

Rapport d'activité 2014



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

Rapport d'activité 2014



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. ASSEMBLEE GENERALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRESENTATIONS NATIONALES	7
1.1. L'ASSEMBLEE GENERALE DU 14 MAI 2014 A HESPERANGE	7
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	11
1.3. LE COMITE DE GERANCE.....	12
1.4. ORGANIGRAMME.....	13
1.5. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	14
1.5.1. MARQUES NATIONALES.....	14
1.5.2. SERVICE CONTENTIEUX.....	14
1.5.3. POIDS ET MESURES.....	14
1.5.4. RELATIONS PUBLIQUES.....	14
1.5.5. REVISEURS DE CAISSE.....	15
1.6. LES REPRESENTATIONS NATIONALES.....	16
1.6.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION.....	17
1.6.2. COMMISSION D'EQUIPEMENT COMMERCIAL.....	18
1.6.3. CONSEIL NATIONAL DES PROGRAMMES.....	19
1.6.4. OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE CONTROLEE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.C.).....	19
1.6.5. MARQUE NATIONALE DU VIN (Commission de dégustation).....	21
1.6.6. MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE.....	23
1.6.7. MARQUE NATIONALE DU MIEL.....	23
1.6.8. MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC.....	24
1.6.9. MARQUE NATIONALE DES SALAISONS FUMÉES.....	25
1.6.10. MARQUE NATIONALE DU BEURRE.....	25
1.6.11. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT ».....	25
1.6.12. CONSEIL NATIONAL DE L'ENERGIE.....	28
1.6.13. MEDiateur EN ASSURANCES.....	28
1.6.14. MOUVEMENT EUROPEEN DU LUXEMBOURG.....	29
1.6.15. LA SECURITE ROUTIERE.....	30
1.6.16. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV.....	31
1.6.17. COMMISSION LUXEMBOURGEOISE DES LITIGES DE NETTOYAGE A SEC (CLLN).....	33
1.6.18. COMMISSION CONSULTATIVE AEROPORTUAIRE.....	35
2. RELATIONS PUBLIQUES ET MEDIAS.....	39
2.1. LE MENSUEL « de Konsument ».....	39
2.2. ULC-CALENDRIER.....	40
2.3. LES COMMUNIQUES DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC.....	40
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS.....	41
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	41

2.5.1.	<i>L'ULC À L'OEKO-FOIRE</i>	41
2.5.2.	<i>L'ULC À LA FOIRE DE PRINTEMPS</i>	42
2.5.3.	<i>L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETE</i>	42
2.5.4.	<i>HOME & LIVING EXPO</i>	42
2.5.5.	<i>FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME</i>	42
2.5.6.	<i>WALFER BICHERDEEG</i>	42
2.5.7.	<i>« WEEKEND LUXEMBOURGEOIS à MEDERNACH »</i>	43
2.6.	<i>COOPERATION AVEC LE LYCEE TECHNIQUE HOTELIER « ALEXIS HECK »</i>	43
2.7.	<i>RADIO ET TELEVISION</i>	43
2.7.1.	<i>RADIO SOCIOCULTURELLE 100,7</i>	43
2.7.2.	<i>RADIO LATINA</i>	43
2.7.3.	<i>RADIO ARA</i>	43
2.7.4.	<i>RADIO RTL 92,5</i>	43
2.8.	<i>ACTIONS PUBLICITAIRES</i>	44
2.8.1.	<i>ACTION NOUVEAUX MEMBRES</i>	44
3.	CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION	47
3.1.	<i>CONTENTIEUX</i>	47
3.2.	<i>HEURES D'OUVERTURE</i>	54
4.	ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITES PARTICULIERES DE L'ULC ..	57
5.	REPRESENTATIONS INTERNATIONALES	65
5.1.	<i>BEUC – BUREAU EUROPEEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS</i>	65
5.1.1.	<i>ASSEMBLEE GENERALE DU BEUC LES 15 ET 16 MAI 2014 A BRUXELLES</i>	65
5.2.	<i>ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPEEN DES CONSOMMATEURS</i>	67
5.3.	<i>ANEC, ASSOCIATION EUROPEENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRESENTATION DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION</i>	68

* * * * *

ANNEXES sur CD

- Marque Nationale des eaux-de-vie
- de Konsument 2014

BROCHURE

- Garantie de conformité
- Vente à distance
- Le droit de la copropriété » (réédition)

COMMUNIQUES DE PRESSE

- L'ULC au salon du tourisme «VAKANZ 2014» (13/01/2014)
- L'ULC critique l'augmentation annoncée de la TVA (15/01/2014)
- L'ULC critique l'augmentation des tarifs et la politique des taux d'intérêt des banques (17/01/2014)
- Autofestival 2014: Mises en garde et conseils importants de l'ULC (21/02/2014)
- Renforcer ensemble la protection des consommateurs et de l'environnement (28/02/2014)
- Etat de la Nation: L'ULC est mécontente de la déclaration gouvernementale. Pas un seul mot sur la protection des consommateurs (07/04/2014)
- L'ULC informe : Colportage autorisé, quels sont vos droits ? (22/04/2014)
- Le ministre de la protection des consommateurs rend visite à l'ULC (16/05/2014)
- L'ULC critique l'augmentation drastique de la TVA sur les boissons alcoolisées dans les restaurants et la gastronomie (30/06/2014)
- Une délégation de l'ULC a été reçue par la Ministre du logement Mme Maggy Nagel (01/07/2014)
- La loi sur le colportage: L'union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et la Stéftung Hëllef Doheem collaborent. (09/07/2014)
- L'ULC à propos de l'étude comparative sur les salaires et l'indice et les augmentations d'impôts (18/07/2014)
- L'ULC critique de la manière la plus vive la tonte du consommateur (22/07/2014)
- Kiss & Fly or Pay & Fly? (19/09/2014)
- L'ULC rencontre le Ministre des Finances Pierre Gramegna (22/09/2014)
- L'ULC à propos de la déclaration du gouvernement: Une nouvelle gifle pour les consommateurs! (15/10/2014)
- L'ULC critique la forte perte de pouvoir d'achat des familles ayant des enfants (20/10/2014)
- L'ULC met en garde et conseille: Jouets pour enfants en 2014 – comme tous les ans (14/11/2014)

- L'ULC accueille favorablement le règlement relatif à l'information sur les denrées alimentaires, mais requiert certains aménagements (16/12/2014)
- L'ULC rappelle : le taux de TVA réduit pour la construction de logements locatifs n'est valable que jusqu'au 31.12.2016 (22/12/2014)

AVIS

- Avis de l'ULC au sujet de la transposition de la directive 2009/128/CE et sur le PAN

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



RAPPORT D'ACTIVITE 2014

Chapitre 1 :

1.1.	L'ASSEMBLEE GENERALE DU 14 MAI 2014 A HESPERANGE	Erreur ! Signet non défini.
1.2.	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	11
1.3.	LE COMITE DE GERANCE.....	12
1.4.	ORGANIGRAMME.....	13
1.5.	LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	14
1.6.	LES REPRESENTATIONS NATIONALES.....	16

1. ASSEMBLEE GENERALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRESENTATIONS NATIONALES

1.1. L'ASSEMBLEE GENERALE DU 14 MAI 2014 A HESPERANGE

Le Président de l'ULC Nico Hoffmann accueille les invités présents, notamment Monsieur Fernand Etgen, Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs, et Madame Francine Closener, Secrétaire d'État à l'Économie.

Plusieurs députés européens sont également présents, de même que des représentants du ministère de l'Économie, les délégations des organismes de financement de l'ULC et les membres du personnel de l'ULC.

Le 31 décembre 2013, l'ULC comptait 44 146 membres. Nico Hoffmann souligne que d'après un sondage mené par TNS ILRES en septembre 2013, l'organisation luxembourgeoise de protection des consommateurs jouit de la plus grande confiance auprès des citoyens, devant toute une série d'autres organisations et institutions publiques. Nico Hoffmann aborde ensuite certaines des thématiques qui ont particulièrement occupé l'ULC pendant l'année 2013 : le Ministère de tutelle en charge de l'ULC et des consommateurs est désormais le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs. Cette réaffectation répond à une demande de l'ULC. Étant donné toutefois que la législation concernant les consommateurs dépend de différents Ministères, notamment ceux de l'Économie, de la Justice et de la Santé, Nico Hoffmann demande une meilleure coordination entre ces derniers afin de mettre en œuvre une politique des consommateurs cohérente. L'ULC offre sa collaboration dans le cadre d'un dialogue constructif. L'ULC revendique de longue date qu'on accorde davantage d'importance à la protection des consommateurs au Luxembourg, à l'instar de ce qui se fait dans d'autres pays européens.

L'ULC avait également formulé toute une série d'exigences à caractère juridique : instauration de la possibilité de recours collectifs, possibilités de règlement extrajudiciaire de litiges, extension de la procédure européenne de règlement des petits litiges de moins de 2000 € à des montants supérieurs, y compris pour les litiges nationaux et pas seulement pour les litiges de consommation transfrontaliers, comme c'était le cas jusqu'à présent.

Le président de l'ULC aborde ensuite le sujet de la sécurité des denrées alimentaires. Le consommateur dispose d'un droit fondamental à une alimentation saine et à la sécurité des denrées alimentaires. Cette question doit bénéficier d'une attention accrue à l'avenir. L'ULC salue donc le dépôt par le Ministère de la Santé d'un projet de loi sur l'hygiène alimentaire et le contrôle des denrées alimentaires. À cet égard, le président de l'ULC rappelle le scandale de la viande de cheval, qui ne relevait pas seulement d'un problème de fraude sur les étiquettes, mais aussi d'une duperie en bonne et due forme du consommateur. Cet incident prouve la médiocrité de l'organisation du système de contrôle à l'échelle européenne. Il est urgent d'agir pour mettre un terme aux opérations mafieuses de ce type et le gouvernement doit assumer sa responsabilité vis-à-vis des consommateurs. Pour ce faire, il faut des lois et règlements plus stricts. L'ULC met la priorité sur la santé et la sécurité des citoyens, loin devant les considérations et intérêts économiques de toute sorte. L'ULC exige donc la création d'un système de contrôle rigoureux, du producteur au dernier maillon de la chaîne, c'est-à-dire le consommateur final. Nico Hoffmann demande également l'introduction de sanctions drastiques qui auront un effet dissuasif.

Concernant le traité de libre-échange entre l'Union européenne et les États-Unis, l'ULC est membre d'une plateforme aux côtés de onze autres organisations. Nico Hoffmann rappelle

qu'il a fallu des décennies pour créer une législation européenne en matière de protection des consommateurs, tout comme pour réaliser les divers accomplissements au niveau du droit social, de la protection de l'environnement, etc. Le traité de libre-échange actuellement en cours de négociations risque de mener à la dilution, voire à la suppression des normes européennes existantes.

La Chambre des Députés a récemment adopté une loi qui introduit toute une série de modifications dans le Code de la Consommation. La vente en porte-à-porte, notamment, est désormais autorisée au Luxembourg, en application de dispositions européennes.

Nico Hoffmann souligne que l'ULC s'est toujours opposée à la légalisation de cette pratique. Concrètement, l'ULC offre à tous les consommateurs des autocollants portant l'inscription « Colportage, Nee Merci ! », mis à disposition par le Ministère de l'Économie. La législation actuelle permet au demeurant aux consommateurs ayant signé un contrat sur le pas de leur porte de le révoquer dans un délai de 14 jours. Les colporteurs récalcitrants s'exposent à une lourde amende ainsi qu'à la confiscation de leurs marchandises.

Le président de l'ULC en vient ensuite à une thématique qui s'est retrouvée au cœur des préoccupations de l'ULC en 2013 : l'inflation, le pouvoir d'achat et la politique des prix.

Même si le taux d'inflation est actuellement faible, il a été supérieur à la moyenne ces dernières années. Le président de l'ULC constate que ce sont principalement les personnes à faibles et moyens revenus ainsi que les parents célibataires et les retraités qui en ont fait les frais. Sont encore venues s'y ajouter diverses augmentations d'impôts et de taxes, qui ont chaque fois donné lieu à une diminution du pouvoir d'achat. Ces augmentations successives ont appauvri de nombreux ménages. Le président rappelle également les augmentations drastiques qui ont été appliquées aux maisons de retraite et de soins, aux auto-écoles, aux garderies, aux frais de stationnement, aux taxes communales, etc.

L'ULC s'est opposée à plusieurs reprises au projet d'augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée. Nico Hoffmann souligne que cette mesure est injuste, contre-productive et antisociale et déconseille au gouvernement de l'imposer par la force et, ainsi, d'ouvrir la voie au démantèlement social. La composition du panier de la ménagère n'a jamais été réformée, les barèmes d'imposition n'ont une fois de plus pas été alignés sur l'inflation. C'est chaque fois au consommateur moyen de mettre la main au portefeuille ; les marges bénéficiaires restent toujours un grand mystère au Luxembourg. Les consommateurs sont donc encouragés à prendre davantage conscience de leur pouvoir économique. Par leur comportement d'achat, ils peuvent influencer la qualité et les prix des marchandises et des services.

Le président de l'ULC évoque ensuite la réforme du secteur des taxis et du contrôle technique des véhicules. L'ULC salue le fait que les taxis soient désormais obligés d'afficher leurs tarifs.

Reste à voir à présent si la future libéralisation des prix mènera à un apaisement ou, comme ça a été le cas pour les auto-écoles, à une augmentation générale des prix. Concernant les délais d'attente des stations de contrôle technique pour les véhicules, une amélioration a pu être constatée.

Au sujet de la construction de logements, l'ULC fustige la hausse continue des prix de l'immobilier. Le gouvernement doit faire des efforts pour augmenter le nombre de logements sociaux disponibles à la location. Les aides publiques doivent par ailleurs être maintenues et il convient de veiller à ce que les critères énergétiques obligatoires ne soient pas trop exigeants.

Pour conclure son intervention, le président de l'ULC souligne l'importance de l'éducation des consommateurs, et surtout des jeunes, notamment dans le cadre des programmes scolaires.

Fernand Etgen, Ministre en charge de la protection des consommateurs, et la Secrétaire d'État Francine Closener soulignent tous deux l'importance de l'organisation luxembourgeoise de protection des consommateurs et saluent les nombreux services qu'elle

rend à ces derniers. Elle offre non seulement une documentation complète sur toutes les questions liées à la consommation, mais aussi une aide concrète en cas de litiges de consommation. Le Ministre Etgen plaide pour une politique d'évolution et non de révolution. Ceci vaut également dans le domaine de la consommation. Il explique par ailleurs qu'en sa qualité d'association représentative des consommateurs, l'ULC jouit d'un droit à être consultée. Étant donné que les dossiers relatifs aux consommateurs sont répartis dans différents Ministères, il est important que les travaux soient bien organisés.

Le Secrétaire général Nico Diedenhofen présente le rapport d'activités de l'ULC pour l'année 2013.

Le conseil d'administration de l'ULC a siégé six fois, le comité directeur s'est réuni 32 fois.

26 communiqués de presse portant sur les questions les plus diverses de la protection des consommateurs ont été publiés en 2013. Plusieurs brochures de l'ULC ont été révisées et republiées dans une nouvelle version : successions et testaments, législation en matière de loyers, aides étatiques en matière de logements, contrats de crédit. Toutes ces brochures sont à la disposition de tous les consommateurs.

