilisation "**Keen Handy op der Strooss**".

" **L'ALCOOL? MOINS C'EST MIEUX!**", slogan d'une semaine d'action organisée par le ministère de la Santé en collaboration avec le MDDI et La Sécurité Routière.

Le lancement la campagne de prévention a été marqué par une action de sensibilisation aux problèmes de l'alcool avec un stand dans la Grand-Rue à Luxembourg-Ville le 13 mai 2017.

Juin

Partageons la Ville

Collaboration dans une campagne de respect entre les différents usagers de la route avec affiches et flyers appelant à respecter le code de la route sous le slogan « Partageons la Ville ».

Du 12 juin au 9 juillet 2017, la Ville de Luxembourg et ses partenaires ont proposé un quiz évoquant de manière ludique les règles et les comportements corrects à adopter en tant qu'utilisateur de la route et expliquant le fonctionnement des infrastructures mises en place pour faciliter le partage de l'espace public.

Journée Mondiale de la sécurité routière aux passages pour piétons le 2 juin 2017

Depuis 2009, la communauté ferroviaire organise dans plus de 42 pays à travers le monde une journée mondiale de sensibilisation aux passages à niveau (International Level Crossing Awareness Day – ILCAD) sous le slogan: «Aux passages à niveau, priorité à la vie».

Les CFL ont organisé le 2 juin 2017 une manifestation dans le but de rappeler la mission de la journée « ILCAD » avec dans la Gare de Luxembourg diverses allocutions, la projection en avant-première du nouveau clip vidéo «Give life priority» ainsi que des actions ponctuelles dédiées à la sécurité aux passages à niveau.

Juillet

1er juillet : **Young Drivers Day** au Centre de Formation pour Conducteurs à Colmar-Berg

Une occasion unique pour jeunes conducteurs de s'entraîner sur circuit tout en améliorant leurs compétences en matière de sécurité routière. Au programme, 12 ateliers de 35 minutes abordant diverses situations de conduite ainsi que les aspects de prévention.

Finale coupe scolaire

L'éducation routière des jeunes cyclistes se fait sous forme de concours national dans toutes les classes du cycle 4 (enfants de 10-12 ans).

Une finale nationale est organisée chaque année par la Sécurité Routière dans une localité différente. En 2017, la commune de Weiler-la-Tour a accueilli cette manifestation lors de laquelle 80 finalistes ont disputé des épreuves théoriques et pratiques.

Septembre

Relance de la campagne **RAOUL** avec un nouveau visuel affiché sur les grands panneaux routiers ainsi que sur affichettes petit format diffusées dans le réseau usuel de La Sécurité Routière.

Une série de spots au cinéma, sur facebook et youtube complètera l'action 2017-2018.

Cette action constitue pour La Sécurité Routière un moyen de sensibilisation permanent qui vise à long terme à responsabiliser les jeunes conducteurs et à changer leur comportement au volant.

21 septembre : Eldorado et La Sécurité Routière lancent le « **safety jingle** » dans le cadre du « European Day Without a Road Death » (EDWARD) pour sensibiliser les usagers de la route aux dangers de l'utilisation du portable au volant.

Ce jingle est diffusé régulièrement dans les programmes d'Eldorado lors des appels à participation par SMS ou réactions sur les réseaux sociaux. Le message est donné aux auditeurs de ne pas utiliser leur portable au volant.

Octobre

Campagne « Réfléchissez / Gitt siichtbar »

Comme en début d'automne le risque pour les piétons d'être impliqués dans un accident de la circulation augmente en raison des conditions de visibilité peu favorables, le Ministère du Développement durable et des Infrastructures en collaboration avec La Sécurité Routière et la Police Grand-Ducale ont lancé l'action de sécurité « Réfléchissez » « Gitt siichtbar ». Dans le cadre de la Journée de la sécurité routière, le dimanche 22 octobre 2017, a été organisée une action de distribution de 10 000 brassards et de dépliants explicatifs à la Foire « home and living » ainsi qu'une large diffusion dans les réseaux sociaux et sur divers sites média.

Parallèlement La Sécurité Routière propose aux responsables communaux d'offrir à leurs écoliers des petites accessoires réfléchissants à attacher aux cartables pour permettre ainsi au jeune piéton d'être repéré de très loin par l'automobiliste dans l'obscurité.

Campagne de l'éclairage et du pneu

Du 16 octobre au 18 novembre, les garagistes et ateliers réparateurs, les stations de contrôle technique ainsi que l'Automobile-Club ont contrôlé gratuitement les feux et pneus des véhicules. Tous les feux sont vérifiés et réglés de manière à bien éclairer la chaussée, sans éblouir les autres usagers. De même sont examinés l'état et le profil des pneus.

L'état impeccable est certifié par ce certificat de contrôle.

La Sécurité Routière

- fait partie de la « table-ronde sécurité routière ». Sous la présidence du MDDI, ce groupe qui rassemble les acteurs impliqués dans la sécurité routière élabore un plan d'action pour combattre durablement l'insécurité routière, tant par des actions législatives et préventives que répressives.
- est membre dans divers groupes de travail du MDDI, de l'administration des Ponts et Chaussées, du Ministère de la Santé et du Ministère de la Justice.
- 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.

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

1.6.13. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV

Membres : **Madame Josiane ADAMS (jusqu'au 28/02/2017)**

Madame Aline ROSENBAUM (à partir du 01/03/2017)

Monsieur Giovanni D'ARIA

Madame Yasmine SCHANDELER

Monsieur Gianni PIETRANGELO

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, l'ancien Groupement des Agences de Voyages du Luxembourg, dénommé GAVL et le Syndicat des Agents de Voyages, dénommé SAVL et ce conformément aux recommandations de la Commission européenne.

Courant 2015, l'ULAV, en abrégé Union Luxembourgeoise des Agences de Voyages, a remplacé le GAVL.

Suite au départ de Madame Josiane ADAMS en date du 28 février 2017, Madame Aline ROSENBAUM a été désignée en son remplacement, comme membre de la CLLV représentant l'ULC.

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.

Afin d'être reconnue comme entité qualifiée, le règlement des litiges de la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages a dû être adapté aux exigences de la prédite loi.

L'une des modifications majeures apportées par la nouvelle loi est l'obligation pour la CLLV de s'efforcer de concilier les parties dans un délai de 90 jours à compter du jour de la réception de la

demande complète. Cependant, si elle le juge utile, la CLLV peut prolonger ce délai en cas de litige hautement complexe. Les parties sont alors informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige

Certains dossiers traités par la CLLV en 2017, introduits avant le 27.10.2016, l'ont encore été selon l'ancienne procédure, mais la grande majorité des dossiers traités en 2017 ont été introduits à partir du 27.10.2016 et ont donc été traités conformément aux nouvelles règles de procédure.

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

En cas d'échec, elle émet par écrit un constat d'échec et /ou un avis motivé en droit et en équité. Ce constat est juridiquement non contraignant et ne prive pas les parties de porter l'affaire devant les juridictions compétentes.

Lorsque la CLLV est amenée à rendre un avis, dans le cadre d'un litige où le consommateur entend contester la qualité des prestations hôtelières, la CLLV se base sur des critères d'appréciation objectifs, et 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 plupart des demandes de conciliation ont concerné, comme les années précédentes, la qualité des prestations hôtelières.

En 2017, la CLLV a traité 32 dossiers :

11 dossiers introduits en 2016 et clôturés en 2017 :

- 3 dossiers ont été clôturés suite à un constat d'échec de conciliation,
- 4 dossiers ont été clôturés suite à un arrangement trouvé directement entre parties
- 4 dossiers ont été clôturés suite à un avis rendu par la CLLV

21 introduits en 2017 :

- 6 dossiers ont été clôturés alors que la CLLV s'est déclarée incompétente
- 1 dossier a été clôturé alors que la demande a été déclarée irrecevable
- 1 dossier a été clôturé à la demande de la partie requérante, qui a demandé à la CLLV de se dessaisir du dossier
- 2 dossiers ont été clôturés suite à un arrangement trouvé directement entre parties
- 5 dossiers ont été clôturés suite à un avis rendu par la CLLV
- Seuls 6 dossiers étaient encore en cours en date du 31.12.2017

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 rendu un avis, au regard des pièces versées au dossier, qui soit entérinait la proposition du tout opérateur, soit invitait ce dernier et l'agent de voyages à verser un dédommagement plus important.

