

# Rapport d'activité 2018



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

# Rapport d'activité 2018



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

## SOMMAIRE

<b>1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRÉSENTATIONS NATIONALES .....</b>	<b>7</b>
1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 16 MAI 2018 A HESPERANGE .....	7
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	11
1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE.....	12
1.4. ORGANIGRAMME.....	13
1.5. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	14
1.5.1. <i>MARQUES NATIONALES</i> .....	14
1.5.2. <i>SERVICE CONTENTIEUX</i> .....	14
1.5.3. <i>POIDS ET MESURES</i> .....	14
1.5.4. <i>RELATIONS PUBLIQUES</i> .....	14
1.5.5. <i>RÉVISEURS DE CAISSE</i> .....	15
1.6. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	16
1.6.1. <i>CONSEIL DE LA CONSOMMATION</i> .....	17
1.6.2. <i>COMMISSION D'ÉQUIPEMENT COMMERCIAL</i> .....	18
1.6.3. <i>OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.P.)</i> .....	18
1.6.4. <i>MARQUE NATIONALE DU VIN (Commission de dégustation)</i> .....	19
1.6.5. <i>MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE</i> .....	20
1.6.6. <i>MARQUE NATIONALE DU MIEL</i> .....	21
1.6.7. <i>MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC, DES PRÉPARATIONS DE VIANDE ET PRODUITS À BASE DE VIANDE</i> .....	22
1.6.8. <i>MARQUE NATIONALE DU BEURRE</i> .....	22
1.6.9. <i>« AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »</i> .....	23
1.6.10. <i>MÉDIATEUR EN ASSURANCES</i> .....	25
1.6.11. <i>MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG</i> .....	26
1.6.12. <i>LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE</i> .....	28
1.6.13. <i>COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV</i> .....	30
1.6.14. <i>ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L'AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDANTE DE L'AUDIOVISUEL (ACALIA)</i> .....	32
1.6.15. <i>COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE</i> .....	33
1.6.16. <i>CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS</i> .....	33
<b>2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS.....</b>	<b>37</b>
2.1. LE MENSUEL « de Konsument » .....	37
2.2. ULC-CALENDRIER .....	38
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC .....	38
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS.....	39
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	41
2.5.1. <i>FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME</i> .....	41

2.5.2.	<i>L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ</i> .....	41
2.5.3.	<i>BRADERIE À ETTTELBRUCK</i> .....	41
2.5.4.	<i>FOIRE AGRICOLE 2017</i> .....	41
2.5.5.	<i>« WEEKEND LUXEMBOURGEOIS À MEDERNACH »</i> .....	41
2.5.6.	<i>BRADERIE À LUXEMBOURG</i> .....	42
2.5.7.	<i>HOME &amp; LIVING EXPO</i> .....	42
2.5.8.	<i>WALFER BICHERDEEG</i> .....	42
2.6.	<b>COOPÉRATION AVEC L'ÉCOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU LUXEMBOURG</b> .....	42
2.7.	<b>RADIO ET TÉLÉVISION</b> .....	42
2.7.1.	<i>RADIO RTL 92,5</i> .....	42
2.8.	<b>ACTIONS PUBLICITAIRES</b> .....	42
<b>3.</b>	<b>CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION... 47</b>	
3.1.	<b>CONTENTIEUX</b> .....	47
3.2.	<b>HEURES D'OUVERTURE</b> .....	55
<b>4.</b>	<b>ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC</b> .....	<b>59</b>
<b>5.</b>	<b>REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES</b> .....	<b>69</b>
5.1.	<b>BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS</b> .....	69
5.1.1.	<i>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LES 17 ET 18 MAI 2018 À BRUXELLES</i> .....	69
5.1.2.	<i>GROUPES DE TRAVAIL</i> .....	71
5.2.	<b>ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS</b> .....	72

\* \* \* \* \*

## **ANNEXES sur CD**

- de Konsument 2018

### **BROCHURES**

- Brochure: Le bail à loyer (3. Édition) en anglais – The Lease
- Brochure : Les erreurs fréquentes en anglais – Common errors
- Brochure - ce qu'il faut savoir sur les contrats de crédit !
- Flyer - Jeune consommateur – Jeune mais fûté