Le Secrétaire général Nico Diedenhofen souligne les initiatives / communiqués de presse de l'ULC sur la sécurité des jouets et encourage les consommateurs à être particulièrement attentifs lorsqu'ils achètent ce genre de produits, et notamment à vérifier qu'ils ne contiennent pas de vernis nocif, de dissolvants, de couleurs contenant des métaux lourds ou d'autres substances chimiques nocives. Le sigle GS offre à cet égard une certaine sécurité.

À l'occasion de l'Autofestival annuel, l'ULC a offert à ses membres et aux consommateurs en général une aide juridique concrète concernant les contrats de vente, le délai de garantie légal, etc. Une prudence particulière est de mise lors de l'achat de véhicules d'occasion. Le kilométrage est en effet trafiqué dans près de 12 % des voitures d'occasion vendues en Europe, ce qui cause un préjudice économique de millions d'euros à l'échelle du continent. La solution pour enrayer ces fraudes serait d'instaurer un genre de Car-Pass européen, sur le modèle de ce qui existe en Belgique.

Nico Diedenhofen évoque ensuite la présence de l'ULC à divers salons et autres manifestations. L'ULC dispose ainsi d'un stand au Salon du Tourisme, au Festival des Migrations, des Cultures et de la Citoyenneté, à l'Oeko-Foire, à la Foire du Logement, au Walfer Bichermaart, à la Foire Agricole d'Ettelbruck ainsi qu'au week-end de produits luxembourgeois de Medernach. Nico Diedenhofen déplore la disparition du stand commun de l'ULC, du Ministère de l'Économie et du CEC à la Foire de Printemps 2013.

L'ULC est par ailleurs régulièrement présente sur les ondes des stations radio luxembourgeoises (RTL, 100,7, Radio Latina). L'ULC a également pris part à une initiative visant à préserver la ligne ferroviaire reliant Ettelbruck à Diekirch.

Le Secrétaire général rappelle par ailleurs que l'ULC a créé un certain nombre d'instances de médiation, à savoir le Médiateur en Assurances en collaboration avec l'Association des Compagnies d'Assurances, la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages en collaboration avec les représentants des voyagistes, ainsi que la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Nettoyage à Sec et du Textile, qui a été mise en place tout récemment.

L'ULC a été membre du jury d'une compétition visant à récompenser les produits particulièrement écologiques.

L'ULC est également présente au niveau de toutes les Marques nationales (vin, beurre, miel) ainsi que de différents produits bios. Nico Diedenhofen aborde la situation problématique des apiculteurs luxembourgeois et souligne les contrôles rigoureux opérés au sein de la commission pour le miel en 2013 : 221 échantillons de miel ont été testés dans le cadre de 12

réunions, dont 48 ont été refusés. Le secrétaire général revient également en détail sur la loi du 26 avril 2014 qui légalise notamment le colportage au Luxembourg et présente la nouvelle situation légale à laquelle les consommateurs sont désormais exposés ainsi que les différents moyens dont ils disposent pour se protéger du colportage indésirable, c'est-à-dire pour révoquer ou annuler les contrats conclus sur le pas de leur porte. La charge de la preuve incombant au consommateur en cas d'annulation, il est préférable de recourir au délai de révocation de quatorze jours en cas de doute.

Enfin, le **Trésorier Eugène Kirsch** présente la situation financière de l'ULC. Il déplore la diminution des aides financières allouées par l'État à l'ULC en 2014. Eugène Kirsch souligne expressément qu'il sera difficile de compenser cette perte de recettes en économisant sur les dépenses. Certes, des économies pourront être réalisées dans certains domaines, mais elles ne suffiront pas à équilibrer le budget de l'ULC pour l'année en cours. Pour économiser davantage, il faudrait procéder à des coupes budgétaires considérables dans les services offerts aux consommateurs, ce à quoi les responsables de l'ULC se refusent. Le projet de budget pour 2014 est dès lors déficitaire.

Les réviseurs des comptes confirment au trésorier Eugène Kirsch ainsi qu'aux responsables de la comptabilité que toute la comptabilité pour l'année 2013 a été traitée sans difficultés et l'assemblée générale adopte à l'unanimité tous les documents comptables.

Les délégués présents octroient ensuite la décharge au Conseil d'administration de l'ULC et au Comité directeur pour les activités administratives réalisées pendant l'année sous revue.

1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidents d'honneur:	MEIS Roby	
	TURPEL Marc	
	CASTEGNARO Mario	
Président :	HOFFMANN Nico	LCGB
Vice-président :	LASCHETTE Marcel	Membre individuel
Vice-président :	WEYDERT Camille	CGFP
Vice-président :	FETTES Guy	O.G.B.L
Secrétaire général :	DIEDENHOFEN Nico	ALEBA
Secrétaire général adjoint :	SCHILTZ Camille	F.G.F.C.
Trésorier:	KIRSCH Eugène	Membre individuel
Trésorier adjoint :	WENNMACHER Nico	F.N.C.T.T.F.E.L.
Membre du Conseil d'Administr.	GEORGES Nico	EC
Membre du Conseil d'Administr.	BIVORT Marie-Josée	F.N.F.L.
Membre du Conseil d'Administr.	FELTGEN Norbert	A.F.P.
Membre du Conseil d'Administr.	WAGNER Mylène	FCPT
Membre du Conseil d'Administr.	ROOS Raoul	N.G.L.
Membre du Conseil d'Administr.	CANNIVY Liliane	Membre individuel
Membre du Conseil d'Administr.	NICKELS Maggy	Membre individuel
Membre du Conseil d'Administr.	GOEDERT Guy	Membre de la direction

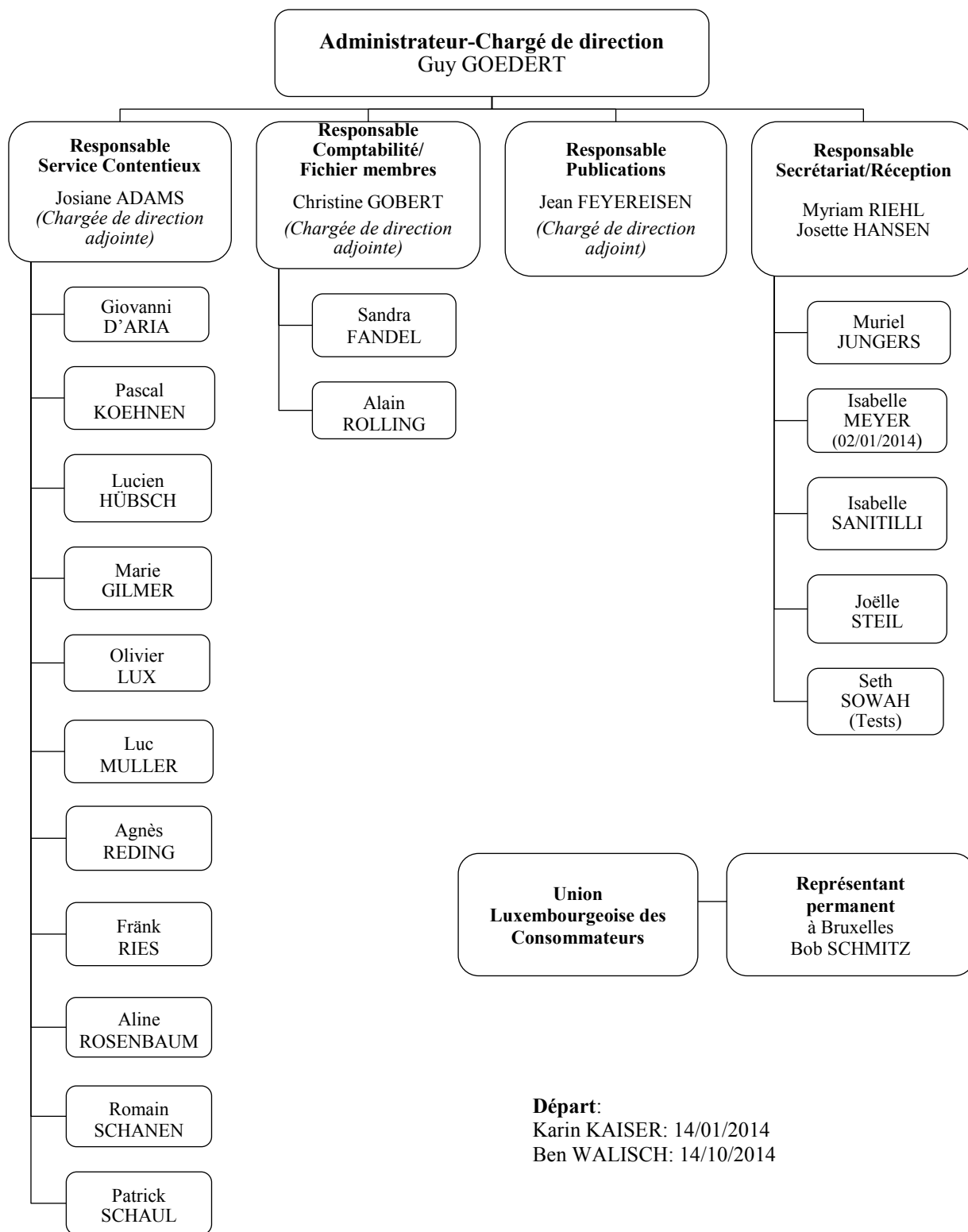
Le conseil d'administration a siégé 6 fois en l'an 2014 pour remplir ses fonctions.

1.3. LE COMITE DE GERANCE

Président:	HOFFMANN Nico LCGB
Vice présidents:	LASCHETTE Marcel Représentant des membres individuels FETTES Guy O.G.B.L WEYDERT Camille CGFP
Secrétaire général:	DIEDENHOFEN Nico ALEBA
Secrétaire général adjoint:	SCHILTZ Camille F.G.F.C.
Trésorier:	KIRSCH Eugène Représentant des membres individuels
Trésorier adjoint:	WENNMACHER NICO F.N.C.T.T.F.E.L.
Membre:	GOEDERT Guy Administrateur - Chargé de Direction

Le comité de gérance a siégé 30 fois durant l'an 2014.

1.4. ORGANIGRAMME



31/12/2014

1.5. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES

1.5.1. MARQUES NATIONALES

Responsable : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

1.5.2. SERVICE CONTENTIEUX

Responsable : **Madame Josiane ADAMS**
Gestionnaires : **Monsieur Giovanni D'ARIA**
Monsieur Pascal KOEHNEN
Monsieur Lucien HÜBSCH
Madame Marie GILMER
Monsieur Olivier LUX
Monsieur Luc MULLER
Madame Agnès REDING
Monsieur Fränk RIES
Madame Aline ROSENBAUM
Monsieur Romain SCHANEN
Monsieur Patrick SCHAUL
Monsieur Ben WALISCH
(jusqu'au 14/10/2014)

1.5.3. POIDS ET MESURES

Responsable : **Monsieur Jean FEYEREISEN**
Membre : **Madame Maggy NICKELS**

1.5.4. RELATIONS PUBLIQUES

Responsable : **Monsieur Olivier LUX**
Membres : **Madame Liliane CANNIVY**
Monsieur Jean FEYEREISEN
Monsieur Guy GOEDERT
Madame Maggy NICKELS

1.5.5. REVISEURS 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 5 fois pour un contrôle approfondi des dépenses et recettes 2014 de l'ULC.

1.6. LES REPRESENTATIONS NATIONALES

- 1.6.1. Conseil de la Consommation
- 1.6.2. Commission d'équipement commercial
- 1.6.3. Conseil National des Programmes
- 1.6.4. Office national de l'appellation d'origine contrôlée « Moselle luxembourgeoise » (O.N.A.O.C.)
- 1.6.5. Marque Nationale du Vin
- 1.6.6. Marque Nationale des Eaux-de-Vie
- 1.6.7. Marque Nationale du Miel
- 1.6.8. Marque Nationale de la Viande de Porc
- 1.6.9. Marque Nationale des Salaisons Fumées
- 1.6.10. Marque Nationale du Beurre
- 1.6.11. Aktioun Öffentlechen Transport
- 1.6.12. Conseil National de l'Energie
- 1.6.13. Médiateur en Assurances
- 1.6.14. Mouvement Européen du Luxembourg
- 1.6.15. La Sécurité Routière
- 1.6.16. Commission des Litiges de Voyages – CLLV
- 1.6.17. Commission des Litiges de Nettoyage à sec - CLLN
- 1.6.18. Commission consultative aéroportuaire

1.6 LES REPRESENTATIONS NATIONALES

1.6.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION

Membres effectifs : **Monsieur Nico HOFFMANN**
Monsieur Nico DIEDENHOFEN
Monsieur Eugène KIRSCH
Monsieur Guy GOEDERT

Membres suppléants : **Madame Liliane CANNIVY**
Monsieur Marcel LASCHETTE
Monsieur Jean FEYEREISEN
Madame Josiane ADAMS

Le Conseil de la consommation a siégé une fois au cours de l'année 2014. Les points suivants étaient à l'ordre du jour :

- Charte « Fair Price »: pour rappel, il s'agit d'un accord intervenu entre l'Etat luxembourgeois, respectivement le Ministère de l'économie, et la Confédération Luxembourgeoise du Commerce de même que la Fédération des Artisans dans le cadre duquel les prestataires professionnelles se sont engagés à ne pas pratiquer des hausses de prix excessives, par exemple lors de l'échéance d'une tranche indiciaire.

Dans ce contexte, les chiffres du Statec pour l'indice des prix à la consommation ont été présentés. Une hausse des prix dans le secteur de la réparation des chaussures a été relevée. La Présidente du Conseil va consécutivement adresser un courrier à la fédération du secteur afin de demander des éclaircissements.

Pour le reste, le Conseil ne constate pas de hausses de prix marquantes qui laisseraient conclure à des abus. Ce constat sera acté par la suite pour communication aux signataires de la Charte « Fair Price ».

- Modification du Code de la consommation: il s'agit notamment de la levée de l'interdiction du colportage, respectivement de la vente de porte à porte.

Les instruments judiciaires nécessaires pour la défense des consommateurs ont été mis en place. Il s'agit de la possibilité de rétractation pendant un délai de 15 jours après signature d'un contrat sur le pas de la porte, respectivement de la possibilité de demander la nullité d'un tel contrat sous certaines conditions.

Les membres du Conseil s'interrogent sur la possibilité d'une campagne publicitaire afin de porter à la connaissance d'un large public les nouvelles dispositions, et ce d'une façon compréhensible.

Le Conseil retient de distribuer en très grand nombre des autocollants aux consommateurs avec l'inscription « Colportage, Nee, Non, Nein! Merci ».

L'ULC pour sa part entre en coopération avec les organisations « Hellef Doheem » et « Help » en redistribuant en particulier par ce biais lesdits autocollants aux clients des deux organisations.