1.6.14. ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L'AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDENTE DE L'AUDIOVISUEL (ACALIA)

Membre effectif : **Monsieur Luc MULLER**

Fin 2013, le Conseil National des Programmes (CNP) a été remplacé par l'Autorité Luxembourgeoise Indépendante de l'Audiovisuel (ALIA).

L'ALIA est l'établissement public en charge de la surveillance des services de médias audiovisuels et sonores. 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. Ceci s'applique aussi bien au contenu qu'à la durée des messages publicitaires.

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 auquel toutefois l'ULC, de même que de nombreuses autres organisations, n'est pas représentée.

Une Assemblée consultative (AC) composée d'un maximum de vingt-cinq membres émanant des organisations les plus représentatives de la vie sociale et culturelle du pays, dont l'ULC, fut cependant mise en place. L'ULC y était représenté par Monsieur Guy GOEDERT qui fut remplacé par Monsieur Luc MULLER à partir du 24 mars 2017.

L'Assemblée doit être consultée lors de l'instruction d'une plainte ou auto-saisine 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, notamment lorsqu'ils contiennent des scènes érotiques/sexuelles ou violentes, lorsqu'ils génèrent de la peur ou incitent à la haine fondée sur la race, le sexe, l'opinion, la religion ou la nationalité.

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

L'assemblée consultative est libre de 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/sexualité 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 de 3 membres qui se réunit autant de fois que nécessaire afin de fixer l'ordre du jour des réunions plénières. Il prépare les projets d'avis et prises de position à soumettre aux membres réunis en plénière pour décision.

Lors de 7 réunions au cours de l'année 2017, L'AC de l'ALIA a émis un total de 6 avis traitant 21 plaintes relatives à 19 programmes (3 plaintes pour un même programme), dont 13 plaintes ont déjà été introduites en 2016.

1.6.15. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE

Membre effectif : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

Différents thèmes étaient à l'ordre du jour en 2017

- Nouvelles cartes de bruit stratégiques de l'aéroport de Luxembourg
- Modifications du plan d'action « bruit » suite à l'enquête publique
- Charte entre l'ANA (Administration de la navigation aérienne) et Cargolux au sujet du couvre-feu nocturne à l'aéroport
- Gestion des eaux usées aéroportuaires (ainsi que des eaux pluviales).
- Vols de nuit

1.6.16. CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS

Président : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membres : **Monsieur Guy GOEDERT**

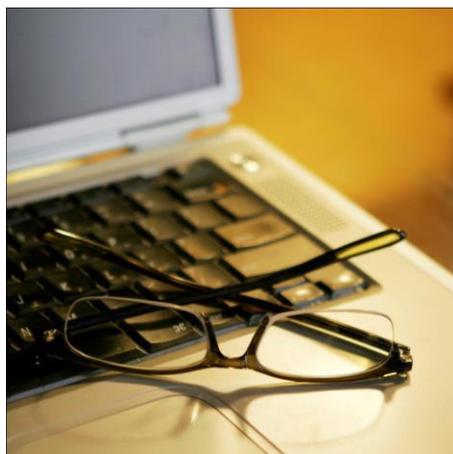
Monsieur Marcel LASCHETTE

Le Centre Européen des Consommateurs (CEC) est un groupement d'intérêt économique dont les membres fondateurs sont l'Etat Luxembourgeois d'une part, l'ULC d'autre part.

L'origine du CEC remonte en fait au département « Euroguichet-Consommateur » de l'ULC qui à l'époque s'occupait du traitement des litiges transfrontaliers dont avait été saisie l'ULC. Par la suite, la Commission européenne avait décidé de créer des Centres d'information européens dans tous les pays-membres de la Communauté européenne. L'Etat et l'ULC se sont mis d'accord à accorder à l'Euroguichet-Consommateur un statut juridique propre, celui d'un G.I.E., sous le nom de « Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg ».

Les travaux du CEC qui a son siège à L-1852 Luxembourg, 2A, rue Kalchesbrück, sont supervisés par un conseil de gérance au sein duquel siègent des représentants de l'ULC et du Ministère de l'Economie.

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 »	37
2.2.	ULC-CALENDRIER	38
2.3.	LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	38
2.4.	BROCHURES ET PUBLICATIONS	39
2.5.	L'ULC AUX FOIRES.....	41
2.6.	COOPÉRATION AVEC LE LYCÉE TECHNIQUE HOTELIER « ALEXIS HECK »	42
2.7.	RADIO ET TÉLÉVISION	42
2.8.	ACTIONS PUBLICITAIRES	42

2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS

2.1. LE MENSUEL « de Konsument »

En 2017, 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 2017, pas de changement. Suite à l'accueil favorable des lecteurs, cette publication continuera pour la 18^{ième} année consécutive en 2018.

Au cours de l'année 2017 le nombre d'annonces est passé de 587 (en 2016) à 556, ce qui correspond à une diminution de 5,28 %.

Rubrique	2016	2017	Différence entre 2016 et 2017	Différence en %
Ventes	230	257	+ 27	+ 11,74%
Vente voitures	123	115	- 8	- 6,50 %
Immobilier	58	57	- 1	- 1,72 %
Luxembourg	35	38	+ 3	
Étranger	23	19	- 4	
Locations	79	53	- 26	- 32,91 %
Luxembourg	34	29	- 5	
Étranger	45	24	- 21	
Achats	24	24	/	/
Divers	73	50	- 23	- 31,51 %

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 2017.

Mois	Diffusion	Mois	Diffusion
Janvier	44.357	Juin/Juillet	44.679
Février	44.512	Août/Septembre	44.074
Mars	44.587	Octobre	44.386
Avril	44.621	Novembre	44.410
Mai	44.743	Décembre	44.595

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 2017, donc le N° 36 d'une longue liste, rompt avec cette tradition. Faute de partenaire pour la réalisation du calendrier 2017, 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 2017 et l'impression ont été réalisées par IC.

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

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

- 19/01/2017 L'ULC fustige la politique tarifaire impitoyable de la banque de la poste
- 24/01/2017 Autofestival 2017: Mises en garde et conseils importants de l'ULC
- 01/03/2017 Frais bancaires et postaux: l'ULC demande aux consommateurs de signer une déclaration de protestation
- 13/03/2017 Bons d'achat et bons cadeaux : l'ULC demande une réglementation claire
- 15/03/2017 Journée mondiale des consommateurs le 15 mars 2017
- 22/03/2017 L'ULC appelle les consommateurs à signer une déclaration de protestation contre la hausse des frais bancaires et postaux
- 10/04/2017 L'ULC met en garde contre une hausse des forfaits après la suppression des frais d'itinérance au 15 juin 2017
- 02/05/2017 Entretien avec POST : le groupe reste inflexible vis-à-vis de ses clients
- 04/05/2017 Nico Hoffmann réélu président de l'ULC
- 11/05/2017 L'action de protestation de l'ULC contre la hausse des frais bancaires et la fermeture d'agences continue
- 15/05/2017 L'ULC réclame de la direction des postes une politique transparente envers ses clients
- 29/05/2017 L'ULC invite le Ministre des Finances et le Ministre de l'Économie à agir !
- 28/06/2017 L'ULC proteste contre la fermeture des agences Raiffeisen
- 19/07/2017 Entrevue de l'ULC avec le Ministre de la Protection des consommateurs, Fernand Etgen
- 02/08/2017 L'ULC salue le projet de loi relatif à la certification étatique d'un système de qualité des produits agricoles
- 04/08/2017 L'ULC dénonce les tarifs postaux excessifs appliqués aux colis
- 27/09/2017 L'ULC honore ses membres de longue date
- 04/10/2017 L'ULC rencontre la banque Raiffeisen pour un échange d'opinions
- 13/10/2017 Nouvelle brochure de l'ULC ! Les erreurs fréquentes
- 27/10/2017 L'ULC appelle les banques et POST à une transparence absolue!