### **COMMUNIQUÉS DE PRESSE**

- 10.01.2018 L'ULC, BEESECURE et le CEC au salon du tourisme «VAKANZ 2018»
- 22.01.2018 Autofestival 2018: Mises en garde et conseils importants de l'ULC
- 24.01.2018 L'ULC critique la hausse substantielle du prix de l'électricité
- 05.02.2018 L'ULC dénonce vigoureusement la hausse drastique des tarifs des parkings de plusieurs hôpitaux
- 19.02.2018 Tarifs des parkings d'hôpitaux : L'ULC déçue de la réaction de la Ministre de la Santé
- 06.03.2018 Tarifs des parkings des hôpitaux : rencontre entre les HRS et l'ULC
- 12.03.2018 Scandale de la viande chez Veviba : L'ULC demande une fois de plus des contrôles plus rigoureux!
- 09.05.2018 Pour des travaux de rénovation printaniers paisibles - conseils du CEC et de l'ULC
- 21.06.2018 Entretien entre l'ULC et les HRS sur les tarifs des parkings: de bonnes nouvelles pour les patients et leurs proches
- 12.09.2018 Scandale du diesel chez Volkswagen: l'ULC appelle à ne pas oublier les droits des consommateurs !
- 24.09.2018 L'ULC dénonce la hausse drastique des frais bancaires chez Raiffeisen
- 25.10.2018 Avertissement de l'ULC: Attention lors du pesage ; l'emballage au prix de la marchandise ?
- 26.10.2018 L'ULC demande la mise en place d'un simulateur de frais bancaires
- 08.11.2018 L'ULC condamne le diktat des banques!
- 19.11.2018 Mise en garde et conseils de l'ULC: Jouets pour enfants 2018 – Rappel annuel
- 30.11.2018 Première prise de position de l'ULC sur la conférence de presse donnée à l'issue des négociations de coalition
- 10.12.2018 Actions contre les clauses « No show » des compagnies aériennes

## AVIS

- 16.01.2018 Proposition de directive modifiée COM(2017) 637 concernant certains aspects des contrats de vente de biens
- 06.03.2018 PROJET DE LOI SUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES (Document parlementaire 7215)
- 04.07.2018 Proposition de directive « omnibus »
- 14.08.2018 Proposition de directive relative aux actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs
- 09.11.2018 Projet de loi relatif à certaines modalités d'application et à la sanction du règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié

# UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

### Chapitre 1 :

1.1.	L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 16 MAI 2018 A HESPERANGE .....	7
1.2.	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	11
1.3.	LE COMITÉ DE GÉRANCE.....	12
1.4.	ORGANIGRAMME.....	13
1.5.	LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	14
1.6.	LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	16





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

## 1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 16 MAI 2018 A HESPERANGE

Le **président de l'ULC Nico Hoffmann** accueille les personnes présentes, les représentants du Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs et du Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur en charge de la protection des consommateurs, les députés présents ainsi que les représentants des organisations membres de l'ULC.

Dans son allocution, le président Nico Hoffmann revient sur les différentes thématiques qui ont occupé l'ULC durant l'année 2017.

Il relève en particulier que l'assistance juridique des membres demeure une priorité de l'association luxembourgeoise de protection des consommateurs. Pas moins de 5 286 nouveaux dossiers liés à des litiges de consommation ont ainsi été ouverts par le service contentieux de l'ULC, soit une hausse de 5,83 % par rapport à 2016.

L'ULC s'est en outre attachée à perfectionner son travail de relations publiques. Nico Hoffmann précise qu'il reste encore fort à faire au niveau de la politique de protection des consommateurs, mais souligne que l'ULC se félicite expressément de la création d'un Ministère de la Protection des consommateurs, rattaché au Ministère de l'Agriculture et de la Viticulture. Le regroupement de différents domaines de compétence qui en résulte, en particulier au niveau de la production et de la sécurité des denrées alimentaires, marque clairement une avancée. Au vu de la vaste panoplie de thématiques touchant à la protection des consommateurs, les compétences ministérielles sont dans les faits affectées à différents Ministères : le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs, le Ministère de l'Économie, le Ministère de la Santé et le Ministère de la Justice.

L'ULC a résumé ses demandes à l'ensemble des partis politiques dans un document qu'elle leur a explicité lors d'entretiens, dans la perspective des élections législatives d'octobre 2018.

Concernant la sécurité des denrées alimentaires, Nico Hoffmann déplore que le projet de loi n° 6614 instaurant un système de contrôle et de sanctions relatif aux denrées alimentaires n'ait toujours pas été avalisé par la Chambre des Députés. Il constate au demeurant que toute infraction à la sécurité des denrées alimentaires se doit d'être sanctionnée.