- La clc pour sa part soulève le problème de l'approvisionnement des entreprises du fait d'une obligation des professionnels d'avoir recours à des réseaux de distribution belges. Le Conseil se déclare satisfait à ce sujet du fait que le Gouvernement luxembourgeois a porté le sujet au niveau européen. De même, le Conseil de la concurrence s'est saisi du sujet avec pour objectif de vérifier la conformité de ces pratiques au droit de la concurrence.
- Hausse de divers taux de TVA au 1er janvier 2015 : le représentant de la clc déclare que la hausse de la TVA sur un certain nombre de produits sera probablement résorbée, du moins partiellement, par une diminution de la marge bénéficiaire dans certains secteurs, notamment celui de l'habillement où de nombreux acteurs internationaux sont présents.

En ce qui concerne la possibilité du contrôle de l'impact de la hausse de la TVA sur les prix à la consommation, le représentant du Statec souligne qu'à côté de la hausse de la TVA, d'autres éléments risquent d'avoir un impact sur les prix au début de l'année 2015, notamment la hausse du salaire social minimum ainsi que les soldes. Le Statec prévoit une communication au sujet de l'évolution des prix suite à la hausse de la TVA début 2015.

1.6.2. COMMISSION D'EQUIPEMENT COMMERCIAL

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Nico DIEDENHOFEN**

En 2014, la Commission d'équipement commercial s'est réunie 6 fois et fut saisie des demandes suivantes soit en création, en extension ou en réaffectation d'entreprises.

Après consultation de ladite Commission, les autorisations suivantes ont été délivrées.

Le tableau repris ci-après regroupe les différents secteurs concernés ainsi que les décisions réservées aux demandes.

Nombre de demandes	Branches	Type de demande	Décision
3	Agriculture	2 Créations 1 Reprise	Accord Accord
4	Ameublement	3 Extensions 1 Reprise	Accord Accord
2	Bijouterie et horlogerie	1 Création 1 Reprise	Accord Accord
7	Chaussures et maroquinerie	2 Créations 3 Extensions 2 Reprises	Accord Accord Accord
2	Electroménager et audiovisuel	1 Création 1 Reprise	Accord Accord
6	Equipement du Foyer/Bâtiment	2 Créations 2 Extensions 2 Reprises	Accord Accord Accord
9	Habillement	3 Créations 4 Extensions 2 Reprises	Accord Accord Accord
4	Hygiène et santé	2 Créations 1 Extension 1 Reprise	Accord Accord Accord
3	Librairie et papeterie	2 Créations 1 Reprise	Accord Accord
15	Produits alimentaires et articles de ménage	4 Créations 8 Extensions 1 Reprise	Accord Accord Accord
3	Sports et loisirs	1 Création 1 Extension 1 Reprise	Accord Accord Accord

Dans un régime de libre concurrence tel qu'il existe au Luxembourg et qui d'ailleurs a été consacrée par la loi de 2004 sur la concurrence, il est évident que la concurrence entre

prestataires doit exister à défaut de quoi des abus de position dominante se manifesteraient, voire des quasi-monopoles. L'ULC est déjà très inquiète par rapport à des comportements parallèles entre prestataires de la même branche. Dans plusieurs secteurs, l'ULC est convaincue que la réelle concurrence ne joue que sur les trois derniers pourcents de la marge bénéficiaire alors que par observation mutuelle, il y a consensus tacite sur 97 % de la marge. Ce problème n'a jamais été abordé de façon sérieuse.

Voilà pourquoi l'ULC se prononce en principe au sein de la Commission d'Équipement Commercial pour l'autorisation d'établissement en faveur de magasins pouvant animer la concurrence, à moins qu'il n'existe de sérieuses contre-indications.

1.6.3. CONSEIL NATIONAL DES PROGRAMMES

Membre effectif : **Monsieur Guy GOEDERT**

Membre suppléant : **Monsieur Nico DIEDENHOFEN**

Fin 2013, le Conseil National des Programmes a été remplacé par « l'Autorité Luxembourgeoise Indépendante de l'Audiovisuel » ou « ALIA ».

Alors que le Conseil National des Programmes n'avait pas de statut juridique propre et dépendait entièrement du budget du Ministre des Communications et plus particulièrement du Service des Médias, l'ALIA est un établissement public pouvant avoir recours à des moyens financiers propres. 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.

1.6.4. OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE CONTROLEE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.C.)

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Guy GOEDERT**

La Marque Nationale du vin luxembourgeois.

Fondée en 1935, la Marque Nationale du vin luxembourgeois a comme mission de veiller sur l'authenticité des vins et vins mousseux produits dans la région viticole luxembourgeoise et d'en contrôler la qualité.

En fait elle est un organisme de contrôle de l'Etat, elle est placée 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 ; « La Marque Nationale du vin luxembourgeois 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 la réglementation viticole luxembourgeoise et par la réglementation afférente de l'Union Européenne. »

Structures.

La Marque Nationale du vin est gérée par l'Office Nationale de l'Appellation d'Origine Contrôlée « Moselle Luxembourgeoise » (O.N.A.O.C.) qui a dans ses attributions la gestion financière, administrative et technique.

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

Pendant les dernières années, une réforme fondamentale du système de contrôle de la qualité des vins luxembourgeois est en cours et sera fonctionnel en 2015 pour les vins du millésime 2014

L'O.N.A.O.C. ainsi que la Commission de dégustation sont composés de délégués

- des 'Domaines de 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.C. 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.

L'union Luxembourgeoise des Consommateurs est représentée à l'O.N.A.O.C. par Nico HOFFMANN, membre effectif et Guy GOEDERT, membre suppléant et à la Commission de dégustation par Ramiro DE SOUSA, membre effectif, Ben HOMAN et Jean-Paul RISCH, membres suppléants.

Gestion et développement

La gestion financière est une des principales attributions de l'Office Nationale de l'Appellation d'Origine Contrôlée dénommé aussi 'Commission de gérance'.

Les moyens financiers pour couvrir les frais de fonctionnement proviennent de la vente des labels de qualité et de taxes pour la présentation de vins à la Marque Nationale.

Pour l'exercice 2014, la vente de labels de qualité (collerettes) s'élève à 11.407.080 labels, dont 8.291.490 pièces pour les vins tranquilles, 2.922.950 pièces pour les crémants et 193.000 pour les vins mousseux de qualité.

Les recettes de la taxe de présentation proviennent de 1.502 échantillons ayant passés les contrôles analytiques et organoleptiques au cours de l'exercice 2014.

Dans le cadre de la restructuration de la Marque Nationale du vin dans la nouvelle « Appellation d'Origine Protégée – Moselle Luxembourgeoise » les organisations professionnelles ont demandé à la Commission de gérance d'élaborer un nouveau concept d'identification des vins luxembourgeois par le biais du label de qualité de la Marque Nationale et de promouvoir la nouvelle AOP qui est issue de la grande réforme du système de contrôle de la qualité des vins luxembourgeois et qui entrera en vigueur en 2015 pour les vins du millésime 2014.

Une agence spécialisée, en étroite collaboration avec la Commission de gérance et l'Institut Viti-Vinicole, travaille sur ce projet en élaborant, entre autres, une brochure de publicité destinée à familiariser les consommateurs avec les nouveaux aspects qualitatifs prescrits par cette AOP.

Procédures et fonctionnement.

L'attribution de l'appellation d'origine protégée « Moselle Luxembourgeoise » à un vin luxembourgeois dépend d'une réglementation nationale et européenne assez stricte. 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 ou pour une des mentions qualitatives, 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 le règlement, tels 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.

Cet examen porte sur la couleur, la limpidité, l'odeur et la saveur du vin. Pour l'obtention de la mention de qualité « Appellation d'Origine Protégée - Moselle Luxembourgeoise » le vin doit obtenir au moins 12 points sur 20. A part de cette mention, le vin peut prétendre à des mentions qualitatives plus élevées.

Le nombre minimal de points requis pour ces mentions sont :

- 14 points pour la mention 'Vin classé',
- 16 points pour la mention 'Premier cru'
- 18 points pour la mention 'Grand premier cru'.

Vu la réforme en cours, ce mode de classification, ainsi que le système de pointage relatif ne sera plus appliqué pour les vins de la récolte 2014.

Après avoir passé avec succès les contrôles et les examens analytiques et organoleptiques, 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 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 correspond toujours au volume de vin admis en AOP.

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 crémants de Luxembourg et les vins mousseux de qualité, les mêmes procédures sont requises pour l'obtention de l'AOP, sauf qu'il n'existe pas de mentions qualitatives comme pour le vin tranquille.

1.6.5. MARQUE NATIONALE DU VIN (Commission de dégustation)

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

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

Monsieur Ben HOMAN

Les délégués de l'ULC à la Commission de dégustation sont Ramiro DE SOUSA ; membre effectif, Jean-Paul RISCH et Ben HOMAN , membres suppléants.

Au cours de l'exercice 2014, la Commission de dégustation s'est réunie en 56 séances pour examiner 1.359 vins tranquilles, 134 crémants et 9 vins mousseux de qualité, soit un total de 1.502 échantillons.

Les volumes correspondants sont de 95.355 hl pour les vins tranquilles, 22.082 hl et 2.557 hl pour les crémants respectivement les vins mousseux de qualité.

Le nombre total des échantillons de vin tranquille (admis et ajournés et représentés) dégustés en 2014 se subdivise comme suit :

- Millésime 2011 ; 10 échantillons,
- 2012 ; 31 échantillons,
- 2013 ; 1.258 échantillons,
- 2014 ; 47 échantillons,

Vins sans cépage et millésime: 13 échantillons.

Le volume de vin tranquille du millésime 2013 de 73.958 hl (1.033 vins individuels, représentations exclus) a été classé comme suit :

- 37.189 hl – Appellation Contrôlée – Moselle Luxembourgeoise – (50,29 %)
- 8.145 hl – Vin classé – (11,02 %)
- 5.631 hl – Premier cru – (7,62 %)
- 22.753 hl – Grand premier cru – (30,77 %)
- 240 hl – Vin de table – (0,30 %)

Les résultats pour les vins mousseux se présentent comme suit :

Crémant de Luxembourg :

- 134 échantillons présentés : 22.082 hl, dont
- 121 échantillons admis : 20.489 hl – (92,78%)
- 13 échantillons non-admis : 1.593 hl – (7,22 %)

Vin mousseux de qualité :

- 9 échantillons présentés : 2.557 hl, dont
- 8 échantillons admis : 2.287 hl – (89,44 %)
- 1 échantillon non-admis : 270 hl – (10,56 %)

Les conditions climatiques de l'année 2013 étaient particulièrement défavorables à la production de vins pour les mentions particulières 'Vendanges tardives', 'Vin de glace' et 'Vin de paille'

Il a été impossible de vendanger des raisins pour la production de vins de glace, de sorte que le volume total s'élève à 3.365 litres, qui se subdivisent comme suit:

- Vendanges tardives : 2.555 litres – 4 échantillons
- Vins de paille : 810 litres – 6 échantillons

Activités auxiliaires.

Traditionnellement la Marque Nationale du vin participe à plusieurs actions publicitaires notamment à la Foire Internationale de Printemps à Luxembourg et à la Foire Agricole à Ettelbruck.

Lors de ces foires, les vins sont présentés en dégustation, ensemble avec d'autres produits agricoles portant une Marque Nationale, sur un stand publicitaire commun.

Ces actions sont organisées et financées par le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs.

1.6.6. MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE

Membres effectifs : **Monsieur François ARENDT**

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

	2	4	1	3
--	---	---	---	---

- Nombre total des séances de dégustations: 10 dont une a été organisée à l'Institut Viti-Vinicole à Remich (18 décembre 2014).

- Le 27 mars 2014 neuf distillateurs de la Marque Nationale des Eaux-de-vie ont participé au dix-septième Concours International des Eaux-de-vie et Liqueurs de Fruits de Metz et ont obtenu 20 médailles : 2 or, 9 argent et 9 bronze.

- Deux distillateurs de la Marque Nationale des Eaux-de-vie ont obtenu 4 prix (3 Goldene DLG-Preise et 1 Silbener DLG Preis) au concours de la DLG 2014 («Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft: Qualitätsprüfung für Spirituosen»).

- Sous la rubrique «Typesch Lëtzebuerg » de l'hebdomadaire Télécran, cinq distillateurs de la Marque Nationale ont pu présenter sur deux pages leur distillerie avec leurs produits.

2) Nombre total des eaux-de-vie présentées

- Nombre des eaux-de-vie présentées pour la marque nationale : 87

- Nombre des eaux-de-vie refusées : 25

- Nombre des eaux-de-vie dégustées en moyenne par séance : 9

1.6.7. MARQUE NATIONALE DU MIEL

Membre effectif : **Monsieur Nico DIEDENHOFEN**

Madame Maggy NICKELS (jusqu'à fin mai 2014)

Membre suppléant : **Monsieur Marcel LASCHETTE** (à partir de juin 2014)

Après deux années avec de faibles récoltes, la quantité de miel récolté en 2014 a atteint pour la première fois depuis 2011 une quantité légèrement supérieure à la moyenne des 10 années précédentes. .

Les 150 apiculteurs participant à la Marque Nationale ont exploité 3.358 ruches et présenté 205.935 livres (106.640 livres et 163.068 livres en 2012 et en 2013 respectivement) de miel en vue d'obtenir ce label de qualité.

En tout 303 échantillons de miel (221 en 2013) ont été analysés dans les 13 réunions organisées par la Commission de la Marque Nationale. Parmi ceux-ci, 47 échantillons n'ont pas répondu aux critères de sélection et ont été refusés. A la suite 150.520 étiquettes de la Marque Nationale ont été distribuées en 2014.

Taux d'échecs	en 1999	11,5%	en 2007	8,0%
	en 2000	5%	en 2008	6,4%
	en 2001	10%	en 2009	9,6%
	en 2002	5%	en 2010	13,8%
	en 2003	5,6%	en 2011	3,1%
	en 2004	5,9%	en 2012	27,7%
	en 2005	8,2%	en 2013	22,0%
	en 2006	8,2%	en 2014	9,2%

Pour promouvoir le miel de qualité, la MNM a participé à la Foire de Printemps à la LUXEXPO et à la Foire Agricole à Ettelbruck.

	2014
Apiculteurs adhérents MNM	160
Ruches présentées à la MNM	3 824
Echantillons contrôlés	256
Réunions Commission MNM	13
Quantité de miel présentée à la MNM	102 967,50 kg
Nombre d'étiquettes	150 520
- étiquette principale	133 640
- banderole	1 662
- logo	15 218
nombre d'échantillons refusés	28
Cause :	13
- trop aqueux	1
- trop aqueux + défaut de consistance +	3
- Invertase < 10 E	7
- défauts de la structure (effondrement texture)	1
- défauts de la structure granuleux/sableux	1
- désagréable au palais	2
- impuretés	

1.6.8. MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC

Membre effectif : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

Depuis des années, l'ULC par son travail dans les diverses Commissions de la Marque Nationale, peut garantir au consommateur la qualité supérieure des produits de la Marque Nationale.

En 2014, la quantité de porcs abattus et certifiés sous le label de la Marque nationale s'élevait à 86.755, ce qui représente une nette hausse par rapport à 2013 (80.756 porcs certifiés). En 2014, les deux organismes de contrôle neutres et accrédités pour la Marque nationale, Luxcontrol et Certipa ont réalisé des contrôles auprès de 23 établissements porcins, 2 abattoirs avec atelier de découpe et 19 établissements de commercialisation ; en 2014 3 établissements de vente ont été soumis au contrôle par des inspecteurs de la Commission de la Marque nationale. En 2014, aussi différentes activités de promotion ont été conduites par la Marque nationale, notamment la

présence dans certains médias (presse écrite, radio et tv) et la participation à différentes foires et autres manifestations.