- 15/11/2017 L'ULC demande que les bons d'achat et bons cadeaux bénéficient enfin d'une réglementation légale claire
- 15/11/2017 Nouvelle brochure de l'ULC! Acquisition ou construction d'un nouveau logement : mises en garde et conseils importants
- 06/12/2017 Mise en garde et conseils de l'ULC : Jouets pour enfants 2017 – Rappel annuel
- 11/12/2017 L'ULC met les banques et POST en garde contre de nouvelles hausses tarifaires

AVIS

- 01/02/2017 Avis concernant le Projet de Loi relative aux comptes de paiement (Document parlementaire 7103)
- 30/05/2017 Projet de loi relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées (Document parlementaire 7136)
- 15/11/2017 Projet de loi relatif à l'agrément d'un système de qualité ou de certification des produits agricoles (Document parlementaire 7170)

2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS

En 2017, l'ULC a édité les brochures suivantes :

- **Brochure : Acquisition ou construction d'un nouveau logement : mises en garde et conseils importants**

Chaque année, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs reçoit plusieurs milliers d'appels et demandes d'informations concernant des problèmes liés à l'acquisition ou à la construction d'un logement.

Bien connaître ses droits permet également de négocier de meilleures conditions contractuelles avec un promoteur ou un agent immobilier.

- **Brochure: Le bail à loyer (3. Édition)**

Nombreux sont ceux qui se retrouvent au moins l'une fois dans leur vie dans le rôle du locataire ou du bailleur qui loue un logement, voire même les deux. Il est essentiel, que tant le bailleur qu'en tant que le locataire, connaissent les règles de base en matière de bail à loyer afin d'être conscient de ses droits et obligations. Cela permet d'éviter bon nombre de situations conflictuelles et d'assurer ainsi de bonnes relations entre les parties.

La présente brochure a été éditée afin d'apporter des réponses aux questions élémentaires que tant les locataires que les bailleurs peuvent se poser en matière de bail à loyer, de mettre en avant les droits et obligations des deux parties, de rappeler les règles qui s'appliquent à la résiliation d'un contrat de bail et les conséquences qui peuvent en découler, et d'aborder de manière simple les aspects fondamentaux en termes de procédure.

La présente brochure ne se prétend pas exhaustive et se limite aux aspects élémentaires en la matière. Les différents thèmes sont abordés de la manière la plus simple et la plus schématique possible.

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs tient à attirer l'attention de ses membres sur le fait que les lois et règlements sont susceptibles d'évoluer et qu'il est, de la sorte, primordial de toujours s'informer des changements qui peuvent être effectués.

Le service contentieux se tient à disposition des membres de l'ULC pour les renseigner à ce sujet.

L'ULC tient également à rappeler que sa mission consiste à conseiller et à assister les locataires dans le cadre de la relation contractuelle qui les lie à leur bailleur, tout comme elle le fait pour les consommateurs dans le cadre des relations contractuelles qui les lie à un vendeur ou fournisseur professionnel de services, mais qu'elle n'est en revanche pas habilitée à conseiller ou à assister les bailleurs dans le cadre d'une relation contractuelle qui les oppose à leurs locataires.

Les bailleurs qui auraient besoin d'une assistance dans le cadre d'un litige les opposant à leurs locataires sont invités à consulter un avocat ou à s'adresser à un service d'accueil et d'information juridique.

- **Brochure: Les aides étatiques en matière de logement**

Depuis le 1er janvier 2017 a été introduit un nouveau régime d'aides financières dans le domaine du logement pour la réalisation de projets d'investissement qui ont pour but la planification et la construction de logements durables, la rénovation énergétique durable de logements anciens et la mise en valeur des sources d'énergie renouvelables.

La CSL et l'ULC ont décidé de rééditer la présente brochure afin de la mettre à jour suite à cette réforme et ainsi rendre attentif le public à toutes les mesures qui lui sont offertes en vue de faciliter l'accès au logement.

- **Brochure : Les erreurs fréquentes**

L'ULC présente la première édition de sa brochure traitant des erreurs fréquentes commises par les consommateurs.

Savez-vous que votre bailleur ne peut pas résilier votre contrat de bail en invoquant simplement son échéance ? Cette erreur est fréquemment commise par les bailleurs, volontairement ou non. Les locataires qui méconnaissent la réglementation en vigueur quittent dès lors les lieux alors qu'ils sont en droit de s'y maintenir.

Cette nouvelle brochure a pour but de rendre les consommateurs attentifs à des situations juridiques susceptibles de générer des conflits, dans des domaines qui relèvent de la vie de tous les jours (contrat de bail à loyer, compromis de vente, contrat conclu avec une agence immobilière, etc.) et qui sont donc à même de toucher un grand nombre de personnes.

Toujours soucieuse d'informer ses membres et de protéger leurs droits, l'ULC a jugé utile de regrouper ces situations, pour lesquelles un nombre important de membres nous consultent chaque année.

- **Agenda CIJ et Journal SLAM (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. Il est décidé de continuer cette collaboration en 2018.

- **Brochure - Consultation d'un médecin, hospitalisation à l'étranger**

La 2e édition de cette brochure en collaboration avec la CSL est en élaboration et devrait être publiée en 2018.

2.5. L'ULC AUX FOIRES

2.5.1. FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME

L'ULC a participé du 13 au 15 janvier 2017 au Salon du Tourisme. Cette manifestation est devenue un « must » et figure dorénavant au calendrier des manifestations à ne pas rater. En 2017, l'ULC a participé pour la quatrième 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 profiter des dizaines de milliers de visiteurs 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 34^e Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté qui s'est tenu du 3 au 5 mars 2017.

2.5.3. BRADERIE À ETTTELBRUCK

L'ULC a participé à la braderie d'Ettelbruck en date du 17 et 18 juin 2017.

2.5.4. FOIRE AGRICOLE 2017

L'ULC a participé avec son partenaire de longue date la Superdréckskëscht en 2017 à la Foire Agricole qui a eu lieu du 30 juin au 2 juillet 2017 à Ettelbruck.

2.5.5. « WEEKEND LUXEMBOURGEOIS À MEDERNACH »

L'ULC a participé pour la septième fois au «Weekend Luxembourgeois à Medernach» qui a eu lieu du 02 au 03 septembre 2017 à Medernach.

2.5.6. BRADERIE À LUXEMBOURG

L'ULC a participé à la braderie de Luxembourg en date du 4 septembre 2017. L'emplacement au " Knuedler" était parfait pour rencontrer le plus grand nombre de consommateurs.

2.5.7. OEKO-FOIRE REMPLACÉE PAR OEKOFESTIVAL

Une délégation de l'ULC a participé à l'ouverture de l'Oeokofestival le 22 septembre 2017 au Pafendall.

2.5.8. HOME & LIVING EXPO

L'ULC a participé à la 21^e édition de la Semaine nationale du logement qui s'est déroulée du 14 au 22 octobre 2017 à la LUXEXPO à Kirchberg. La nouvelle formule d'une "vraie" semaine entière de foire a été retenue pour une quatrième 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 2017 pour la 8e fois aux 22e « WALFER BICHERDEEG » qui ont eu lieu du 18 au 19 novembre 2017. La présence de l'ULC a été particulièrement appréciée par les nombreux visiteurs. Deux nouvelles brochures ont pu être présentées à cette occasion. Les représentants de l'ULC ont ainsi pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

2.6. COOPÉRATION AVEC LE LYCÉE TECHNIQUE HÔTELIER « ALEXIS HECK »

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2017 la bonne habitude de remettre un diplôme pour «prévenance exemplaire et courtoisie» à l'élève qui, au courant de l'année scolaire, a su aller au-devant des autres élèves. Ce diplôme est valorisé par la remise d'une vraie pièce en or au lauréat.

2.7. RADIO ET TÉLÉVISION

2.7.1. RADIO RTL 92,5

En 2017, 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 2017, une campagne publicitaire ayant pour but de recruter de nouveaux membres.

Cette publicité a été distribuée à 44.000 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 30€.

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.....	45
3.2. HEURES D'OUVERTURE	53

3. CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION

3.1. CONTENTIEUX

L'effectif du service « contentieux et information » comptant 9 gestionnaires et 3 juristes répond quotidiennement aux multiples demandes de renseignements et d'assistance juridique. Toute l'équipe participe également à diverses missions de prévention et s'efforce d'offrir une assistance individuelle aux adhérents de l'ULC.