Le président aborde ensuite la campagne menée par l'ULC contre le niveau excessif des frais bancaires et contre la fermeture de filiales bancaires et de POST. 10 000 consommateurs ont signé la déclaration de protestation de l'ULC au cours du premier semestre 2017. La pétition en question a été remise au président de la Chambre des Députés en présence du président de la Commission des pétitions, suite à quoi les responsables de l'ULC ont eu la possibilité de défendre leur point de vue devant ladite Commission et devant la Commission parlementaire des finances et du budget.

Hélas, la situation reste inchangée à ce jour – mais au moins, aucune nouvelle hausse de frais bancaires n'a été observée depuis le début de l'année 2018. La création d'un logiciel de comparaison des frais par la CSSF est expressément saluée. La loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement requiert toutefois d'être révisée, notamment pour la clientèle qui ne peut utiliser les systèmes d'opérations bancaires en ligne en raison de son âge ou de problèmes de santé et qui a besoin de l'aide des employés au guichet. Les juristes de l'ULC examinent actuellement à la loupe les conditions contractuelles générales des différentes banques établies

au Luxembourg, y compris de POST Finance, afin de vérifier si elles contiennent des clauses arbitraires.

L'ULC s'est également occupée de l'importante question portant sur l'introduction d'une loi autorisant les recours collectifs de consommateurs à l'égard de fournisseurs de marchandises ou de services. Pareille loi continue de faire défaut au Luxembourg, bien qu'elle soit prévue dans le programme gouvernemental. Les pays voisins tels que la France ou la Belgique disposent déjà depuis longtemps d'une loi autorisant les recours collectifs de consommateurs et l'ULC regrette que le Luxembourg ne s'en soit pas encore inspiré pour offrir les mêmes possibilités à ses consommateurs. Dans l'affaire dite « Dieselgate » de Volkswagen, une telle loi aurait permis à l'ULC de mieux défendre les intérêts des propriétaires de voiture lésés.

Nico Hoffmann plaide ensuite pour le maintien du pouvoir d'achat des consommateurs et aborde également la politique fiscale. Il appelle encore une fois à l'introduction d'une tranche indiciaire d'avance de 1,5 %, telle qu'elle a existé par le passé. Celle-ci permettrait de renforcer le pouvoir d'achat, surtout des faibles et moyens revenus. Le maintien du pouvoir d'achat est également directement lié à la politique fiscale. Nico Hoffmann constate que le barème d'imposition n'a pas été adapté à l'inflation depuis sept ans, ce qui représente une importante perte de pouvoir d'achat. Les mesures d'allègement fiscal entrées en vigueur en 2017 ont également été en partie financées à l'avance par des augmentations d'impôt, en particulier par un impôt compensatoire de 0,5 %. Les classes d'impôt 1 et 1A des personnes physiques restent ainsi soumises à une charge disproportionnellement élevée, une situation injuste en particulier face à l'augmentation des ménages composés d'une seule personne au Luxembourg.

En ce qui concerne le logement et la politique y afférente, le président de l'ULC demande à ce qu'il soit mis fin aux agissements des spéculateurs et requins immobiliers. Il doute toutefois que le monde politique soit apte ou disposé à le faire. Les hausses annuelles de 6 à 8 % des prix des terrains à bâtir et des logements sont intolérables. Nico Hoffmann considère par ailleurs comme contreproductive la hausse de la TVA de 3 à 17 % pour les résidences secondaires et souligne que celle-ci a très probablement été reportée sur le montant des loyers.

Enfin, le président de l'ULC souligne une fois encore qu'en créant un Ministère de la Protection des consommateurs, le gouvernement a affiché sa volonté de prendre au sérieux les intérêts des consommateurs et de leur protection. Cela implique toutefois aussi que l'ULC, en sa qualité d'unique organisation représentative de la protection des consommateurs au Luxembourg, doit recevoir une aide financière plus importante, en particulier eu égard au fait que, pour obtenir cette aide, elle doit s'engager à réaliser toute une série d'activités bénéficiant à l'ensemble des consommateurs.

Nico Hoffmann évoque pour conclure différentes questions ayant occupé les responsables de l'ULC durant l'année sous revue : les compteurs d'énergie dits intelligents (« smartmeter »), la réforme de la législation relative aux garanties locatives et le renforcement général de la protection des consommateurs à travers des mesures législatives, les hausses de tarifs des maisons de repos et de soins, et bien plus encore.