1.6.9. MARQUE NATIONALE DES SALAISONS FUMEES

Membre effectif : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

La production de jambons Marque nationale a présenté une hausse par rapport à l'année 2013. En 2014, 18.930 jambons ont été salés (2013: 16.019) et 16.759 ont été soumis à l'estampillage sur deux sites de production (2013: 13.667), permettant une mise en vente en tant que jambon « Marque nationale ». 17 contrôles ont été effectués sur place lors du salage des jambons et 5 contrôles ont porté sur la sortie des jambons à l'estampillage.

1.6.10. MARQUE NATIONALE DU BEURRE

Membre effectif : **Monsieur Nico DIEDENHOFEN**

Membre suppléant : **Madame Sylvie GANSEN**

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 1-. En 2014, 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 2014, la production de beurre de la Marque nationale s'élevait à 1.550.747 kg, ce qui revient à une légère baisse de 0,6% par rapport à l'année précédente.

1.6.11. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »

Membres effectifs : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Madame Maggy NICKELS

L'exercice a comme toujours débuté à l'issue de la partie statutaire de l'assemblée générale, qui s'est tenue le 19 mai 2014 au Casino.

Activités

19/05/2014 : Après l'assemblée générale, exposé de Marc Wengler, directeur général des CFL, sur la future organisation des chemins de fer, suivi d'un débat puis d'un verre.

04/07/2014 : Invitation à l'inauguration du nouveau centre écologique au Pfaffenthal.

26/09/2014 : Invitation à l'inauguration de l'Oekofoire.

22/10/2014 : Invitation au colloque « Protection de l'eau et de la nature dans l'agriculture », organisé à Beringen/Mersch par la fondation NATUR & EMWELT de Mertert.

19/11/2014 : Envoi d'une lettre au directeur du Verkéiersverbond au sujet des problèmes rencontrés avec la nouvelle mKaart et du retour de l'affichage de publicités sur les autobus.

15/11/2014 : Invitation à la porte ouverte « 20 Joer Haus vun der Natur » à Kockelscheuer.

- 21/11/2014 : Invitation au congrès de SYPROLUX à Bettembourg.
- 05/01/2015 : Demande de NATUR & EMWELT concernant la participation éventuelle au traditionnel « Dag an der Natur » avec des propres activités.
- 12/01/2015 : Invitation au verre du Nouvel An de la fondation « Natur an Umwelt ».
- 14/01/2015 : Invitation à l'Assemblée générale de la Nordstad-Tram asbl à Cruchten.
- 27/01/2015 : Invitation à la réunion de partenaires de la fondation « Natur an Umwelt ».
- 30/01/2015 : Invitation au congrès du FNCTTFEL/Landesverband au Casino de Bonnevoie.
Invitation à l'Assemblée générale de la Lëtzebuerger Vëlos-Initiativ au Centre Ecologique du Pfaffenthal.
- 16/02/2015 : Envoi d'une lettre à Madame Lydie Polfer demandant à ce que les horaires de bus en vigueur pendant les travaux au Centre Hamilius soient présentés lors de l'Assemblée générale de 2015.
Envoi d'une lettre à la société LUXTRAM afin d'obtenir un rendez-vous au sujet de l'état d'avancement du projet.
- 18/02/2015 : Invitation à la conférence de presse de l'événement « Autofasten 2015 » au Cercle Cité à Luxembourg-Ville.
- 19/02/2015 : Réunion avec LUXTRAM au siège de la société, Avenue Emile Reuter.
- 04/03/2015 : Réunion du comité d'accompagnement LUXTRAM au Ministère du Développement durable et des Infrastructures à Kirchberg.
- 06/03/2015 : Communiqué de presse concernant la réponse du Verkéiersverbond à la lettre du 14 novembre 2014 et le rendez-vous avec LUXTRAM.
- 14/03/2015 : Invitation à l'Assemblée générale de « Natur an Umwelt » à Bergem.
- 00/00/2015 : Assemblée générale de l'exercice 2014-2015, suivie d'une conférence de Monsieur Lex Bentner au sujet du service de bus pendant les travaux au Centre Hamilius.

Relations publiques

L'AÖT a publié un communiqué de presse pour informer de son échange de lettres avec le Verkéiersverbond et de son rendez-vous avec LUXTRAM.

Projets pour l'avenir

L'AÖT a toujours pour projet de créer son propre site Internet et le nom de domaine leur est toujours réservé (www.aonet.lu), mais l'organisation n'a malheureusement pas encore avancé dans le processus.

L'AÖT prévoit par ailleurs d'organiser un nouveau déplacement à l'étranger. Les membres souhaitent éventuellement se rendre à Liège pour y examiner le projet de tram. Les travaux ont déjà débuté et la nouvelle ligne doit entrer en service en 2017, comme au Luxembourg.

Réunions du comité

Le comité s'est réuni à quatre reprises au cours de l'exercice 2014/2015 pour fixer les divers rendez-vous et discuter de dossiers individuels.

Représentations au sein d'autres congrès, relations avec les autres associations

Le représentant de l'AÖT au sein du Conseil d'administration du « Verkéiersverbond » est, depuis 2012, le Secrétaire René Birgen.

Ce dernier représente par ailleurs l'AÖT au sein du groupe de travail « Transport » du Comité économique et social de la Grande Région.

Le Vice-président André Nagel représente l'AÖT au sein du groupe de travail « Couloirs d'autobus » de l'Administration des Ponts et Chaussées.

Albert Lambert, membre du comité de l'AÖT, est membre du Comité des Usagers du Verkéiersverbond à titre privé.

L'AÖT soutient les événements « Votum Klima » et « Autofasten ».

Associations de membres

20 organisations sont membres de l'AÖT. Il s'agit de :

1. Vëlosinitiativ
2. Amiperas
3. Denkfabrik Nordstad
4. GAR
5. Mouvement écologique
6. Nordstad Tram asbl
7. ALACF
8. Fédération Marche Populaire
9. Ligue HMC asbl
10. Bréifdréieschgewerkschaft
11. Natur an Umwelt
12. ULC
13. Office National du Tourisme
14. Association des Victimes de la Route
15. FGFC
16. FENAFEL
17. Late Night Bus
18. Tram asbl
19. FNCTTFEL
20. Syprolux

La plupart de ces associations et organisations disposent par ailleurs d'un représentant au sein du Conseil de l'AÖT.

Conseil d'administration

- Président : Raymond Bartocci (FNCTTFEL)
- Vice-président : André Nagel (FGFC)
- Secrétaire : René Birgen (TRAM asbl)
- Trésorier : François Kohlen (SYPROLUX)
- Membres : Josée Feyereisen (Bréifdréieschgewerkschaft)
Fons Classen (FNCTTFEL)
Misch Dondelinger (GAR)
Metty Geschwind (ALACF)
Maurice Losch (Denkfabrik Nordstad)
Georges Hausemer (ONT)
Albert Lambert (ALACF)
Gust Muller (Lëtzebuerger Vëlosinitiativ)
Maggy Nickels (ULC)
Patrick Ries (Tram asbl)
Laure Simon (Mouvement Ecologique)

Johny Uri (SYPROLUX)
Viviane Weis (SYPROLUX)

Réviseurs comptables : Claude Oswald (TRAM asbl)
Roger Leclerc (GAR)

1.6.12. CONSEIL NATIONAL DE L'ENERGIE

Membre effectif : **Monsieur Guy GOEDERT**
Membre suppléant : **Monsieur Eugène KIRSCH**

Le conseil ne s'est pas réuni en 2014.

1.6.13. MEDiateur EN ASSURANCES

Membre effectif : **Maître André MARMANN**

En l'an 2014 le médiateur en assurances a été saisi de 67 demandes en médiation.

Le médiateur a accusé réception de chaque demande.

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

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

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

Dans 2 dossiers, le médiateur en assurances s'est déclaré incompétent, alors que les conditions de saisine n'étaient pas remplies.

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

16 dossiers ont pu être arrangés sans autre formalisme.

Dans 22 dossiers la médiation a été jugée « impossible », alors que d'emblée l'une et/ou l'autre partie a signalé son intransigeance.

Le médiateur en assurances a émis 1 avis, qu'il a continué tant à l'assuré qu'à l'assureur.

Médiateur en assurances « AD HOC » ART. 111 BIS

En l'an 2014 le Médiateur en assurances « ad hoc » art.111 bis a été saisi de 4 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 dossier a été d'abord étudié séparément tant par le représentant de l'ACA que par celui de l'ULC.

Dans un deuxième stade, tant les demandeurs que les représentants des compagnies d'assurances concernées ont été convoqués à une réunion commune.

Trois demandeurs se sont excusés et n'ont pas comparu.

Une partie demanderesse a exposé sa demande.
L'assureur concerné a répliqué.
Le représentant de l'ACA s'est rapporté à prudence.
Le représentant de l'ULC a fait de même.
Trois dossiers ont été classés sans autres suites.
Dans un dossier toute médiation était impossible.

1.6.14. MOUVEMENT EUROPEEN DU LUXEMBOURG

Membre du comité : **Monsieur Marcel LASCHETTE**
Membres: **Monsieur Guy GOEDERT**
Monsieur Nico HOFFMANN
Monsieur Eugène KIRSCH

Ci-après les activités en bref du Mouvement Européen du Luxembourg pendant l'année 2014.
La dernière Assemblée Générale a eu lieu le lundi 24 mars 2014

Activités nationales en 2014

Réunions du Comité directeur

Le Comité directeur s'est réuni les 10 février 2014, 03 juin 2014, 6 octobre 2014 et 27 octobre 2014.

Plusieurs réunions du bureau ont également eu lieu afin de préparer les réunions et activités du MEL.

Comité de Sélection

Le Comité directeur du MEL se réunit chaque année pour sélectionner les candidats à une bourse d'études pour le Collège d'Europe, campus de Natolin et de Bruges.

Celui-ci s'est réuni le 8 février 2013.

Débats « les Midis de l'Europe » Programme 2014

"Les Midis de l'Europe", créés en 2008 sur initiative du Mouvement Européen Luxembourg, constituent des événements mensuels très renommés et se basent sur la collaboration fructueuse entre la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg, le Bureau d'information du Parlement européen à Luxembourg, le Mouvement Européen Luxembourg et le Centre Européen des Consommateurs.

Ils ont lieu en principe une fois par mois au Centre d'information européen de la Maison de l'Europe un Mercredi de 12.30 à 13.30 hrs.

A partir de 2014, le nombre de « Les Midis de l'Europe » a été augmenté .

Il y aura à l'avenir 3 sortes de "Midi":

- Les "Midis de médiation"
- Les " Midis des consommateurs"
- A partir du 1er janvier 2015, les traditionnels "Midis de l'Europe" à sujet politique reprendront

Concernant la fin de l'année européenne de la citoyenneté, il est rapporté que le manque de ressources humaines et financières n'a pas permis d'avancer sur l'initiative européenne contre le chômage.

L'AG a eu lieu le 24 mars 2014 à la maison de l'Europe. A cette occasion, Monsieur Georges BINGEN, chef de la représentation au Luxembourg a référé sur le thème " Quel avenir pour l'EURO?"

- Le prochain "eurocapitales" aura lieu à Helsinki. Le MEL était chargé de l'organisation du conseil du MEI international à Luxembourg.
- Le président du MEL souhaite relancer l'Europe à l'école.

Cérémonie du 19 septembre 2014 à Thionville

Sur invitation de l'Association Thionvilloise Robert Schuman et du Maire de Thionville:

- Cérémonie annuelle de dépôt de fleurs devant la stèle de Robert Schuman sur le parvis de l'Hôtel de Ville en présence de M. A. Grommerch, Député-Maire de Thionville et M. D. Christnacker, Président de l'association.
- La cérémonie était un succès. La cérémonie a été suivie par une conférence donnée par un juriste et professeur aux universités de Metz et Nancy, Mme Feissel.

Conférences, table-rondes et visites

- Conférence par « l'Europa Union Saarbrücken ». L'orateur était M. Zettelmeier au sujet de la France et de l'Europe.
- Excursion d'automne: Le MEL a accepté une invitation pour un "Adventslunch" à "l'Europäische Akademie OTZENHAUSEN"

Activités européennes

Participation du MEL à l'Assemblée Fédérale à Rome.

Actualisation des statuts

Le MEL fût créé en 1949. Successivement les statuts ont été actualisés et en 2002 la dernière version se trouve au Mémorial.

1.6.15. LA SECURITE ROUTIERE

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Bref aperçu de quelques activités de La Sécurité Routière

Le rôle de prévention de La Sécurité Routière repose sur 3 piliers: éducation routière des enfants, sensibilisation des jeunes et sensibilisation du grand-public.

Ci-après sont illustrées quelques activités de l'association pour l'année 2014.

Education routière des enfants

De janvier à Pâques, La Sécurité Routière organise chaque année le théâtre de guignol pour les enfants du préscolaire, en collaboration avec la Police Grand-Ducale: l'objectif est de transmettre de façon ludique et interactive les principales règles de comportement aux jeunes piétons.

Nouveau matériel pour l'instruction routière des élèves des cycles 2 et 3: 2 affiches pour la salle de classe et 2 brochures pour apprendre aux enfants les principales règles de comportement sur le chemin de l'école en bus, à pied, à vélo ou en voiture, la visibilité ...

La Coupe scolaire pour les enfants du cycle 4 (10-12 ans de l'enseignement fondamental) : instruction routière théorique et pratique du jeune cycliste organisée sous forme de concours national.

Sensibilisation des jeunes conducteurs

« Dont drink and drive » action de sensibilisation en 2 phases:

- annonce provocatrice de l'ouverture d'un Drive-In pour boissons alcoolisées qui a suscité de très violentes réactions et
- révélation que ce Lux-Drink-Drive n'existera jamais et que l'annonce faisait partie de la nouvelle campagne « Raoul » contre la conduite sous l'emprise d'alcool.

Nouvelle série d'affiches pour la campagne Raoul.

Sensibilisation du grand public

En période de fin d'année 2013/2014 : action de sensibilisation aux dangers de l'alcool au volant en collaboration avec le MDDI.

En avril : lancement de la campagne « La vitesse fait des orphelins » qui vise

- à sensibiliser les conducteurs aux dangers liés à la vitesse excessive, cause principale des accidents de la route et
- les inciter à réfléchir sur le désarroi qu'un accident routier fatal inflige aux personnes qui entourent la victime.

En août : présentation du documentaire « tout est permis » réalisé par Coline Serreau qui porte un regard original sur les stages de récupération de points en France à travers une série de témoignages et d'images recueillis auprès de stagiaires mais également une série d'interviews en lien avec le sujet.

Pour la rentrée des classes en septembre, La Sécurité Routière a proposé aux Communes des panneaux personnalisables avec leur propre logo pour appeler à la vigilance des automobilistes et à la fois créer une signalisation harmonieuse aux alentours des écoles.

Fin septembre, le Ministre François Bausch a présenté les détails de la mise en place des radars. Parallèlement a été lancée une campagne de sensibilisation commune contre la vitesse intitulée "**La vitesse tue. Levez le pied!**".