Le travail quotidien du service se présente concrètement de la manière suivante :

Les gestionnaires répondent de 8h00 à 12h00 d'une part aux nombreux appels téléphoniques entrants par lesquels aussi bien les membres de l'ULC que les non-membres souhaitent avoir des renseignements d'ordre juridique et accueillent d'autre part sans rendez-vous les membres de l'ULC désireux d'avoir une consultation juridique.

Les gens souhaitent soit obtenir de simples renseignements leur permettant de faire face aux problèmes auxquels ils sont confrontés, soit une intervention concrète de l'ULC en leur nom et pour leur 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 au vendeur ou au cocontractant auquel se trouve confronté le consommateur.

Au cas où le règlement à l'amiable du litige échoue, le gestionnaire en charge du dossier transmettra celui-ci à un avocat.

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

Le nombre des communications téléphoniques (appels entrants et sortants) menées par le service « contentieux et information » est de 48988 appels en 2017, soit une baisse de l'ordre de 8.84% par rapport à l'année précédente. Ce constat s'explique selon nous par l'accroissement des demandes nous soumises par voie électronique qui quant à elles rencontrent une hausse conséquente de 16,67 %.

Les consultations juridiques individuelles sur rendez-vous assurées au siège à Howald par les avocats mis à disposition par l'ULC ont diminué de 8.49 % pour atteindre 1639 consultations par rapport à 1791 consultations l'année précédente.

Parmi ces dossiers, 646 ont pu se régler sur place par nos avocats en fournissant 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 5.64 % pour atteindre 3194 consultations par rapport à 3385 l'année précédente.

Les consultations en nos locaux 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 5.37 % pour atteindre 229 consultations par rapport à 242 l'année précédente.

Toutefois, il y a lieu de noter une tendance à la hausse en ce qui concerne le nombre des dossiers traités en 2017 par les 12 collaborateurs du service « contentieux et information » de l'ULC.

En effet, le service en question a traité 5286 dossiers en 2017 par rapport à 4995 en 2016, soit une hausse de 5.83 %.

Ce chiffre reflète donc bien l'envergure du travail d'information et de médiation effectué du service « contentieux et information ».

En ce qui concerne les secteurs les plus touchés, on peut noter une certaine régularité dans le domaine de la construction, soit 877 dossiers traités pendant l'année 2017 par rapport à 884 dossiers traités en 2016.

A l'instar de l'année précédente les affaires relatives au bail à loyer ont connu une nouvelle hausse de 8.17 % et se chiffrent à 980 dossiers par rapport à 906 dossiers l'année précédente.

Les transactions immobilières sont de l'ordre de 402 dossiers par rapport à 382 en 2016.

Les inspecteurs techniques de l'ULC ont procédé à 967 visites des lieux et ont parcouru 44816 km.

Fin de l'année 2017 l'équipe des inspecteurs vient d'être renforcée par un technicien à plein temps dont la mission essentielle est de procéder à des visites de lieu dans le cadre de litiges de construction respectivement artisanaux.

Pour assurer la sauvegarde des intérêts de ses membres, l'ULC a dû recourir en 2017 dans 33 cas aux tribunaux. Les 33 dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent 0.62 % de tous les litiges nationaux. Ce chiffre confirme l'esprit de conciliation et de médiation déployé par les gestionnaires de l'ULC. La volonté d'éviter 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 atteint le montant important de 304.390,08 € pour l'exercice 2017.

Enfin, en ce qui concerne les consultations auprès des experts fiscaux, nous constatons que leur nombre a augmenté par rapport à l'année précédente, à savoir 720 consultations en 2017 par rapport à 692 en 2016.

STATISTIQUES :
APPELS TÉLÉPHONIQUES

	31/12/2016	31/12/2017		2017
		par an	moyenne par jour	
ENTRANTS	43.572	40.614	111	- 6,79 %
SORTANTS	10.165	8.374	23	- 17,62 %
TOTAL en nombre	53.737	48.988	134	- 8,84 %
TOTAL en %	- 6,14 %	- 8,84 %		

EMAILS ENTRANTS

	31.12.2016	31.12.2017	2017
	par an	par an	
Inscrites	2 942,00	5 318,00	80,76%
Fichier membres	3 571,00	5 020,00	40,58%
Annonces/Tests/Docs	4 544,00	2 562,00	-43,62%
TOTAL EN NBRE	11 057,00	12 900,00	
TOTAL en %			16,67 %

CONSULTATIONS INTERNES :

	2016	2017	
Consultations juridiques sur rendez-vous au siège à Howald :	1.791	1.639	- 8.49 %
Consultations juridiques à Esch/Alzette et à Ettelbruck :	242	228	- 5,79 %
Guichets (conseils, tests, contrats-type, documentation) :	3.385	3.194	- 5,64 %
TOTAL en nombre	5.418	5.061	
TOTAL en %			- 6.59 %

LITIGES NATIONAUX :

	31.12.2016	2 016	31.12.2017	2017	2016/2017
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
<u>BÂTIMENT-CONSTRUCTION</u>					
Architectes	29	0,58%	25	0,47%	-13,79%
Carrelages	24	0,48%	31	0,59%	29,17%
Façades	48	0,96%	25	0,47%	-47,92%
Gros-œuvres	399	7,99%	290	5,49%	-27,32%
Installations de chauffage	85	1,70%	93	1,76%	9,41%
Installations d'électricité	46	0,92%	47	0,89%	2,17%
Installations sanitaires	41	0,82%	29	0,55%	-29,27%
Marbres	7	0,14%	2	0,04%	-71,43%
Menuiserie	88	1,76%	103	1,95%	17,05%
Peintures, Revêtements muraux intérieurs	17	0,34%	15	0,28%	-11,76%
Revêtements sol	27	0,54%	32	0,61%	18,52%
Travaux de toiture	62	1,24%	42	0,79%	-32,26%
Travaux divers (construct.,rénov.,malfaçons)	0	0,00%	121	2,29%	12099900,00 %
Tuyauteries, canalisations et égouts	8	0,16%	15	0,28%	87,50%
Vérandas	3	0,06%	7	0,13%	133,33%
SOUS-TOTAL	884	17,70%	877	16,59%	-0,79%
<u>LOGEMENT</u>					
Bail à loyer (contrats, résiliations, fixations...)	819	16,40%	901	17,05%	10,01%
Bail à loyer (décomptes charges locatives)	87	1,74%	79	1,49%	-9,20%
Copropriété	249	4,98%	203	3,84%	-18,47%
Copropriété (décomptes des charges communes)	89	1,78%	42	0,79%	-52,81%
Déménagements	13	0,26%	14	0,26%	7,69%
Immobilier (agences, contrats, ventes immobilières...)	382	7,65%	402	7,60%	5,24%
Servitudes (droit de la propriété, mitoyenneté)	12	0,24%	8	0,15%	-33,33%
SOUS-TOTAL	1 651	33,05%	1 649	31,20%	-0,12%

	31.12.2016	2 016	31.12.2017	2017	2016/2017
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
AUTRES					
Actions en cessations	-	0,00%	-	0,00%	0,00%
Administrations, Ministères, Caisses de maladie	107	2,14%	122	2,31%	14,02%
Alimentation	15	0,30%	15	0,28%	0,00%
Animaux (acquisitions, soins)	3	0,06%	4	0,08%	33,33%
Appareils hifi - acquisitions	5	0,10%	10	0,19%	100,00%
Appareils hifi - réparations	7	0,14%	2	0,04%	-71,43%
Arnaques	16	0,32%	10	0,19%	-37,50%
Assurances automobiles	58	1,16%	47	0,89%	-18,97%
Assurances habitation	26	0,52%	20	0,38%	-23,08%
Assurances vie	21	0,42%	13	0,25%	-38,10%
Assurances pension complémentaire	5	0,10%	7	0,13%	40,00%
Assurances autres	80	1,60%	49	0,93%	-38,75%
Automobiles - achats	128	2,56%	252	4,77%	96,88%
Automobiles - réparations	126	2,52%	144	2,72%	14,29%
Avocats	18	0,36%	12	0,23%	-33,33%
Beauté, amaigrissement, fitness	26	0,52%	37	0,70%	42,31%
Bijoux- achats	3	0,06%	2	0,04%	-33,33%
Bijoux- réparations	6	0,12%	4	0,08%	-33,33%
Bons d'achats, chèques cadeau, - repas	7	0,14%	17	0,32%	142,86%
Campings	1	0,02%	-	0,00%	-100,00%
Cartes de crédit (visa, master...)	3	0,06%	4	0,08%	33,33%
Colportage	5	0,10%	3	0,06%	-40,00%
Crèches	15	0,30%	35	0,66%	133,33%
Cuisines équipées - achats	42	0,84%	35	0,66%	-16,67%
Cuisines équipées - réparations	8	0,16%	9	0,17%	12,50%
Droit du travail	15	0,30%	13	0,25%	-13,33%