Le **secrétaire général Marcel Laschette** revient dans son allocution sur d'autres activités et initiatives menées par l'ULC durant l'année 2017. Le comité de gérance de l'organisation luxembourgeoise de protection des consommateurs s'est ainsi réuni à 21 reprises. Le conseil d'administration a quant à lui tenu six séances. En 2017, l'ULC a employé 26 personnes ainsi qu'un représentant permanent à Bruxelles. Un inspecteur technique dûment qualifié a également été engagé afin de conseiller les membres de l'ULC confrontés à des problèmes liés à la construction ou aux travaux d'artisanat.

48 988 consultations téléphoniques ont été assurées en 2017. Le service contentieux de l'ULC a ouvert 5 286 nouveaux dossiers, dont 877 dans le domaine de la construction, 980 dans le domaine du logement et 402 à propos de litiges immobiliers. 1 639 consultations juridiques ont

été assurées par les juristes de l'ULC, auxquelles s'ajoutent 3 194 consultations des membres du service contentieux.

Les inspecteurs techniques du domaine de la construction se sont rendus 967 fois chez nos membres pour résoudre des problèmes de construction sur place. 720 consultations ont par ailleurs été assurées pour les déclarations d'impôts.

L'ULC a publié 24 communiqués de presse en 2017, auxquels s'ajoutent trois expertises juridiques. Marcel Laschette rappelle également l'existence des centres de conseil de l'ULC d'Esch-sur-Alzette et d'Ettelbrück, qui se tiennent à la disposition des consommateurs une fois par semaine.

L'ULC a par ailleurs organisé trois conférences de presse auxquelles ont assisté de nombreux journalistes, preuve de l'intérêt des médias pour les questions de protection des consommateurs.

L'ULC a également tenu un stand lors de différents salons ou autres manifestations : le salon Vakanz, le Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté, la braderie d'Ettelbrück, la Foire agricole d'Ettelbrück, le week-end des produits du terroir luxembourgeois de Medernach, la braderie de Luxembourg-Ville, le salon Home and Living, les Walfer Bicherdeeg et la journée Logement au City Concorde organisée par RTL.

Le secrétaire général de l'ULC souligne également que les activités de l'organisation restent focalisées sur les conseils et l'aide active à ses membres vis-à-vis de questions de consommation et/ou litiges, en ce compris sur l'assistance juridique.

Durant l'année sous revue, l'ULC a également publié quatre brochures sur l'acquisition ou la construction de logements, sur les litiges de consommation les plus fréquents et sur les aides publiques disponibles lors de la construction d'un logement (en collaboration avec la Chambre des Salariés).

Marcel Laschette rappelle également que l'ULC siège au sein de 16 Commissions et groupes de travail, adhère à la Marque nationale et gère deux instances de règlement de litiges.

Enfin, Marcel Laschette revient sur la campagne menée par l'ULC contre le niveau excessif des frais bancaires et expose aux personnes présentes les nombreuses initiatives prises par l'organisation en la matière durant l'année sous revue.

Le **trésorier Guy Fettes** présente à l'Assemblée générale de l'ULC les principaux chiffres concernant le bilan au 31 décembre 2017 ainsi que les recettes et dépenses.

En 2017, les recettes de l'ULC s'élèvent à 3 345 894 € et ses dépenses à 3 230 227 € au total. Il en résulte un excédent de 115 667 €, dont 100 000 € ont été déduits au titre de Commission pour les frais impayés d'avocat.

Le trésorier Guy Fettes présente ensuite d'autres chiffres clés pour 2017 : frais d'exploitation 228 773 €, frais administratifs 196 054 €, frais d'information et dépenses liées aux enquêtes sur la consommation 304 955 €, honoraires des avocats, experts, frais des consultations dans tous les domaines liés aux consommateurs 549 399 €, autres frais 89 814 €.

L'Assemblée générale octroie à l'unanimité la décharge au Conseil d'administration, tant pour les activités menées durant l'année 2017 que pour la gestion financière.

**Fernand Etgen, Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs** souligne pour sa part le rôle important que joue l'ULC pour les consommateurs luxembourgeois, que ce soit au niveau de la protection et de l'assistance juridique qu'elle leur offre ou de sa participation à l'élaboration des mesures légales requises pour garantir cette protection. L'ULC est ainsi le porte-voix des consommateurs.