La vitesse étant en cause dans 39% des accidents mortels et dans 52% des retraits de points, la lutte contre l'insécurité routière est «une des grandes priorités » du gouvernement.

Publications

La Sécurité Routière a

- collaboré au nouveau guide de la Commission de Circulation de l'Etat « Passages pour piétons en agglomération » fixant des recommandations pour l'aménagement et la sécurisation des passages pour piétons.
Il est destiné aux communes ainsi qu'aux gestionnaires du trafic.
- édité une mise à jour du code de la route populaire.

1.6.16. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV

Membres : **Madame Josiane ADAMS**
Monsieur Giovanni D'ARIA
Madame Yasmine SCHANDELER
Monsieur Gianni PIETRANGELO

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs, dénommée « ULC », le Groupe des Agences de Voyages, dénommé « GAVL » et le Syndicat des Agents de Voyages, dénommé « SAVL » ont mis en place un organe pour la résolution extrajudiciaire des litiges de voyages, conformément aux recommandations de la Commission européenne.

Il s'agit de la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages. La « CLLV » est compétente pour connaître des litiges régis par la loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la Consommation et notamment ses articles L.225-1 et suivants relatifs aux voyages à forfait.

Le forfait est défini comme étant une prestation résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait.

FONCTIONNEMENT

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 avis motivé en droit et en équité. Cet avis est juridiquement non contraignant et ne prive pas les parties de porter l'affaire devant les juridictions compétentes.

La CLLV se réunit généralement une fois par mois en fonction du nombre des dossiers qui lui sont soumis par les voyageurs ayant rencontré des désagréments lors de leurs voyages, de leurs vacances ou lors d'un circuit.

La CLLV est concrètement saisie par le renvoi au secrétariat du formulaire de réclamation dûment daté et signé par le consommateur, accompagné des pièces à l'appui de sa demande.

La demande n'est recevable que si le consommateur a préalablement formulé par écrit ses doléances à l'agence de voyages et qu'il n'a pas obtenu satisfaction dans un délai de 3 mois.

Une fois saisie, la CLLV informe l'agence de voyages et le tour-opérateur de la saisine et les invite à prendre position quant au litige lui soumis en leur continuant le formulaire susmentionné.

Lors de ses réunions, la CLLV examine les différents litiges en instruisant aussi bien les pièces renvoyées par les consommateurs que les réponses lui parvenues des agences de voyages et/ou tour-opérateurs.

C'est sur base de ces éléments qu'elle jugera opportun ou non de donner une suite favorable aux différents dossiers.

Les décisions de la CLLV sont prises sur base des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

S'il s'agit cependant d'un litige où le consommateur entend contester la qualité des prestations hôtelières, la CLLV, en vue de soumettre une proposition d'arrangement à l'agence de voyages et/ou au tour-opérateur afin d'obtenir un dédommagement en faveur du voyageur, se base sur des critères d'appréciation objectifs, ce bien évidemment qu'au cas où elle jugera les doléances du consommateur justifiées.

La CLLV ne peut en effet que difficilement apprécier les réclamations des consommateurs qui reposent sur des considérations purement subjectives dont la preuve est difficilement rapportable, comme par exemple la qualité de la nourriture offerte à l'hôtel.

Pour évaluer les prestations hôtelières non conformes à celles énoncées tant dans le contrat de voyage signé entre parties que dans les brochures de voyages (par exemple la qualité de la chambre), la CLLV procède de la manière suivante:

Afin d'obtenir le coût facturé pour les prestations hôtelières offertes, les frais des billets d'avion seront déduits du coût total du voyage. Ce résultat sera ensuite divisé par le nombre de nuitées passées à l'hôtel pour connaître la valeur journalière des prestations offertes.

Sur base de ces éléments, la CLLV fera parvenir une proposition d'arrangement à l'agence de voyages et/ou au tour-opérateur, dont copie sera envoyée à chaque fois au consommateur pour son information.

Si cette proposition sera acceptée, le dossier pourra être clôturé.

Dans le cas contraire, la CLLV essaye une ultime fois de s'adresser aux agences de voyages et/ou tour-opérateurs pour les convaincre à indemniser le consommateur.

Au cas où la réponse sera négative, malgré tous les efforts de la CLLV, celle-ci doit en informer le consommateur et, le cas échéant, émettre un avis écrit.

Il appartient alors au consommateur, s'il le juge opportun, de porter son affaire en justice.

La majeure partie des dossiers soumis à la CLLV ont trait à la mauvaise qualité des prestations hôtelières. En effet, les voyageurs sont souvent déçus de l'hôtel lequel ne correspond pas aux descriptions indiquées au catalogue: La piscine est trop petite et sale, la chambre d'hôtel est minuscule, la nourriture laisse à désirer ou encore la chambre et la salle de bains sont sales et présentent des taches de moisissures.

En 2014, la CLLV a traité 29 affaires dont 21 affaires ont pu être clôturées alors que d'une part le dédommagement concernant les prestations hôtelières était soit satisfaisant soit les revendications n'étaient pas justifiées ou ne tombaient pas dans le champ d'application de la CLLV et d'autre part, les voyageurs ont décidé de dessaisir la CLLV de leur dossier.

Dans 9 dossiers, les voyageurs ont été déçus des excursions, étant donné que le circuit ne correspondait pas à celui qui a été initialement réservé.

En 2014, la CLLV n'a rendu qu'un seul avis.

A chaque fois, la CLLV a transmis les dossiers à l'agence de voyages et au tour-opérateur pour prise de position. Dans la plupart des dossiers, le tour-opérateur a proposé un dédommagement, qui selon la CLLV était satisfaisant suite aux pièces qui ont été versées au dossier. Les voyageurs ont, dès lors, été invités par la CLLV à accepter cette proposition.

La CLLV a réussi dans la plupart des cas à obtenir une solution amiable et équitable pour toutes les parties.

1.6.17. COMMISSION LUXEMBOURGEOISE DES LITIGES DE NETTOYAGE A SEC (CLLN)

Membres : **Madame Josiane ADAMS**
 Madame Sylvie HAMUS
 Monsieur Klaus THEISSEN
 Monsieur Luc MULLER

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs, dénommée « ULC » et la Fédération des Métiers du Textile « FEDTEX » ont signé en date du 18 octobre 2013 un accord de médiation ayant pour objet la mise en place d'un organe pour la résolution extrajudiciaire des litiges de nettoyage à sec et du textile.

Il s'agit de la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Nettoyage à Sec et du Textile. La « CLLNT », qui remplace la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Nettoyage à Sec (CLLN), est compétente pour connaître des litiges opposant le consommateur à un professionnel du secteur, notamment les nettoyeurs à sec, les blanchisseurs, les retoucheurs, les couturiers, les tailleurs, les fourreurs, les modistes-chapeliers et les stylistes.

Pendant l'exercice de 2014, la CLLNT a siégé 4 fois dans les locaux de l'ULC.

FONCTIONNEMENT

La CLLNT 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 avis motivé en droit et en équité. Cet avis est juridiquement non contraignant et ne prive pas les parties de porter l'affaire devant les juridictions compétentes.

La CLLNT est concrètement saisie par le renvoi au secrétariat du formulaire de réclamation dûment daté et signé par le consommateur, accompagné des pièces à l'appui de sa demande.

Le consommateur devra également y joindre un exemplaire signé du règlement de la CLLNT, ceci afin d'être sûr qu'il a bien pris connaissance de la procédure.

La saisine se fait obligatoirement par écrit en luxembourgeois, français ou allemand.

La CLLNT peut être contactée par téléphone, par télécopie ou par email. La saisine de la CLLNT est gratuite. Il n'y a pas de valeur minimale ou maximale pour engager la procédure.

La CLLNT est compétente pour des litiges entre consommateurs et professionnels, membres de la FEDTEX, à la suite de tout traitement estimé incorrect des articles confiés ou de leur perte. La CLLNT ne pourra pas connaître des plaintes relatives à des cas d'insolvabilité du professionnel.

La demande n'est recevable que si :

- le consommateur a préalablement formulé ses doléances à la société de nettoyage dans les 15 jours ouvrables à partir de la date d'enlèvement de l'article et ceci par tout moyen légitimement admissible;
- le consommateur n'a pas obtenu satisfaction dans un délai d'un mois à partir de la dénonciation à la société de nettoyage.

La demande de saisine peut être rejetée si :

- il s'agit d'un litige avec une société qui n'est pas membre de la FEDTEX;
- elle n'a pas été introduite conformément aux conditions de saisine;
- elle n'a pas été déposée dans un délai de trois mois après l'expiration du délai de réponse d'un mois accordé à la société de nettoyage pour régler le litige;
- elle est manifestement non fondée, insuffisamment documentée ou pour d'autres motifs valables convenus entre médiateurs.

Le consommateur doit envoyer ou déposer auprès du secrétariat de la CLLNT, s'il en dispose, l'article qui fait l'objet du litige ainsi que la facture d'achat de celui-ci. De même, il devra y joindre le ticket de caisse ou le reçu de réception de la société de nettoyage.

DOSSIERS TRAITES EN 2014

La CLLNT a traité 9 dossiers dont 7 ont été introduits en 2014.

Parmi les 7 dossiers introduits en 2014, il s'agissait à 3 reprises d'un traitement incorrect de la part de la société de nettoyage, notamment des problèmes de décoloration sur d'autres articles.

Dans 3 dossiers, l'article confié au professionnel a été perdu ou confondu avec un article d'un autre client.

Dans 1 affaire, la CLLNT a été saisie par un consommateur qui entendait responsabiliser la société de nettoyage de la décoloration partielle de son anorak. La CLLNT n'a cependant pas pu constater un traitement incorrect par la partie adverse.

Parmi les 9 dossiers traités en 2014, 4 dossiers sont encore en suspens en attendant la prise de position soit du consommateur, soit de la société de nettoyage.

2 dossiers ont pu être arrangés.

Dans 1 dossier, la commission s'est déclarée incompétente, alors que la partie adverse n'est pas affiliée à la FEDTEX.

Dans les 2 autres affaires, la CLLNT a déclaré les revendications du client comme non-fondées étant donné que les articles litigieux n'ont pas subi de traitement incorrect par la partie adverse.

1.6.18. COMMISSION CONSULTATIVE AEROPORTUAIRE

Membre : **Monsieur Nico WENNMACHER**

La Commission consultative aéroportuaire s'est réunie une fois au cours de l'année 2014.

Le nouveau président de ladite commission, Monsieur Weidenhaupt, a mis à l'ordre du jour les sujets suivants :

- Gestion des eaux en provenance de l'aéroport :

La problématique est connue depuis 2004 et la loi de financement sur la mise en conformité de l'assainissement de l'aéroport était censée y apporter une solution. La totalité des eaux usées domestiques et la partie des eaux pluviales contenant du produit de dégivrage pour les avions provenant de l'aéroport, est évacuée via une canalisation unitaire vers la station d'épuration du syndicat intercommunal de dépollution des eaux de l'est à Uebersyren. Or, en période hivernale, la station d'épuration manque de capacité épuratoire ce qui engendre un risque de pollution du cours d'eau récepteur, en l'occurrence la Syre. Des investissements supplémentaires sont à effectuer. Il est précisé qu'en ce qui concerne les eaux usées provenant de l'aéroport, l'Etat devra procéder à ces investissements alors qu'en ce qui concerne la station d'épuration des eaux urbaines et résiduaires, les communes et le Fond pour la gestion de l'eau sont en cause.

- Application du règlement grand-ducal du 18 février 2013 relatif à l'octroi des aides financières (isolation) :

Ledit règlement grand-ducal était basé sur une logique de protection de la zone la plus sensible, mais il est évident que l'aéroport n'est pas la seule source de bruit dans la région Fetschenhoff/Cents. Une nouvelle carte de bruit a été dressée.

- Cartographie du bruit :

Les nouvelles cartes se basent sur des données de 2011 selon la Directive européenne applicable en la matière. Cette Directive prévoit d'ailleurs une méthode de calcul des données des cartes de bruit.

- Plan d'action bruit :

Une consultation officielle de la Commission consultative aéroportuaire aura lieu en fin d'année pour décider des éléments à intégrer dans ledit plan d'action.

- Charte entre usagers, riverains et autorités concernant la pratique de l'écologie et de l'entraînement continu de l'aviation général à l'aéroport du Findel du 15 janvier 2008. Un circuit alternatif contournant le site de Dupont de Nemours est en discussion. Un vol test a d'ailleurs été effectué le 20 juillet 2014. Toutefois, le briefing avec les autorités compétentes n'a pas encore eu lieu de sorte qu'il est impossible à la Commission de se faire une opinion objective sur la faisabilité d'une telle Charte.

- Respect des couloirs par la compagnie aérienne :

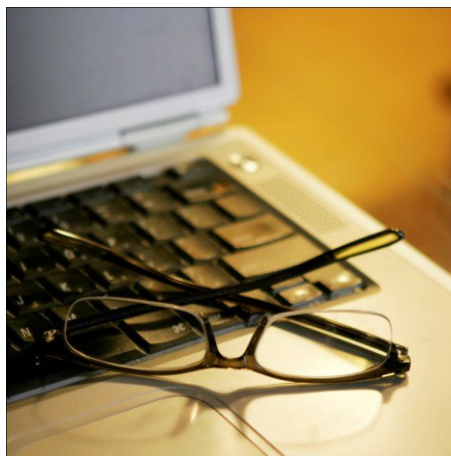
L'administration de la navigation est prête à vérifier si les compagnies aériennes ne sortent pas des couloirs leur réservés lors des départs.

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



RELATIONS PUBLIQUES ET MEDIAS

Chapitre 2 :

2.1. LE MENSUEL « de Konsument »	39
2.2. ULC-CALENDRIER	40
2.3. LES COMMUNIQUES DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	40
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS	40
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	41
2.6. COOPERATION AVEC LE LYCEE TECHNIQUE HOTELIER « ALEXIS HECK »	43
2.7. RADIO ET TELEVISION	43
2.8. ACTIONS PUBLICITAIRES	44

2. RELATIONS PUBLIQUES ET MEDIAS

2.1. LE MENSUEL « de Konsument »

En 2014, 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 2014, pas de changement. Suite à l'accueil favorable des lecteurs, cette publication continuera pour la 15^{ième} année consécutive en 2015.

Au cours de l'année 2014 le nombre d'annonces est passé de 766 (en 2013) à 792, ce qui correspond à une augmentation de 3,39 %.

Rubrique	2013		2014	Différence entre 2013 et 2014	Différence en %
Ventes	276		341	+ 50	23,55 %
Vente voitures	171		201	+ 32	17,54 %
Immobilier	108		82	- 25	- 24,07 %
Luxembourg	71		58		
étranger	37		24		
Locations	129		84	- 42	- 34,88 %
Luxembourg	41		20		
étranger	88		64		
Achats	18		26	+ 9	44,44 %
Divers	64		58	+ 5	- 9,38 %

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.

Evaluation de l'édition du « de Konsument » en 2014.