E-commerce	8	0,16%	7	0,13%	-12,50%
Electro-ménager - achats				0,28%	150,00%
Electro-ménager - réparations	32	0,64%	34	0,64%	6,25%
Fournitures énergie/eau	12	0,24%	29	0,55%	141,67%
Garanties légales	25	0,50%	23	0,44%	-8,00%
Hôtellerie	2	0,04%	4	0,08%	100,00%
Informatique appareils	11	0,22%	17	0,32%	54,55%
Informatique logiciels	1	0,02%	5	0,09%	400,00%
Jardinages	25	0,50%	31	0,59%	24,00%
Litiges entre particuliers	101	2,02%	118	2,23%	16,83%
Loisirs (concerts, attractions...)	13	0,26%	18	0,34%	38,46%
Médecins, hôpitaux	35	0,70%	28	0,53%	-20,00%
Mobiliers - achats	31	0,62%	33	0,62%	6,45%
Mobiliers - réparations	7	0,14%	7	0,13%	0,00%
Nettoyages à sec	4	0,08%	3	0,06%	-25,00%
Nettoyage (services de)	6	0,12%	10	0,19%	66,67%
Notaires	5	0,10%	6	0,11%	20,00%
Opticiens, lunetteries	6	0,12%	8	0,15%	33,33%
Outils - achats	3	0,06%	1	0,02%	-66,67%
Outils - réparations	3	0,06%	-	0,00%	-100,00%
Postaux (services)	21	0,42%	15	0,28%	-28,57%
Prescriptions	4	0,08%	-	0,00%	-100,00%
Prix (indication, étiquetage, affichage)	109	2,18%	98	1,85%	-10,09%
Protection des données	4	0,08%	1	0,02%	-75,00%
Relations publiques	1	0,02%	24	0,45%	2300,00%
Restauration	2	0,04%	3	0,06%	50,00%
Secrétariat et autres demandes internes	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Services financiers - crédits à la consommation	16	0,32%	10	0,19%	-37,50%
Services financiers - crédits hypothécaires	48	0,96%	47	0,89%	-2,08%

Services financiers - comptes courants	33	0,66%	79	1,49%	139,39%
Services financiers - placements	10	0,20%	5	0,09%	-50,00%
Services financiers - paiements transfrontaliers	3	0,06%	1	0,02%	-66,67%
Successions	122	2,44%	107	2,02%	-12,30%
Télécommunications	237	4,74%	296	5,60%	24,89%
Télédistibutions	58	1,16%	76	1,44%	31,03%
Téléphones portables - achats	5	0,10%	5	0,09%	0,00%
Téléphones portables - réparations	21	0,42%	15	0,28%	-28,57%
Textiles et autres fibres	13	0,26%	15	0,28%	15,38%
Transports par route	14	0,28%	15	0,28%	7,14%
Transports aériens	32	0,64%	39	0,74%	21,88%
Transports ferroviaires	1	0,02%	3	0,06%	200,00%
Ventes à distance	7	0,14%	6	0,11%	-14,29%
Voyages à forfait	54	1,08%	30	0,57%	-44,44%
Voisinage	113	2,26%	96	1,82%	-15,04%
Divers	450	9,01%	511	9,67%	13,56%
SOUS-TOTAL	2 460	49,25%	2 760	52,21%	12,20%
TOTAL EN NBRE	4 995	100 %	5 286	100 %	5,83%
	<u>dont 707 dossiers sans suite</u>	<u>14,15%</u>	<u>dont 770 dossiers sans suite</u>	<u>14,57%</u>	-
	<u>dont 56 transmis à avo</u>	<u>1,12%</u>	<u>dont 33 transmis à avo</u>	<u>0,62%</u>	-

Dossiers remis à des avocats : 56 en 2016 et 33 en 2017 ce qui correspond à une baisse de 0,62 %

Ceci correspond à 1,12 % de 4.995 en 2016 et 0,62 % de 5.286 en 2017 litiges nationaux.

SERVICE TECHNIQUE :

	2016	2017	2017
Visites des lieux effectuées par les techniciens de l'ULC :	1.100	967	- 12,09 %
Kilomètres parcourus par les techniciens :	54.058	44.816	- 17,10 %

* * *

CONSULTATIONS SPÉCIALES :

	2016	2017	2017
Impôts :	692	720	+ 4,05 %
Avocats	1.791	1.639	- 8,49 %

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) et Ettelbruck (40 Avenue Salentiny) sont à disposition du public une fois par semaine pendant 2 heures.

À Esch/Alzette : mardi de 14.00 à 16.00 heures

À Ettelbruck : jeudi de 14.00 à 16.00 heures

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



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

Chapitre 4 :

4. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC57

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 2017 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 2017, le comité de gérance de l'ULC s'est réuni en moyenne deux fois par mois.

JANVIER 2017 :

- La signature de la Convention financière entre l'ULC et son Ministère de tutelle, c'est-à-dire le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs a lieu en date du 12 janvier 2017. En contrepartie d'une aide financière annuelle de la part de son Ministère de tutelle, l'ULC s'engage à effectuer un certain nombre de prestations et de services non seulement dans l'intérêt de ses membres, mais également dans l'intérêt de tous les consommateurs. Ceci concerne notamment le volet de l'information.
- Le Ministre des Finances demande à l'ULC un avis sur le projet de loi relative aux comptes de paiement. Le projet de loi qui intervient en transposition d'une Directive européenne concerne notamment les clients dits vulnérables, c'est-à-dire âgés ou souffrant d'un handicap physique ainsi que la comparabilité des frais bancaires.
- L'ULC décide de procéder à une analyse des dangers potentiels liés à l'installation de compteurs électriques intelligents, dits « Smartmeters ».
- L'ULC demande une entrevue au Directeur général des P & T au sujet d'une substantielle augmentation des tarifs pour les opérations sur comptes postaux, afin de faire la lumière sur les motifs à la base de cette décision.

FEVRIER 2017:

- Les responsables de l'ULC reviennent une nouvelle fois sur la demande d'avis du Ministre des Finances sur les comptes de paiement. Le sujet tient à cœur à l'ULC alors que la Directive à la base de la transposition insiste sur l'inclusion financière des consommateurs vulnérables ayant notamment besoin de l'aide des agents de guichet et ne pouvant pas recourir pour une raison ou pour une autre aux opérations bancaires électroniques. A nouveau, l'ULC insiste sur la comparabilité et la transparence des frais bancaires.
- Concernant l'affaire dite « Dieselgate », l'ULC décide d'assigner en justice les vendeurs des véhicules en question du groupe VAG, dotés d'un logiciel permettant de camoufler les émissions réelles d'azotes.
- L'ULC déplore qu'une Recommandation de la Commission Européenne du mois de juillet 2015 visant la possibilité pour les consommateurs de recourir à des actions collectives en dommages et intérêts n'a toujours pas été transposée par le gouvernement luxembourgeois. Ceci est d'autant plus regrettable que dans l'affaire « Dieselgate » précitée, un tel outil de recours collectif aurait été d'une grande utilité.
- L'ULC participe à la journée du logement au centre commercial « Concorde » en date du 16.2.2017. Les représentants de l'ULC répondent aux questions et réclamations des consommateurs autour des questions relatives au logement, que ce soit en acquisition ou en construction.

- Le comité de gérance de l'ULC marque son accord avec le lancement d'une campagne de protestation contre l'augmentation des frais bancaires/postaux et la fermeture d'agences. L'ULC proposera aux consommateurs la signature d'une fiche de protestation y relative.