Mois	Edition	Diffusion	Mois	Edition	Diffusion
Janvier	47.142	45.942	Juin/Juillet	47.853	46.353
Février	47.085	46.085	Août/Septembre	47.853	45.473
Mars	47.047	46.047	Octobre	46.873	45.585
Avril	46.923	46.123	Novembre	47.130	45.730
Mai	47.011	46.353	Décembre	46.886	45.768

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 2015, donc le N° 34 d'une longue liste, rompt avec cette tradition. Faute de partenaire pour la réalisation du calendrier 2015, 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 2015 et l'impression ont été réalisées par ISP.

Le calendrier 2015 a été envoyé aux membres de l'ULC inclus dans le N°12/2014 du « de Konsument ».

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

COMMUNIQUES DE PRESSE

- L'ULC au salon du tourisme «VAKANZ 2014» (13/01/2014)
- L'ULC critique l'augmentation annoncée de la TVA (15/01/2014)
- L'ULC critique l'augmentation des tarifs et la politique des taux d'intérêt des banques (17/01/2014)
- Autofestival 2014: Mises en garde et conseils importants de l'ULC (21/02/2014)
- Renforcer ensemble la protection des consommateurs et de l'environnement (28/02/2014)
- Etat de la Nation: L'ULC est mécontente de la déclaration gouvernementale. Pas un seul mot sur la protection des consommateurs (07/04/2014)
- L'ULC informe : Colportage autorisé, quels sont vos droits ? (22/04/2014)
- Le Ministre de l'Agriculture, de la viticulture et de la protection des consommateurs rend visite à l'ULC (16/05/2014)
- L'ULC critique l'augmentation drastique de la TVA sur les boissons alcoolisées dans les restaurants et la gastronomie (30/06/2014)
- Une délégation de l'ULC a été reçue par la Ministre du logement Mme Maggy Nagel (01/07/2014)
- La loi sur le colportage: L'Union luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) et la Stéftung Hëllef Doheem collaborent. (09/07/2014)
- ULC à propos de l'étude comparative sur les salaires et l'indice et les augmentations d'impôts (18/07/2014)
- L'ULC critique de la manière la plus vive la tonte du consommateur (22/07/2014)
- Kiss & Fly or Pay & Fly ? (19/09/2014)
- L'ULC rencontre le Ministre des Finances Pierre Gramegna (22/09/2014)
- L'ULC à propos de la déclaration du gouvernement: Une nouvelle gifle pour les consommateurs! (15/10/2014)
- L'ULC critique la forte perte de pouvoir d'achat des familles ayant des enfants (20/10/2014)

- L'ULC met en garde et conseille : Jouets pour enfants en 2014 – comme tous les ans (14/11/2014)
- L'ULC accueille favorablement le règlement relatif à l'information sur les denrées alimentaires, mais requiert certains aménagements (16/12/2014)
- L'ULC rappelle : le taux de TVA réduit pour la construction de logements locatifs n'est valable que jusqu'au 31.12.2016 (22/12/2014)

AVIS

- Avis de l'ULC au sujet de la transposition de la directive 2009/128/CE et sur le PAN

2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS

En 2014, l'ULC a édité les brochures suivantes :

- **Garantie de conformité**

La loi sur la garantie légale de conformité de deux ans remonte à 2004. Les dispositions en question ont toutefois été codifiées à l'occasion de la sortie du Code de la consommation et la loi en question a été abrogée par conséquent. Dès lors, l'ULC a édité une nouvelle brochure sur la garantie de conformité qui explique de façon compréhensible les dispositions légales en la matière, telles qu'elles figurent au Code de la consommation.

- **Vente à distance**

La brochure expose les différents types de vente à distance (catalogue, téléphone,...), mais met l'accent plus particulièrement sur le commerce électronique. La législation spécifique en matière de vente à distance est expliquée de façon abordable pour les consommateurs. Sont expliqués la genèse du contrat de vente à distance, l'exécution et les possibilités de rétractation pour le consommateur.

- **Le droit de la copropriété » (réédition)**

Beaucoup de consommateurs qui s'adressent au service juridique de l'ULC ont des questions ou des problèmes par rapport au droit de la copropriété. Cette situation a rendu nécessaire la rédaction d'une brochure qui analyse en profondeur le droit de la copropriété. La brochure a été rééditée en 2014 en y apportant les mises à jour nécessaires. La législation sur la copropriété est en effet particulière et l'expliquer de façon compréhensible n'est pas un exercice facile. L'ULC croit toutefois avoir réussi avec l'édition de sa brochure.

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

C'est pour la deuxième fois après 2013 que l'ULC a participé à une publication commune avec le CIJ. Il s'agit d'une publication destinée aux jeunes et distribuée 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. Cette collaboration sera continuée en 2015 et finalisera le projet.

2.5. L'ULC AUX FOIRES

2.5.1. L'ULC À L'OEKO-FOIRE

En 2014, l'ULC a participé pour la 25^e fois à cette foire. Pour l'édition 2014, l'ULC et son partenaire de longue date, la SuperdrecksKëscht, ont choisi le thème du nettoyage à domicile et des produits y afférents. Le thème de la foire était donc " Clever botzen".

Des expositions de matériel de nettoyage et des démonstrations des différents ustensiles ont eu lieu sur le stand. Un jeu concours, lors duquel le consommateur pouvait gagner un set complet de produits de nettoyage a trouvé un succès fou auprès du public.

Les récompenses ont été remises aux heureux gagnants pendant une réception au siège de la SDK à Colmar-Berg.

2.5.2. L'ULC À LA FOIRE DE PRINTEMPS

Le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur n'a pas organisé lors de la Foire de printemps 2014 ses traditionnelles « Journées du consommateur », en collaboration avec l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs, et le Centre Européen des Consommateurs. Faute de moyens et d'intérêt à la réalisation d'un stand commun, il n'y a pas eu de représentation de l'ULC à la FIL de printemps. Bien que le nouveau ministère de tutelle de l'ULC est dorénavant le Ministère de l'agriculture, l'ULC craint que le nouveau Ministère récidivera en 2015. Les mesures draconiennes de réduction des frais de l'état sont toujours à l'origine de cette situation.

2.5.3. L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETE

L'ULC a participé au 31^e Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté qui s'est tenu du 14 au 16 mars 2014.

2.5.4. HOME & LIVING EXPO

L'ULC a participé à la 16^e édition de la Semaine nationale du logement qui s'est déroulée du 11 au 19 octobre 2014 à la LUXEXPO à Kirchberg. La nouvelle formule d'une "vraie" semaine entière de foire était testée pour la première fois. Les avis des participants étaient mitigés. Les représentants de l'ULC ont ainsi pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

2.5.5. FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME

L'ULC a participé du 17 au 19 janvier 2014 au Salon du Tourisme. Cette manifestation est devenue un « must » et figure dorénavant au calendrier des manifestations à ne pas rater. En 2014, l'ULC, pour la première fois, a participé avec 2 autres partenaires de longue date à cette foire "VAKANZ". Il s'agissait du Centre Européen des Consommateurs (CEC) et de BEESECURE. Nous avons profité de l'occasion pour réaliser un nouveau stand pouvant accueillir trois entités différentes. La résonance du public était formidable et nous avons pu profiter des dizaines de milliers de visiteurs qui ont visité la foire.

2.5.6. WALFER BICHERDEEG

L'ULC a participé en 2014 pour la 5^e fois aux 19^e « WALFER BICHERDEEG » qui ont eu lieu du 14 au 16 novembre 2014. La présence de l'ULC a été particulièrement appréciée par les nombreux visiteurs. Les représentants de l'ULC ont ainsi pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

2.5.7. « WEEKEND LUXEMBOURGEOIS à MEDERNACH »

L'ULC a participé pour la quatrième fois au «Weekend Luxembourgeois à Medernach» qui a eu lieu du 30 au 31 août 2014 à Medernach.

2.6. COOPERATION AVEC LE LYCEE TECHNIQUE HOTELIER « ALEXIS HECK »

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2014 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 TELEVISION

2.7.1. RADIO SOCIOCULTURELLE 100,7

Les émissions de l'ULC sur l'antenne de la Radio Socioculturelle ont eu lieu au rythme de toutes les six semaines. La collaboration avec les rédacteurs de la Radio socioculturelle sera prolongée en 2015.

2.7.2. RADIO LATINA

Les émissions avec Radio Latina ont lieu toutes les 2 semaines. A l'ordre du jour sont des thèmes consuméristes d'actualité.

La collaboration avec les rédacteurs de Radio Latina ne sera pas prolongée en 2015, faute de subside du Ministère de la Famille. Des négociations sur une future collaboration entre l'ULC et Radio Latina sont en préparation.

Les émissions s'inscrivaient dans le cadre de l'émission : « Ech liewen zu Lëtzebuerg ».

2.7.3. RADIO ARA

En 2014, l'ULC et les rédacteurs de l'antenne se sont mis d'accord sur une collaboration continue afin d'étendre la présence de l'ULC dans les médias. Les émissions traitent des thèmes consuméristes, d'actualité.

2.7.4. RADIO RTL 92,5

Fin 2014, l'ULC et la rédaction de 92,5 se sont mis d'accord sur une nouvelle collaboration. Dans une "chronique du consommateur l'antenne de 92,5 met au profit l'expérience du service contentieux de l'ULC en abordant des thèmes consuméristes d'actualité.

Les sujets traités et retravaillés à l'occasion sont issus de publications préalables dans la rubrique "votre question - notre réponse" du mensuel "de Konsument"

2.8. ACTIONS PUBLICITAIRES

2.8.1. ACTION NOUVEAUX MEMBRES

L'ULC a mis sur pied, en juin 2015, une campagne publicitaire ayant pour but de recruter de nouveaux membres.

Cette publicité a été distribuée à 39.000 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.....	47
3.2. HEURES D'OUVERTURE	54

3. CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION

3.1. CONTENTIEUX

L'effectif du service « contentieux et information » en question compte 12 gestionnaires et 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 61.770 appels en 2014.

Les consultations juridiques individuelles sur rendez-vous assurées au siège à Howald par les avocats mis à disposition par l'ULC ont diminué de 6,60 % pour atteindre 1.711 consultations par rapport à 1.832 consultations l'année précédente.

Les consultations individuelles sans rendez-vous assurées également au siège à Howald par le service contentieux ont diminué de 9,68 % pour atteindre 4.293 consultations par rapport à 4.753 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 0,91 % pour atteindre 329 consultations par rapport à 331 l'année précédente.

Il y a lieu de noter une tendance à la baisse en ce qui concerne le nombre des dossiers traités en 2014 par les 12 gestionnaires de l'ULC.

En effet, le service contentieux a traité 4.726 dossiers en 2014 par rapport à 4.913 en 2013, soit une baisse de 3,81 %.

Ce chiffre reflète donc bien l'importance du travail d'information et de prévention effectué et non-négligeable du service « contentieux et information ».

Parmi ces dossiers, 693 ont pu se régler sur place en fournissant immédiatement les renseignements nécessaires aux membres.

En ce qui concerne les secteurs les plus touchés, on peut noter une diminution de 19,47 % dans le domaine de la construction, soit 920 dossiers traités pendant l'année 2014 par rapport à 1.171 dossiers traités en 2013.

Les affaires relatives au bail à loyer se chiffrent à 647 dossiers par rapport à 635 dossiers l'année précédente. Les transactions immobilières sont de l'ordre de 342 dossiers par rapport à 307 en 2013. Il y a lieu de constater que l'accès à la propriété semble rester une priorité pour le consommateur.

Les cinq inspecteurs techniques de l'ULC ont procédé à 1.148 visites des lieux et ont parcouru 50.256 km !

Pour assurer la sauvegarde des intérêts de ses membres, l'ULC a dû recourir en 2014 dans 85 cas aux tribunaux par rapport à 109 en 2013. Les 85 dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent 1,80 % 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 407.111,93 € pour l'exercice 2014.

Enfin, en ce qui concerne les consultations auprès des experts fiscaux, nous constatons que leur nombre est resté relativement constant par rapport à l'année précédente, à savoir 712 consultations en 2014 par rapport à 703 en 2013.

STATISTIQUES :
APPELS TELEPHONIQUES

	31/12/2013	31/12/2014		2014
		par an	moyenne par jour	
ENTRANTS	58 658	48 134	132	-17,94%
SORTANTS	14 401	13 636	37	-5,31 %
TOTAL en nombre	73 059	61 770	169	-15,45%
TOTAL en %		-15,45 %		

CONSULTATIONS INTERNES :



	2013	2014	
Consultations juridiques sur rendez-vous au siège à Howald :	1 832,00	1 711,00	-6,60%
Consultations juridiques à Esch/Alzette et à Ettelbrück :	331,00	328,00	-0,91%
Guichets (conseils, tests, contrats-type, documentation) :	4 753,00	4 293,00	-9,68%
TOTAL en nombre			
TOTAL en %	6 916,00	6 332,00	-8,44%

LITIGES NATIONAUX :

	31/12/2013	2013	31/12/2014	2014
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL
<i>Bâtiment – Construction</i>				
Architectes :	32	0,65%	37	0,78%
Carrelages :	27	0,55%	33	0,70%
Façades :	54	1,10%	52	1,10%
Gros-oeuvre :	607	12,35%	461	9,75%
Installations de chauffage :	130	2,65%	80	1,69%
Installations électriques :	51	1,04%	26	0,55%
Installations sanitaires :	24	0,49%	21	0,44%
Marbres :	10	0,20%	4	0,08%
Menuiserie :	90	1,83%	77	1,63%
Peintures, revêtements muraux intérieurs :	8	0,16%	9	0,19%
Revêtements de sol :	50	1,02%	34	0,72%
Travaux de toiture :	67	1,36%	65	1,38%
Tuyauteries, canalisations et égouts :	14	0,28%	11	0,23%
Vérandas :	7	0,14%	10	0,21%
SOUS-TOTAL	1 171	23,83%	920	19,47%
<i>Logement</i>				
Bail à loyer (contrats, résiliations ...) :	635	12,92%	647	13,69%
Bail à loyer (décompte des charges locatives) :	78	1,59%	130	2,75%
Copropriété :	192	3,91%	221	4,68%
Copropriété (décompte des charges communes) :	50	1,02%	70	1,48%
Déménagement :	15	0,31%	4	0,08%
Immobilier (Agences, contrats, ventes immobilières, ...)	307	6,25%	342	7,24%
Servitudes (Droit de la propriété, mitoyenneté)	14	0,28%	10	0,21%
SOUS-TOTAL	1 291	26,28%	1 424	30,13%