MARS 2017:

- L'action de protestation de l'ULC sur base d'une fiche de protestation vise toutes les banques de détail au Luxembourg ainsi que Post Finance.
- Dans le cadre de ladite action de protestation contre les frais bancaires, l'ULC est présente avec un stand à la Grand-Rue, respectivement à la Place d'Armes de la Ville de Luxembourg à plusieurs dates au cours des mois de mars et d'avril 2017. Entre autre, un point de presse a lieu au mois de mars.
- Le Ministre de l'Economie informe l'ULC qu'en rapport avec l'implémentation de la Recommandation Européenne de 2015 sur l'introduction d'un recours collectif, le gouvernement prendra une décision pour le Luxembourg avant l'été 2017.
- Dans l'affaire « Dieselgate », une trentaine de consommateurs lésés propriétaires de l'une des voitures équipées des moteurs en cause, s'est finalement adressée à l'ULC afin d'obtenir l'aide de l'association des consommateurs. D'un point de vue juridique, l'ULC analysera les possibilités de recours offertes par le Code de la consommation d'une part, en rapport avec la publicité trompeuse, respectivement la concurrence déloyale, les dispositions du Code civil sur les dédommagements d'autre part.
- L'ULC est également informée par le Ministère de l'Economie qu'il n'entend pas légiférer en matière de chèques cadeaux, respectivement de bons d'achat. En effet, l'ULC avait demandé l'introduction d'une durée de validité minimale pour lesdits chèques cadeaux.
- Dans le dossier des compteurs électriques intelligents, l'ULC accueille à son siège des responsables de « myenergie », de « Luxmetering » ainsi que de « Creos ». L'ULC recueille toutes les informations utiles sur la matière.

AVRIL 2017 :

- Le comité de gérance décide d'organiser une randonnée en bateau sur la Marie-Astrid plus tard dans l'année pour quelque cent trente membres de très longue date de l'ULC.
- Les responsables de l'ULC élaborent une étude comparative sur les tarifs de téléphonie mobile pratiqués par les différents prestataires établis au Luxembourg.
- A l'occasion d'une entrevue avec la direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, ce dernier estime que les nouvelles offres de paquets de services Tango ne constituent pas une refacturation cachée des frais de roaming. L'ILR estime toutefois que la migration automatique d'un contrat vers un autre n'est pas conforme à la législation. Dans cette hypothèse, les clients peuvent demander l'exécution des contrats en cours. Par contre si au mois de juin 2017 lors de l'abolition définitive des surfrais d'itinérance sur les communications transfrontalières, les anciens produits des prestataires de téléphonie mobile cessent d'exister, les consommateurs ont la possibilité de résilier l'ancien contrat ou d'accepter de nouvelles conditions.

MAI 2017 :

- L'ULC rencontre en entrevue la direction de la « Patientenverriedung » pour un échange de vue général sur les sujets susceptibles d'intéresser les deux organisations.
- La direction de la société de téléphonie mobile Tango est en entrevue à l'ULC. Tango informe que fin juin 2017, leurs produits actuels vont disparaître et seront remplacés par de nouveaux paquets de produits. Ces derniers auront des prix différents, éventuellement à la

hausse, mais comporteront d'autre part des prestations nouvelles, notamment en termes de capacité augmentée en matière de dataroaming. L'ULC constate d'ailleurs que l'article 73 de la loi télécom de 2011 dispose que les opérateurs sont autorisés à procéder à des modifications contractuelles. Les avis de Tango et de l'ULC divergent sur la question du transfert automatique des contrats, qui à l'avis de l'ULC est contraire à l'esprit de la réglementation européenne sur l'abolition des surfrais de roaming.

- Concernant la pétition de l'ULC contre les frais bancaires, 8.415 signatures sont récoltées au mois de mai 2017. L'ULC décide de s'adresser par écrit au Président de la Chambre des Députés, au Ministre de tutelle, c'est-à-dire le Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs, au Ministre de l'Economie ainsi qu'au Ministre des Finances et à la direction de l'ABBL, afin d'exposer son point de vue.
- L'ULC demande une entrevue à la directrice générale de la Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat afin d'éclaircir la question de l'augmentation des frais bancaires. A noter que la BCEE est un établissement financier public ce qui la met devant des responsabilités particulières envers ses clients.
- L'ULC présente son avis sur le projet de loi relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, en transposition d'une Directive européenne. L'ULC insiste sur un important changement des responsabilités. Alors que jusqu'à présent l'agent de voyages ayant vendu le voyage était seul responsable, le projet de loi prévoit une responsabilité conjointe de l'agent de voyages et de l'organisateur du voyage.
- L'ULC coopère avec la section des retraités de l'OGB-L au sujet des tarifs de pensions des maisons de retraite au Luxembourg. L'ULC constate que les tarifs ont sensiblement augmenté les dernières années. En plus, les prix de pension divergent entre les divers établissements. Pour cette raison, l'ULC procède à une analyse comparative détaillée des prix de pension pratiqués, y compris les prestations accessoires.
- Madame Francine Closener, Secrétaire d'Etat au Ministère de l'Economie, félicite l'ULC pour l'excellente collaboration avec son Ministère en vue de l'installation d'un « Médiateur de la Consommation ». Il est constaté que cet organe pratique uniquement la médiation proprement dite et n'intervient pas comme le service juridique de l'ULC en faveur des consommateurs, dans le cadre d'une assistance juridique personnalisée.

JUIN 2017 :

- La pétition de l'ULC contre l'augmentation des frais bancaires a récolté 9.122 signatures.
- Lors de l'entrevue avec la Directrice de la Trésorerie de l'Etat et de ses conseillers, l'ULC a dû constater que des arguments économiques prévalent sur les intérêts des consommateurs. En effet, le projet de loi portant transposition de la Directive européenne sur les comptes de paiement ne tient pas suffisamment compte, à l'avis de l'ULC, des intérêts des clients bancaires vulnérables, notamment les personnes âgées et celles souffrant d'un handicap physique.
- L'ULC organise une conférence de presse en date du 20 juin 2017. Les sujets suivants sont présentés :

Gratuité des opérations standards sur comptes courants, législation y relative, rôle des représentants de l'Etat au sein des Conseils d'administrations des P & T et de la BCEE, les deux étant des établissements publics, transparence des tarifs bancaires et de la communication y relative, paquets de prestations spéciales adaptés aux besoins des différents groupes de clients (personnes âgées, jeunes....), installation d'un instrument de comparaison en ligne des tarifs bancaires.

- Se ralliant à une action de Syprolux et de la FNCTFFEL, l'ULC envoie une lettre de protestation à l'Administration Communale de Erpeldange en rapport avec le projet de fermeture de la ligne ferroviaire allant de Ettelbruck à Diekirch.
- Concernant la pétition contre l'augmentation des frais bancaires, l'ULC comptabilise 9.570 signatures de sa pétition de protestation.

JUILLET et AOÛT 2017 :

- En date du 5 juillet 2017 a lieu la remise de la pétition ordinaire de l'ULC contre l'augmentation des frais bancaires/postaux et la fermeture d'agences au Président de la Chambre des Députés ainsi qu'au président de la Commission des pétitions. Ladite pétition de l'ULC comporte sept revendications dont notamment la gratuité ou la sensible diminution des frais bancaires sur les opérations courantes et l'installation d'un comparateur efficace par la CSSF, permettant aux consommateurs de comparer les tarifs bancaires pratiqués par les différents instituts financiers au Luxembourg.
- Dans le même contexte, la direction de l'ULC rencontre en date du 19 juillet 2017 le Ministre de tutelle de l'ULC, Monsieur Fernand Etgen afin de lui exposer ses commentaires et revendications en matière de frais bancaires.
- Toujours au mois de juillet ont lieu des entrevues avec la direction de la BCEE ainsi qu'avec l'ABBL. Aux deux occasions, l'ULC insiste sur ses revendications en matière de réduction des frais bancaires.

SEPTEMBRE 2017 :

- L'ULC fait le bilan sur sa présence à la Foire Agricole 2017. A l'instar des années précédentes, la foire était un plein succès et le stand de l'ULC a été visité par de très nombreux consommateurs, non seulement dans le contexte de la sécurité alimentaire et des produits agricoles, mais également en rapport avec tous les problèmes de consommation.
- En date du 26 septembre 2017 a lieu l'excursion en bateau offerte aux très anciens membres de l'ULC. L'ULC enregistre quelque cent inscriptions. Le voyage en bateau de Grevenmacher à Trèves et retour avec entre les deux déplacements un séjour à Trèves, a donné satisfaction à tous les participants.
- En coopération avec la Chambre des Salariés du Luxembourg, l'ULC présente une nouvelle brochure sur les « aides au logement ». La publication de cette nouvelle brochure est devenue nécessaire suite à l'entrée en vigueur début 2017 de toute une série de nouvelles mesures et conditions en rapport avec l'obtention d'une aide au logement. Les nouvelles mesures visent notamment la construction de maisons durables et la rénovation de bâtisses existantes.
- Lors d'une conférence de presse en date du 22.9.2017, l'ULC revient entre autre sur sa pétition contre l'augmentation des frais bancaires/postaux et la fermeture d'agences. La mobilisation continue.
- L'ULC lance plusieurs actions en justice contre des concessionnaires de voitures de marque VAG, l'importateur général de même que contre les usines VAG à Ingolstadt et Wolfsburg, dans le cadre de la tromperie dite « Dieselgate ». Cette action se base sur les dispositions du Code de la consommation sur la concurrence déloyale et la publicité trompeuse d'une part, les dispositions de droit commun sur le dédommagement des consommateurs lésés d'autre part.
- Dans le dossier des compteurs électriques intelligents, l'ULC contacte un bureau d'ingénieur de Mönchengladbach et le charge de procéder à des mesurages précis portant sur d'éventuels champs magnétiques nocifs générés par lesdits compteurs intelligents.

OCTOBRE 2017:

- Le comité de gérance de l'ULC constate avec satisfaction que l'aide financière de l'Etat en faveur de l'association des consommateurs pour 2018 sera augmentée, suivant le projet de budget, de 20.000 €.
- L'ULC publie une nouvelle brochure intitulée « les erreurs fréquentes », à ne pas commettre bien entendu. Il s'agit d'une analyse des fautes classiques respectivement des questions récurrentes.
- En date du 16.10.2017 a lieu une conférence sur le thème « Verbtäuscherschutz an Datenschutz gin Hand an Hand » à l'Université de Belval. L'ULC y intervient en partenariat avec Uni Lëtzebuerg, le CEC et BEESECURE.
- En date du 13.10.2017 a lieu une entrevue entre le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs, Ministère de tutelle de l'ULC. Le Ministre de tutelle a tenu à présenter aux responsables de l'association des consommateurs la nouvelle législation sur un label de qualité étatique pour les produits alimentaires. Le label comporte plusieurs classifications, l'octroi dépendant étroitement des conditions d'un bordereau de qualité devant être présenté aux responsables du Ministère par le demandeur.
- L'ULC et l'OGB-L rencontrent la Ministre de la Famille, Madame Corinne Cahen, en date du 20.10.2017 au sujet des prix des pensions pratiqués par les maisons de retraite. La Ministre est d'accord pour constater que la transparence des tarifs laisse à désirer. Ainsi, on ignore généralement quelles prestations au juste sont comprises dans la pension mensuelle, respectivement quelles prestations accessoires sont facturées en sus. Afin de clarifier la situation, la Ministre s'engage à installer un comparateur permettant aux demandeurs une comparaison utile et surtout précise des prix pratiqués par les maisons de retraite au Luxembourg.
- En date du 25.10.2017 a lieu une audition des responsables de l'ULC devant la Commission des pétitions ainsi que la Commission des finances et du budget de la Chambre des Députés. Les dirigeants de l'ULC expliquent à nouveau leurs critiques et revendications en rapport avec les tarifs bancaires de base sur opérations courantes, trop élevés à l'avis de l'ULC. La gratuité des tarifs notamment pour le groupe de clients vulnérables est à nouveau exigée, conformément aux revendications figurant déjà dans la pétition ordinaire de l'ULC introduite au mois de juillet. Pour rappel : ladite pétition a récolté quelque 10.000 signatures de consommateurs luxembourgeois. Le Ministre des Finances, Monsieur Pierre Gramegna est également présent lors de l'audition.
- Le Ministre des Finances a fait savoir à l'ULC qu'à son avis le comparateur des frais bancaires prévu expressément par la Directive européenne sur les comptes de paiement, ne doit pas être mis en ligne par la CSSF. Le Ministre est d'avis que les banques elles-mêmes, respectivement qu'une organisation tierce devrait se charger de créer un tel outil. Finalement toutefois, c'est bien la CSSF qui sera chargée de cette mission.
- L'ULC adresse des lettres aux six banques de détail pour leur demander des précisions sur les mesures concrètes qu'elles ont mis en œuvre dans l'intérêt des personnes âgées ou vulnérables, par exemple celles souffrant d'un handicap physique et ayant besoin de l'aide des agents de guichet.

NOVEMBRE 2017 :

- Afin de renforcer l'équipe de son service contentieux, l'ULC engage un technicien en génie civil/bâtiment à plein temps qui dorénavant procédera à des visites de lieu aux domiciles des membres de l'ULC qui se plaignent d'un vice de construction, respectivement artisanal.

- L'ULC procédera à l'élaboration d'un catalogue de revendications en vue des élections législatives au mois d'octobre 2018, catalogue des mesures à prendre en vue de la défense des intérêts légitimes des consommateurs. Des rendez-vous seront demandés à tous les partis politiques. Le catalogue de revendications visera les actions collectives en redressement de dommages subis, la digitalisation et les achats sur internet, les frais bancaires, l'octroi d'une tranche indiciaire de compensation de 0,5 %, le logement ainsi qu'une série de mesures législatives à mettre en œuvre afin de garantir la bonne défense des intérêts des consommateurs.
- Suite à une lettre envoyée par l'ULC au mois de janvier aux banques de détail, les réponses desdites banques sont analysées. Notamment la BCEE affirme avoir d'ores et déjà mis en vigueur plusieurs mesures dans l'intérêt des personnes âgées de plus de 75 ans, mesures comportant une réduction, voire la gratuité des tarifs ainsi qu'une aide personnelle par les agents de guichet.

DECEMBRE 2017 :

- La campagne publicitaire de l'ULC couvrant les mois de septembre à décembre 2017 a remporté un succès. En effet, l'ULC avait proposé aux nouveaux membres la gratuité de l'adhésion pour les quatre mois en question, contre paiement de la cotisation de 2018 au montant de 70 €. Plus de 600 nouveaux membres ont profité de cette offre.
- Le catalogue définitif des revendications de l'ULC à l'adresse des partis politiques en vue des élections législatives de 2018 est arrêté et présenté. S'ajoute le sujet d'un meilleur accès à la justice pour les consommateurs. Des rendez-vous sont demandés aux partis politiques afin de permettre à la direction de l'ULC de présenter ses revendications.
- La Secrétaire d'Etat, Madame Francine Closener demande l'avis de l'ULC sur certains aspects des contrats de vente. Il s'agit de la législation sur les obligations contractuelles en matière de droit de la consommation. Selon la volonté de la Commission européenne, il s'agit d'accélérer l'accès au marché intérieur global ainsi que de promouvoir le commerce en ligne à côté du commerce classique dans les magasins. Un sujet très important est la durée de la garantie légale ainsi que l'abolition du revirement de la charge de la preuve en défaveur du consommateur au bout d'un délai de six mois. Cette mesure incompréhensible avait été critiquée sévèrement par l'ULC dès l'introduction d'un délai de garantie légale. Dans le même contexte d'ailleurs, l'ULC se prononce en faveur d'une prescription impérative en matière de contrats consommateurs. Le Conseil d'Etat aussi a plaidé pour un tel délai impératif qui ne devrait pas dépasser dix ans.
- Concernant l'affaire « Dieselgate », l'avocate de l'ULC a finalement lancé quatre assignations contre les revendeurs, l'importateur général ainsi que l'usine de voitures du groupe VAG. Comme la possibilité d'avoir recours à une action collective (action de groupe) n'existe toujours pas au Luxembourg malgré une recommandation de la Commission européenne datant de 2015, l'ULC a été contrainte de lancer des assignations séparées en noms personnels de plusieurs de ses membres.
- Concernant les frais bancaires, l'ULC demande à l'un de ses avocats de procéder à une analyse juridique des éventuelles possibilités d'agir judiciairement contre des banques pratiquant des frais bancaires abusifs.
- Il est constaté que de janvier à décembre 2017, 5.124 nouveaux dossiers litiges consommateurs ont dû être ouverts au service contentieux de l'ULC, soit une croissance de 2,8 % vis-à-vis du résultat de 2016. Par contre, les dossiers transmis aux avocats sont en baisse et passent de 56 en 2016 à 34 en 2017. Comme toujours, le secteur de la construction et du logement enregistre le nombre de réclamations le plus important avec 31 %.