	31/12/2013	2013	31/12/2014	2014
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL
Autres				
Actions en cessation	4	0,08%	-	0,00%
Administrations, ministères, caisses de maladie	88	1,79%	70	1,48%
Alimentation	7	0,14%	12	0,25%
Appareil hifi acquisition	7	0,14%	2	0,04%
Animaux acquisition	2	0,04%	3	0,06%
Appareil hifi réparation	5	0,10%	1	0,02%
Assurances automobiles	59	1,20%	46	0,97%
Assurances habitation	25	0,51%	34	0,72%
Assurances vie	29	0,59%	19	0,40%
Assurances pension complémentaire	8	0,16%	3	0,06%
Autres assurances	77	1,57%	67	1,42%
Automobiles-achats	88	1,79%	102	2,16%
Automobiles-réparations	143	2,91%	107	2,26%
Avocats	6	0,12%	9	0,19%
Bijoux-achat	4	0,08%	4	0,08%
Bijoux-réparation	1	0,02%	2	0,04%
Camping	-	0,00%	4	0,08%
Cartes de crédit (visa, master,...)	16	0,33%	5	0,11%
Centres de beauté, amaigrissement, fitness	7	0,14%	17	0,36%
Colportage	-	0,00%	5	0,11%
Cotisation (fitness, cours,...)	-	0,00%	-	0,00%
Crèches	37	0,75%	20	0,42%
Cuisines équipées-achat	39	0,79%	41	0,87%
Cuisines équipées-réparation	9	0,18%	7	0,15%
Electro-ménager-achat	23	0,47%	17	0,36%
Electro-ménager-réparation	41	0,83%	27	0,57%
Garanties légale	42	0,85%	27	0,57%
Hôtellerie	1	0,02%	1	0,02%
Informatique appareil	16	0,33%	12	0,25%
Informatique logiciel	6	0,12%	2	0,04%
Jardinage	14	0,28%	13	0,28%

	31/12/2013	2013	31/12/2014	2014
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL
Litiges entre particuliers	20	0,41%	29	0,61%
Lotteries	1	0,02%	1	0,02%
Médecins, hôpitaux	33	0,67%	24	0,51%
Mobilier-achat	33	0,67%	24	0,51%
Mobilier-réparation	14	0,28%	13	0,28%
Nettoyage a sec	19	0,39%	13	0,28%
Notaires	8	0,16%	10	0,21%
Opticien, lunetterie	3	0,06%	2	0,04%
Outillage (acquisition+réparation)	-	0,00%	-	0,00%
Prescription	4	0,08%	4	0,08%
Prix (indication, étiquetage, affichage)	146	2,97%	104	2,20%
Relations publiques	14	0,28%	3	0,06%
Restauration	-	0,00%	2	0,04%
Secrétariat et autres demandes internes	-	0,00%	-	0,00%
Services financiers-crédits à la consommation	5	0,10%	8	0,17%
Services financiers-crédits hypothécaires	20	0,41%	28	0,59%
Services financiers-comptes courants	23	0,47%	21	0,44%
Services financiers-placements	5	0,10%	7	0,15%
Services financiers-paiements transfrontaliers	4	0,08%	-	0,00%
Successions	109	2,22%	101	2,14%
Télécommunications	248	5,05%	236	4,99%
Télédistributions	35	0,71%	29	0,61%
Téléphones portables-achat	9	0,18%	6	0,13%
Téléphones portables-réparation	24	0,49%	21	0,44%
Textiles et autres fibres	19	0,39%	14	0,30%
Timesharing	1	0,02%	-	0,00%
Transports publics et privés	96	1,95%	44	0,93%
Ventes a distance	5	0,10%	5	0,11%
Voisinage	97	1,97%	96	2,03%

Voyages agences	50	1,02%	60	1,27%
Divers	602	12,25%	798	16,89%
SOUS-TOTAL	2 451	49,89%	2 382	50,40%
TOTAL EN NBRE	4 913	100,00%	4 726	100,00%
	Dont 629 sans suite		Dont 693 sans suite	

Dossiers remis à des avocats : 109 en 2013 et 85 en 2014 ce qui correspond à une diminution de 22,08 %

Ceci correspond à 2,22 % de 4.913 en 2013 et 1,80 % de 4.726 en 2014 litiges nationaux.

SERVICE TECHNIQUE :

	2013	2014	2014
Visites des lieux effectuées par les techniciens de l'ULC :	1.466	1.148	-21,69%
Kilomètres parcourus par les techniciens :	59.295	50.256	-15,24%

* * *

CONSULTATIONS SPECIALES :

	2013	2014	2014
Impôts :	703	712	1,28 %

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 de 13h00 à 17h00 (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.

A Esch/Alzette : mardi de 14.00 à 16.00 heures

Tél. : 57.49.61

A Ettelbrück : jeudi de 14.00 à 16.00 heures

Tél. : 81.85.24

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



**ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITES PARTICULIERES DE
L'ULC**

Chapitre 4 :

4. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITES PARTICULIERES DE L'ULC57

4. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITES PARTICULIERES 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 2014 et plus particulièrement toutes les initiatives qui ne sont pas traitées de façon plus explicite sous d'autres titres du présent rapport d'activité.

JANVIER 2014 :

- La version mobile du site internet de l'ULC devient opérationnelle. Les consommateurs peuvent accéder grâce à leur téléphone mobile à une version mobile du site de l'ULC.
- Analyse par le comité de gérance de l'arrêté grand-ducal relatif à la constitution des Ministères et l'attribution des compétences respectives : à noter que la politique de protection juridique des consommateurs, le Code de la consommation ainsi que le Conseil de la consommation restent sous la compétence du Ministère de l'Economie alors que le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs se voit confier la tâche de coordination interministérielle de la protection des consommateurs en vue d'une future consolidation des compétences.
- L'ULC entre en pourparlers avec l'ACA au sujet des contrats de pension complémentaire signés auprès des compagnies d'assurances. En effet, certains signataires de tels contrats d'assurance se plaignent du montant dérisoire qui leur est payé chaque mois par l'assurance à titre de pension complémentaire, une fois que le contrat est venu à échéance.
- Entrevue des responsables de l'ULC avec l'Office Luxembourgeois d'Accueil et d'Intégration (OLAI) : l'OLAI organise plusieurs fois par an des journées d'accueil et d'orientation pour les signataires du contrat d'accueil et d'intégration. Ce contrat est censé permettre aux étrangers résidants légalement et durablement au Luxembourg de s'intégrer plus facilement dans la communauté luxembourgeoise en fréquentant des cours de langues, en participant à des cours d'instruction civique ou encore en assistant précisément à une journée d'orientation lors de laquelle des informations utiles leur sont fournies. L'ULC décide de participer avec un stand aux dites journées d'orientation.

FEVRIER 2014:

- Le Ministère de l'Economie élabore en coopération avec les organisations représentées au sein du Conseil de la consommation un texte de vulgarisation sur le colportage, respectivement la vente de porte à porte, qui sera autorisée, c'est-à-dire licite, au Luxembourg. Toutefois, le texte législatif prévoit la possibilité pour les consommateurs ayant signé un tel contrat soit de se rétracter dans les quinze jours, soit de demander la nullité du contrat sous certaines conditions toutefois. Le texte en question a pour vocation d'expliquer aux consommateurs leurs droits et obligations dans le contexte de la vente de porte à porte. Le texte peut être consulté sur le site internet du Ministère de l'Economie, mais aussi bien sûr sur celui de l'ULC.
- Afin de mieux s'informer sur le travail de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, les membres du service contentieux/juridique de l'ULC participent à plusieurs réunions d'information avec les responsables de l'ILR. Sont traités les différents secteurs sous la surveillance de l'ILR. Les dites séances d'information portent sur les droits des clients vis-à-vis des fournisseurs d'énergie, les marchés de l'énergie et sur les moyens de réclamation dont disposent les consommateurs.

- Une délégation de l'ULC rencontre son nouveau Ministre de tutelle, Monsieur Fernand Etgen, Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs. Il est convenu que le Ministre va visiter les bureaux de l'ULC et rencontrer le personnel de l'ULC.
- Une entrevue a eu lieu entre l'ULC et le Mouvement Ecologique. L'échange de vue porte principalement sur la construction et la rénovation de maisons selon des critères de basse consommation d'énergie.
- Entrevue entre l'ULC et les responsables du Conseil de la concurrence : le Conseil effectue des consultations auprès des principaux groupes d'intérêt au Luxembourg, dont l'ULC. Le Conseil de la concurrence s'intéresse plus particulièrement aux sujets suivants : abus de position dominante, entente et restriction de commerce verticale.

MARS 2014 :

- Transmission au Ministère de l'Economie, Ministère de tutelle de l'ULC en 2013, du rapport sur les actions éligibles menées par l'ULC et cofinancées par le Ministère de l'Economie, dans le cadre d'une convention financière.
- Action commune de l'ULC avec « myenergie » et l'Ordre des Architectes et Ingénieurs (OAI) au sujet de la rénovation immobilière.
- Entrevue de l'ULC avec la direction du Luxemburger Wort afin de s'informer quel genre d'informations respectivement quels sujets consommateurs intéressent la rédaction dudit quotidien.
- Entrevue avec Monsieur François Bausch, Ministre du Développement durable et des Infrastructures. A l'ordre du jour de la réunion sont les sujets suivants : abolition du contrôle pour véhicules automoteurs neufs à la SNCT, premier contrôle consécutif des véhicules après quatre ans seulement au lieu de trois ans et demi, puis tous les deux ans, présentation du projet de loi portant réforme du secteur des taxis, conservation de la ligne ferroviaire menant de Ettelbrück à Diekirch.
- Vote définitif de la loi sur les droits des consommateurs, en transposition d'une Directive européenne. Cette loi rend également possible la vente de porte à porte au Luxembourg. L'ULC continue sa campagne d'information relative à la notion de colportage.
- Conférence de presse de l'ULC en date du 17.3.2014 au Novotel Centre : des représentants de toute la presse écrite sont présents. Lors de cette conférence, la direction de l'ULC fait le point sur des sujets d'actualité.
- L'ULC est représentée au sein du groupe technique RC Auto du Commissariat aux Assurances. Y siègent également les représentants des assureurs. A l'ordre du jour figure une possible modification du règlement grand-ducal portant sur le régime Bonus-Malus des contrats d'assurances RC-Auto.
- L'ULC participe avec un stand au festival des cultures et des migrations le 15 et le 16 mars 2014. A l'occasion de ce festival, l'ULC essaie d'intéresser surtout les résidents étrangers aux sujets de consommation.

AVRIL 2014 :

- L'ULC décide de participer à la plateforme TTIP (*Transatlantic Trade and Investment Partnership*), ensemble avec les syndicats et des représentants du secteur agricole de même le Mouvement écologique et Greenpeace.
- Le comité de l'ULC analyse le discours du Premier Ministre sur l'état de la nation. L'ULC sort consécutivement un communiqué qui traite notamment les sujets suivants : indexation des salaires, hausses de TVA, allocations familiales et bourses d'études.

- Entrevue de l'ULC avec la direction de l'ACL. A l'ordre du jour sont le projet de loi portant modification des impôts pour les véhicules automoteurs, la possible introduction d'un système « Car-Pass », une meilleure coopération entre les deux organisations.
- Première réunion de la plateforme TTIP. Un état des lieux est dressé de même qu'il a été décidé d'organiser une conférence de presse sur le sujet au mois de mai.
- Visite des installations de Radio 100,7 par une délégation de l'ULC, qui est reçue par le directeur de l'établissement ainsi que son rédacteur en chef : les représentants de l'ULC s'informent sur les possibilités d'introduire davantage de sujets consommateurs dans les différentes rubriques d'information de Radio 100,7.

MAI 2014 :

- Organisation d'une campagne publicitaire en vue du recrutement de nouveaux membres.
- Conférence de presse de la plateforme TTIP en présence de l'ULC. Lors de cette conférence, les craintes des membres de la plateforme, visant essentiellement un possible nivellement vers le bas des standards et normes de sécurité dans les domaines alimentation, environnement et protection des consommateurs, sont expliquées à la presse présente. D'autre part, un hearing à la Chambre des députés est prévu pour le mois de juin après les élections européennes.
- L'ULC entre en contact avec les organisations « Hellef Doheem » ainsi que « Help » au sujet du colportage, suite au vote de la loi rendant licite le colportage au Luxembourg. La coopération comporte deux volets : séances d'information par les juristes de l'ULC au profit du personnel des deux organisations ainsi que distribution à leurs clients par les deux organisations de l'autocollant « Colportage, Nee, Non, Nein, Merci ! ». Ces autocollants ont été mis à disposition par le Ministère de l'Economie et redistribués entre autre par l'ULC.
- L'assemblée générale ordinaire de l'ULC pour l'année 2014 se tient en date du 14 mai 2014. Le comité regrette que la presse n'a pas couvert de façon satisfaisante l'événement, malgré le fait que des reporters de tous les quotidiens étaient présents.
- Le Ministre de l'Economie répond à une question parlementaire sur la loi du 2 avril 2014 abrogeant l'interdiction du colportage au Luxembourg. Le Ministre expose son point de vue selon lequel il n'appartient pas au Ministère de l'Economie de s'occuper d'une liste « opt-out » à laquelle les consommateurs pourraient s'inscrire pour manifester leur refus d'un possible colportage à leur porte.
- Entrevue avec Monsieur Dan Kersch, Ministre de l'Intérieur ainsi qu'avec ses deux conseillers. Le Ministre de l'Intérieur informe l'ULC que le prix harmonisé de l'eau potable sera maintenu. D'ailleurs, l'ULC avait également plaidé pour le maintien de ce système. Les nouvelles cartes d'identité à puce seront prévisiblement disponibles à partir du mois de juillet 2014. A noter toutefois que les cartes d'identité classiques garderont leur validité jusqu'à leur date d'échéance. Par contre, il n'est plus question de rembourser les personnes qui ont dû procéder à l'échange de leur carte d'identité en raison de leur mauvaise qualité. De toute façon, les seuls frais à exposer étaient ceux pour une photo portrait. D'autre part, le Ministre souligne que les prix dits « administrés » sont de la pure compétence des communes dans le cadre de la législation sur l'autonomie communale. Aussi, le Ministre argumente en faveur de taxes d'ordures qui se calculent par rapport au poids des ordures ménagères, selon le principe du coût de revient.
- L'Observatoire pour la formation des prix a repris ses travaux. Lors d'une première réunion, il a été constaté que les prix au Luxembourg sont en moyenne de 2 % plus chers qu'en Allemagne, ce malgré un taux de TVA plus avantageux. Quant à la libéralisation des prix des taxis, il s'agit d'observer l'évolution desdits prix. Les conclusions de l'Observatoire se fondent essentiellement sur des études de prix et de marché effectués récemment par des consultants extérieurs.

JUIN 2014 :

- Entrevue des responsables du département juridique de l'ULC avec des représentants de Luxair, respectivement Luxair Tours. A l'ordre du jour sont les contrats de voyage à forfait. Luxair se déclare d'accord à adapter ses conditions générales afin d'en retirer des clauses que l'ULC estime être abusives, respectivement de réécrire de telles clauses. Aussi, Luxair se déclare d'accord à revoir les indemnisations à payer aux passagers en cas de retard.
- Suite à une demande de l'ULC, Monsieur le Premier Ministre répond à l'organisation des consommateurs qu'il estime que les intérêts des consommateurs sont suffisamment représentés par des fonctionnaires de l'Etat au sein des Conseils d'administration de plusieurs établissements publics, comme par exemple l'Institut Luxembourgeois de Régulation ou encore le Commissariat aux Assurances. Dès lors, le Premier Ministre ne voit aucune nécessité d'accorder ce genre de siège à des représentants de l'ULC.
- Une entrevue des responsables de la plateforme TTIP avec Monsieur Jean Asselborn, Ministre des Affaires étrangères, a lieu en date du 27.6.2014.
- L'ULC participe à l'Assemblée générale de l'ACL, dont elle est membre associé.
- L'ULC participe à une réunion préparatoire au Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs en vue de l'organisation d'une journée du lait au mois de novembre 2014.
- L'ULC est présente à l'assemblée générale du Centre Européen des Consommateurs, groupement d'intérêt économique, dont l'ULC est membre fondateur ensemble avec l'Etat Luxembourgeois.
- L'ULC rencontre la Ministre du Logement, Madame Maggy Nagel, pour un échange de vue au sujet de la pénurie du logement au Luxembourg et les possibilités et moyens à mettre en œuvre pour la création de logements locatifs à prix abordable.
- Une entrevue entre le gouvernement et la plateforme TTIP a lieu en présence de l'ULC. Lors de cette entrevue, le Ministre de l'Economie essaie de rassurer la plateforme quant aux aboutissants du traité transatlantique en précisant que d'importants intérêts économiques sont en jeu.
- L'ULC se met d'accord avec RTL Radio sur une coopération en vue de l'élaboration d'une série d'émissions portant sur des sujets consommateurs. 25 émissions sont prévues de même que deux grands reportages par an.