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 65
- 5.2. ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS 67
- 5.3. ANEC, ASSOCIATION EUROPÉENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRÉSENTATION
DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION 68

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 Londres en date des 11 et 12 mai 2017.

5.1.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LES 11 ET 12 MAI 2017 À LONDRES

L'ULC n'a pas participé à cette assemblée.

L'ordre du jour en date du 11 mai 2017 était le suivant :

1. Accueil et approbation de l'ordre du jour
2. Adhésion (S.O.S Slovakia)
3. Rapport des directeurs
4. Présentation des élections- présentation des candidats
5. Rapport d'activités et rapport financier 2016- nomination du réviseur pour 2017-2019
6. Logframe et stratégie 2018-2020
7. Internet des objets – projet commun ICRT/CI/ANEC/BEUC
Situation actuelle et perspectives
Présentation par le « Danish Consumer Council » de sa campagne sur la sécurité sur le net

L'ordre du jour en date du 12 mai 2017 était le suivant:

8. Projet « Consumer Champion » et SME
Elections du président et comité exécutif du BEUC
9. Exposé par le l'Ombudsman européen, Mme Emily O'Reilly
Discussion - Campagnes des membres
10. The BEUC Hub – Les nouveaux modes de collaboration
11. Dates de la prochaine assemblée générale et des prochains évènements du BEUC-
Fin de l'Assemblée Générale

5.1.2. GROUPES DE TRAVAIL

Au cours de l'année 2017, Monsieur Bob SCHMITZ, en tant que représentant de l'ULC, a participé à divers groupes de travail au sein du BEUC (VW Dieselgate , le 20 janvier 2017/ BEUC Trade Policy , le 25 janvier 2017/ Redress- Enforcement, les 13 et 14 mars 2017/BEUC REFIT, le 30 juin 2017).

Dans le cadre du groupe de travail « VW DIESELGATE » plus particulièrement, qui s'est tenu en date du 20 janvier 2017, Monsieur Bob SCHMITZ a eu l'occasion de partager des informations sur les différentes actions en cours dans les divers Etats membres de l'UE, de participer à un échange d'opinions avec les membres du BEUC et d'évoquer les actions susceptibles d'être soutenues par l'ULC.

Monsieur Bob Schmitz a également participé en date du 28 novembre 2017 au séminaire du BEUC sur IoT (Internet of things) (Objets connectés).

5.2. ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Monsieur Bob SCHMITZ**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

Notre délégué auprès des institutions européennes, Bob Schmitz, a participé aux trois réunions du Groupe Consultatif Européen des Consommateurs (GCEC). En plus, il a suivi les deux événements consommation/concurrence organisés par les Présidences maltaise et estonienne du Conseil des Ministres qui se sont déroulés à Malte et à Tallin. Sa principale attention a été accordée aux discussions du groupe d'experts relatif à la révision du droit européen de la consommation qui débouchera sur la publication de nouvelles propositions législatives en avril 2018 (« New Deal for Consumers »). Un autre résultat de ces discussions entre organisations professionnelles et de consommateurs, avec sept réunions en 2017, sera l'adoption d'une recommandation commune pour que les informations pré-/contractuelles ainsi que les conditions générales de ventes des sites de commerce électronique soient présentées de manière plus lisible, plus facile à comprendre et plus concise. En 2017 le GCEC a modifié son mode de fonctionnement pour devenir plus interactif et plus proche des attentes des consommateurs. Jusqu'ici le GCEC écoutait surtout les présentations de la Commission concernant ses multiples initiatives. Dorénavant la Commission sera davantage à l'écoute des organisations de consommateurs en les aidant à mieux définir leurs besoins, discuter en commun les nouveaux « business models » rendus nécessaires par la digitalisation, les implications financières,... Sur initiative de notre délégué, le GCEC a discuté également l'eurosepticisme ambiant avec la montée des politiques protectionnistes. L'objectif premier est que chaque organisation nationale communique au mieux les acquis de la politique européenne et qu'ensemble nous aidions les Institutions communautaires à rendre ses initiatives plus proches des citoyens, plus visibles et plus concrètes dans leur vie quotidienne. Notre délégué ainsi que le BEUC ont rédigé à ce sujet deux notes de réflexion.

Il faudra notamment mieux coordonner les mesures nationales de transposition des directives communautaires pour que chaque pays s'inspire des meilleures pratiques.

A sa dernière réunion de l'année, le GCEC a défini trois grands thèmes pour 2018, à savoir l'intelligence artificielle et les objets connectés, la politique énergétique au profit des consommateurs et les aspects procéduraux du droit de la consommation. Notre délégué coordonnera ce dernier volet où l'harmonisation communautaire s'avère particulièrement difficile compte tenu de traditions juridiques fort différentes. Pour que le droit de la consommation européen soit plus efficace et mieux aligné lors de sa mise en œuvre, il sera nécessaire d'améliorer les règles de procédure (sanctions, action de groupe, réduction des coûts de procédure,...). Beau défi donc à l'horizon pour donner encore plus de valeur au droit de la consommation européen sans lequel aucun des pays membres n'aurait atteint le niveau de protection actuel.

5.3. ANEC, ASSOCIATION EUROPÉENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION

Membre effectif : **Paul MONDOT**

L'ANEC est l'Association Européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation qui représente les intérêts des consommateurs dans le processus de normalisation et de certification ainsi qu'à travers la politique et la législation liées à la normalisation. L'objectif premier est d'offrir aux consommateurs une protection maximale.

L'ANEC a été constituée en 1995, sous forme d'association internationale à but non lucratif en droit belge. Elle représente les organisations de consommateurs des États membres de l'Union Européenne et des pays de l'AELE. L'Assemblée générale se compose d'un membre par pays, désigné conjointement par les organisations nationales de consommateurs de ce pays. La Commission Européenne et l'AELE financent l'ANEC, tandis que les organisations de consommateurs nationales participent à l'effort en nature.

Le secrétariat, installé à Bruxelles, coordonne un réseau de plus de 200 représentants de consommateurs à travers l'Europe. Les experts contribuent directement au travail de plus de 80 comités techniques, groupes de travail et organes politiques des organisations Européennes et internationales de normalisation.

Les priorités de l'ANEC sont: la sécurité des enfants, la conception pour tous, les appareils domestiques, l'environnement, la société de l'information, les services et la sécurité routière.

Sur le plan technique, les activités de l'ANEC reposent en grande partie sur des projets de recherche et de test. Les représentants des consommateurs doivent avoir à leur disposition les informations scientifiques requises pour étayer leur argumentation au sein des comités de normalisation et des groupes de travail, qui plus est lorsqu'ils se heurtent à de lourds intérêts industriels.

D'après la nouvelle approche de l'harmonisation technique, les organisations européennes de normalisation sont chargées de définir des normes Européennes de sécurité. Cette délégation de pouvoirs du législateur vers des organisations privées a d'une part, simplifié la législation et l'élaboration des lois, mais à d'autre part, induit un déficit démocratique. Par conséquent, la Commission Européenne, la classe politique et les organisations de consommateurs ont demandé qu'un organisme de consommateurs indépendant garantisse la légitimité de la nouvelle approche et organise la représentation des consommateurs dans la normalisation.

Au cours de ces dix dernières années, l'ANEC s'est avérée être un partenaire fiable, compétent et par conséquent très important dans la communauté de la normalisation, et la représentation des consommateurs dans la normalisation communautaire d'après la nouvelle approche, a montré que celle-ci n'était pas un frein à la compétitivité, mais un principe important et accepté du système Européen de normalisation. Cependant, les parties prenantes qui défendent l'intérêt public restent minoritaires et un Comité Européen de normalisation typique, qui traite par exemple des jouets, se compose d'environ 60 à 80% de membres qui représentent des intérêts commerciaux.