JUILLET 2014 :

- Conférence de presse de l'ULC au Novotel Centre. Il s'agit de la deuxième conférence de presse en 2014. Les sujets suivants sont traités : indexation automatique des salaires et pensions, augmentation du taux de TVA général de 15 % à 17 %, augmentation du taux de TVA à 17 % pour les logements locatifs, passeport énergétique, commerce électronique, partenariat transatlantique de commerce et d'investissement, travaux de l'Observatoire de la formation des prix et comparaison des prix entre le Luxembourg et la Grande-Région, dossiers traités par le service contentieux de l'ULC.
- Une lettre commune des représentants du salariat et de l'ULC au sein de l'Observatoire pour la formation des prix est adressée au Ministre de l'Economie afin de relancer de façon sérieuse les travaux de l'Observatoire. Les revendications sont : continuer à analyser la structure des prix, analyser des marges bénéficiaires, analyser les conséquences de la libéralisation des prix dans certains secteurs, analyser l'impact de l'augmentation de la TVA.
- L'ULC soumet certains commentaires et propositions à la Ministre du Logement, suite à la demande de cette dernière, concernant la réforme projetée de la loi sur le bail à usage d'habitation.

AOÛT 2014 :

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

SEPTEMBRE 2014 :

- Réunion avec le Commissaire de gouvernement à l'énergie, Monsieur Tom Eischen. A l'ordre du jour sont l'étude de uni.lu sur les passeports énergétiques et les conclusions qu'il faut en tirer.
- Les membres du comité de gérance élaborent des propositions en vue d'une modification projetée des statuts de l'ULC nouvelle asbl.
- La direction de l'ULC rencontre le Ministre des Finances, Monsieur Pierre Gramegna et ses conseillers. Le président de l'ULC présente les travaux de l'ULC et plus particulièrement les prestations dans l'intérêt non seulement de ses membres, mais de tous les consommateurs. La délégation de l'ULC exprime ensuite ses craintes quant aux augmentations de TVA projetées, respectivement quant à leur répercussion sur le pouvoir d'achat des consommateurs.

OCTOBRE 2014:

- Le comité approuve à l'unanimité la version définitive de la proposition de modification des statuts de l'ULC. Les modifications en question seront soumises à l'approbation du conseil d'administration de l'ULC.
- Les enquêtes de prix de l'ULC seront intensifiées. Ainsi des publications de prix sectoriels seront régulièrement réalisées et publiées dans le bulletin « de KONSUMENT ». Les enquêtes de prix de fin d'année seront systématiquement réalisées : pneus d'hiver, produits de fêtes de fin d'année.... Un soin particulier sera consacré à l'observation des prix avant et après la hausse de la TVA au 1^{er} janvier 2015, y compris les prix pratiqués par les cafés et les restaurants.
- Les membres du comité sont informés sur les brochures qui paraîtront jusqu'à la fin de l'année 2014. Il s'agit de brochures sur la vente à distance et la copropriété.

NOVEMBRE 2014 :

- Une délégation de l'ULC participe à la démonstration contre le TTIP organisée par la plateforme devant la Cour de Justice européenne à Kirchberg. A cette occasion, un recours contre la décision de la Commission de ne pas admettre l'action européenne contre le TTIP au titre de pétition, est remis.
- L'ULC intervient auprès du Ministre de la Justice en vue de la transposition de la recommandation européenne portant introduction des actions collectives dans le système judiciaire des pays membres de la Communauté. Jusqu'à présent, le Luxembourg n'a pas transposé la recommandation en question.
- Une délégation de l'ULC assiste à la remise des prix du concours Oekofoire dans les locaux de la SuperdrecksKëscht à Colmar-Berg.
- Le comité prend connaissance d'une étude selon laquelle 71 % des professionnels vont répercuter intégralement l'augmentation de la TVA au 1^{er} janvier 2015 sur leurs prix de vente finaux aux consommateurs. Cette étude contredit l'affirmation de la clc selon laquelle la majeure partie des commerçants ferait absorber la hausse de TVA du moins partiellement par une réduction de la marge bénéficiaire. Tel ne semble pas être le cas.
- Le comité se penche sur la Directive européenne portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. L'ULC demande à nouveau d'être consultée par le Ministère de l'Economie qui est en train de rédiger un avant-projet de loi.

- Les représentants de l'ULC participent aux entrevues que la plateforme TTIP avec plusieurs députés européens. Il s'agit de Madame Viviane Reding, de Monsieur Georges Bach, de Monsieur Frank Engel et de Monsieur Claude Turmes. Aux dires de Madame Reding, des lignes rouges à ne pas dépasser en ce qui concerne la sécurité des citoyens européens ont été dressées et communiquées aux négociateurs des Etats Unis. En outre, elle affirme que l'accord CETA conclu avec le Canada comporte les réserves nécessaires afin de pouvoir garantir que les pays de la Communauté européenne restent libres de légiférer selon leurs propres besoins et décisions.

DECEMBRE 2014 :

- Les membres du Comité de gérance donnent leur accord avec une refonte du site internet de l'ULC qui visera d'ailleurs plus la présentation que le contenu proprement dit.
- L'ULC participe à une conférence de presse organisée par l'Horesca et les représentants du secteur, afin de protester contre l'augmentation de la TVA sur les boissons alcooliques de 3 % à 17 % à partir du 1^{er} janvier 2015.
- Entrevue entre l'ULC et une délégation de l'ABBL. L'ULC participe à une initiative de l'ABBL visant l'éducation financière du consommateur.
- Une délégation de l'ULC rencontre la direction de la Confédération Luxembourgeoise du Commerce. L'ULC fait part de sa crainte qu'une partie du commerce profitera de la hausse de la TVA sur certains produits à partir du 1.1.2015 pour augmenter d'une façon générale les marges bénéficiaires.
- L'ULC fait entendre sa voix par communiqué de presse sur deux sujets : un règlement introduisant des modifications importantes concernant l'étiquetage des denrées alimentaires ainsi que la hausse de la TVA sur la construction d'immeubles locatifs.
- L'enquête de prix des crémants et champagnes à laquelle l'ULC a procédé journalièrement pendant le mois de décembre, a connu un grand écho du public. La même action aura lieu à nouveau fin 2015. Les résultats seront publiés de façon plus placative sur le site internet de l'ULC.

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



REPRESENTATIONS INTERNATIONALES

Chapitre 5 :

- 5.1. BEUC – BUREAU EUROPEEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS 65
- 5.2. ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPEEN DES CONSOMMATEURSErreur ! Signet non défini.
- 5.3. ANEC, ASSOCIATION EUROPEENNE POUR LA COORDINATION
DE LA REPRESENTATION DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION 68

5. REPRESENTATIONS INTERNATIONALES

5.1. BEUC – BUREAU EUROPEEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Monsieur Eugène KIRSCH**

Membre suppléant : **Madame Aline ROSENBAUM**

Le BEUC, « Bureau Européen des Consommateurs » regroupe actuellement quarante 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 huit 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.

En 2013, les statuts du BEUC ont été modifiés afin de réduire le nombre d'Assemblées générales à une Assemblée par an au lieu de deux. L'Assemblée générale annuelle a eu lieu à Bruxelles en date des 15 et 16 mai 2014.

5.1.1. ASSEMBLEE GENERALE DU BEUC LES 15 ET 16 MAI 2014 A BRUXELLES

Aline Rosenbaum représentait l'ULC lors de cette Assemblée.

L'ordre du jour était le suivant :

15 mai 2014 :

13:30 Approbation de l'ordre du jour

13:35 Nouveaux accords de partenariat- pour information

13:45 TTIP présentation de la situation actuelle et discussion (avec Mr Garcia Bercero,

Négociateur en chef de l'Union Européenne, DG Trade, Commission européenne, et Anna Fielder, représentant TACD

Concernant le TTIP, le BEUC est également très critique vis-à-vis du manque de transparence de la part de la Commission européenne quant aux négociations qui sont en cours. Mr Garcia Bercero a tenté de rassurer les représentants des associations de consommateurs membres du Beuc, présents lors de cette assemblée, en insistant sur le fait que les parlementaires Européens seraient régulièrement tenus au courant de l'état des négociations.

Mr Garcia Bercero a également affirmé que les droits des consommateurs seraient préservés, tout en indiquant qu'au niveau des réglementations des convergences seraient recherchées.

Les membres du BEUC n'ont cependant pas pu obtenir d'informations concrètes quant aux matières couvertes ou exclues par le futur traité.

Le Beuc a engagé deux personnes chargées de se consacrer à ce dossier. Un Blog est dédié spécialement au TTIP.

14:45 Rapport des directeurs - pour information
15:00 Programme relatif aux pays CESEE- état des lieux
15:30 L'avenir de l'application du droit européen de la consommation - préparation de débat avec Paola Testori
16:00 Pause
16:30 Application du droit de la consommation comme top priorité de l'Union européenne et Dialogue structurel avec les organisations de consommateurs- Commission européenne - DG Sanco- Paola Testori, directeur général
Présentation et discussion
17:00 Elections du Beuc - procédures/candidats pour la présidence et vice-présidence (le cas échéant)
18:00 Fin
20:00 Dîner

16 mai 2014

9:00 Beuc « flagship campaigns » - bilan- discussion
9:45 La campagne d'information de l'Union européenne sur les droits des consommateurs - Veronica Manfredi, Commissaire européen, DG Just, chef d'unité... - présentation et discussion
10:30 Election du nouveau Président
11:00 Pause
11:30 Priorités en matière de consommation de la présidence italienne – Francesco Picarreta, Ministre italien du développement économique, directeur des « Politiques européennes et internationales »
12:30 Rapport d'activité et rapport financier 2013- pour approbation, y compris prolongation du mandat du réviseur d'entreprise
13:00 Déjeuner- rencontre avec l'exécutif
13:45 Le Beuc et la politique de développement durable- résultat des groupes de travail- pour approbation
14:45 Campagnes des membres: «Quelle est votre meilleure réalisation en 2013?»
15:30 «Consumer Champion» - projet - mise à jour
15:45 Elections du Parlement européen - mise à jour- pour information
16:00 AOB
16:15 Fin de l'assemblée

La traditionnelle Assemblée Générale d'automne fut remplacée par un séminaire et une conférence. Les membres du Beuc furent invités le 13 novembre 2014 à un séminaire sur le surendettement et à une conférence intitulée **“Towards more sustainable consumption: the role of durable goods and legal guarantees”**.

L'ULC n'a pas participé à ces événements.

5.2. ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPEEN DES CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Monsieur Eugène KIRSCH**

Membre suppléant : **Monsieur Bob SCHMITZ**

Le Groupe Consultatif de la Commission Européenne composé d'un représentant par Etat membre, s'est réuni trois fois à Bruxelles, à savoir en mars, juin et novembre. Alors que pour la plupart des autres pays, l'organisation siégeant au sein de ce Groupe doit se charger de la coordination de toutes les associations nationales concernées, le Luxembourg comme le Danemark ont l'avantage de ne disposer que d'une seule organisation réunissant non seulement des membres individuels mais toutes les associations représentatives de l'intérêt des consommateurs. Notre délégué à Bruxelles, Bob Schmitz a de nouveau représenté le Luxembourg / l'ULC lors de ces travaux et a participé également à ce titre à l'événement des 7-8 juillet 2014 de la Présidence italienne du Conseil qui s'est tenu à Rome et a porté sur la coopération transfrontalière en matière d'application (enforcement) du droit de la consommation. Le Ministère de l'Economie luxembourgeois était également présent. Bob s'est également porté volontaire pour contribuer activement à l'élaboration de compliance criteria concernant les allégations environnementales pour prévenir plus efficacement le green-washing. Plusieurs réunions fort constructives de ce Multi-stakeholder Dialogue on Green Claims ont eu lieu au cours de l'année passée. La publication d'une étude de la Commission sur les allégations environnementales ainsi que des critères permettant de juger si des publicités vertes ne sont pas trompeuses (compliance criteria) sont programmés avant l'été 2015. Les méthodes de travail du ECCG ont évolué positivement ce qui est d'autant plus nécessaire que la nouvelle Commission sous la présidence de Jean-Claude Juncker se concentrera sur les grands sujets en arrêtant de légiférer sur des questions de détail conformément au principe de subsidiarité qui laisse l'initiative aux Etats membres chaque fois que c'est justifié pour être plus proche des citoyens-consommateurs. La première réunion du ECCG en mars 2014 suivait encore le schéma ancien en informant les représentants des consommateurs sur les multiples initiatives (réglementations, études, ...) entreprises par les deux directions générales en charge de la consommation (Consommation et Justice). Le grand intérêt de la réunion de juin a été un échange approfondi avec les négociateurs de la Commission de TTIP (l'accord de partenariat en discussion entre la Commission Européenne et leurs homologues américains). Suite à ces discussions, le ECCG a adopté le 19 juin 2014 un premier avis sur les négociations TTIP incluant un avis séparé (dissenting opinion) de notre part, étant d'avis que les collègues des autres pays avaient insuffisamment mis en garde sur les risques pour la politique européenne de protection des consommateurs. Les discussions et projets de textes depuis lors, notamment sur la future coopération réglementaire UE/Etats-Unis, confirment le bien-fondé de nos réserves comme exprimées aussi lors de l'audition sur TTIP de notre Chambre des députés du 11 juillet 2014.

Le véritable tournant du ECCG est venu en novembre quand la Commission a annoncé les grandes lignes de la politique Juncker et le regroupement des deux directions générales susvisées en une seule direction générale Justice et Consommateurs en insistant sur la responsabilité du ECCG de contribuer à l'élaboration de cette nouvelle politique et en invitant les organisations de consommateurs à soumettre un maximum de faits concrets sur le fonctionnement du Marché unique et à s'impliquer davantage dans la mise en œuvre des mesures décidées à Bruxelles. Un tour de table fort fructueux sur l'Agenda digital (l'une des grandes priorités de la Commission Juncker) a eu lieu à cette réunion permettant finalement que toutes les délégations s'expriment alors que les réunions précédentes de l'ECCG étaient animées par peu de représentants dont le BEUC et l'ULC. La Commission a invité les organisations nationales à mieux coopérer entre les réunions, un objectif qui nous est cher depuis toujours, notamment l'échange et des actions communes avec nos amis français, belges et allemands.

5.3. ANEC, ASSOCIATION EUROPEENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRESENTATION 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.