Le Ministre Etgen constate par ailleurs que les consommateurs prennent aussi contact avec les Ministères et Administrations lorsque leurs intérêts sont en jeu. Le Ministère de la Protection des consommateurs a décidé de mettre en place un portail internet pour mieux couvrir l'éventail

de questions touchant aux consommateurs et aider concrètement ces derniers à s'adresser à l'instance compétente pour le problème auquel ils sont confrontés. L'objectif de ce portail, géré par le Ministère, est d'offrir aux consommateurs des réponses aux questions qu'ils se posent sur une thématique qui les concerne et de les renvoyer vers le partenaire compétent, qu'il s'agisse de l'ULC, d'un Ministère ou d'une Administration publique, ou encore d'organisations privées ou d'utilité publique.

Le Ministre Etgen souligne qu'en cette ère numérique, les projets basés sur internet sont indissociables d'un État moderne, dans l'intérêt de la société civile. Les citoyens réalisent en effet de plus en plus de processus ou consultations d'ordre administratif en ligne. Le Ministre Etgen remercie au demeurant l'ULC pour sa collaboration au projet. Ce portail se présente donc comme un projet utile aux consommateurs et servant leurs intérêts. Dans ce contexte, Fernand Etgen rappelle toutefois aussi la responsabilité propre des consommateurs et de l'ensemble des citoyens.

Le gaspillage des denrées alimentaires est une autre question qui lui tient particulièrement à cœur. Il est statistiquement prouvé que les ménages privés sont les principaux responsables du gaspillage alimentaire, plus que le secteur industriel et de la restauration. Un examen de conscience est donc requis de la part des consommateurs. Il incombe néanmoins au Ministère de la Protection des consommateurs ainsi qu'à l'ULC de les sensibiliser à la question et de les inciter à remettre en question leurs habitudes de consommation.

Pour ce qui est du projet de loi n° 6614 instaurant un système de contrôle et de sanctions relatif aux denrées alimentaires, le Ministre de la Protection des consommateurs Etgen indique qu'il sera adopté avant la fin de la législature. Il mentionne également le projet de loi n° 7273 relatif aux contrôles officiels des produits agricoles, qui se trouve actuellement devant la Chambre des Députés. Ce texte doit garantir la conformité des produits alimentaires aux normes européennes.

Enfin, le Ministre Etgen souligne une fois encore que différentes compétences de la protection des consommateurs ont d'ores et déjà été regroupées. Les départements en charge de la production et du contrôle des produits alimentaires dans le domaine agricole de son propre Ministère, du Ministère de la Santé et de l'Administration des services techniques de l'agriculture sont par ailleurs réunis géographiquement dans un même bâtiment de Strassen.

Pour conclure, Fernand Etgen rappelle que son Ministère offrira toujours une oreille attentive aux requêtes de l'ULC.

## 1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidents d'honneur:	<b>MEIS Roby</b>	
	<b>TURPEL Marc</b>	
	<b>CASTEGNARO Mario</b>	
Président :	<b>HOFFMANN Nico</b>	<b>LCGB</b>
Vice-présidente :	<b>CANNIVY Liliane</b>	<b>Membre individuel</b>
Vice-président :	<b>WENNMACHER Nico</b>	<b>F.N.C.T.T.F.E.L.</b>
Vice-président :	<b>WEYDERT Camille</b>	<b>CGFP</b>
Secrétaire général :	<b>LASCHETTE Marcel</b>	<b>Membre individuel</b>
Secrétaire général adjoint :	<b>SCHILTZ Camille</b>	<b>F.G.F.C.</b>
Trésorier:	<b>FETTES Guy</b>	<b>OGB-L</b>
Trésorier adjoint :	<b>GRIES Paul</b>	<b>FCPT</b>
Directeur :	<b>GOEDERT Guy</b>	<b>Membre de la direction</b>
Membre du Conseil d'Administr.	<b>GEORGES Nico</b>	<b>EC</b>
Membre du Conseil d'Administr.	<b>FELTGEN Norbert</b>	<b>A.F.P.</b>
Membre du Conseil d'Administr.	<b>SCOLATI Roberto</b>	<b>ALEBA</b>
Membre du Conseil d'Administr.	<b>ROOS Raoul</b>	<b>N.G.L. - SNEP</b>
Membre du Conseil d'Administr.	<b>KIRSCH Eugène</b>	<b>Membre individuel</b>
Membre du Conseil d'Administr.	<b>FRISCH Sonja</b>	<b>Membre individuel</b>

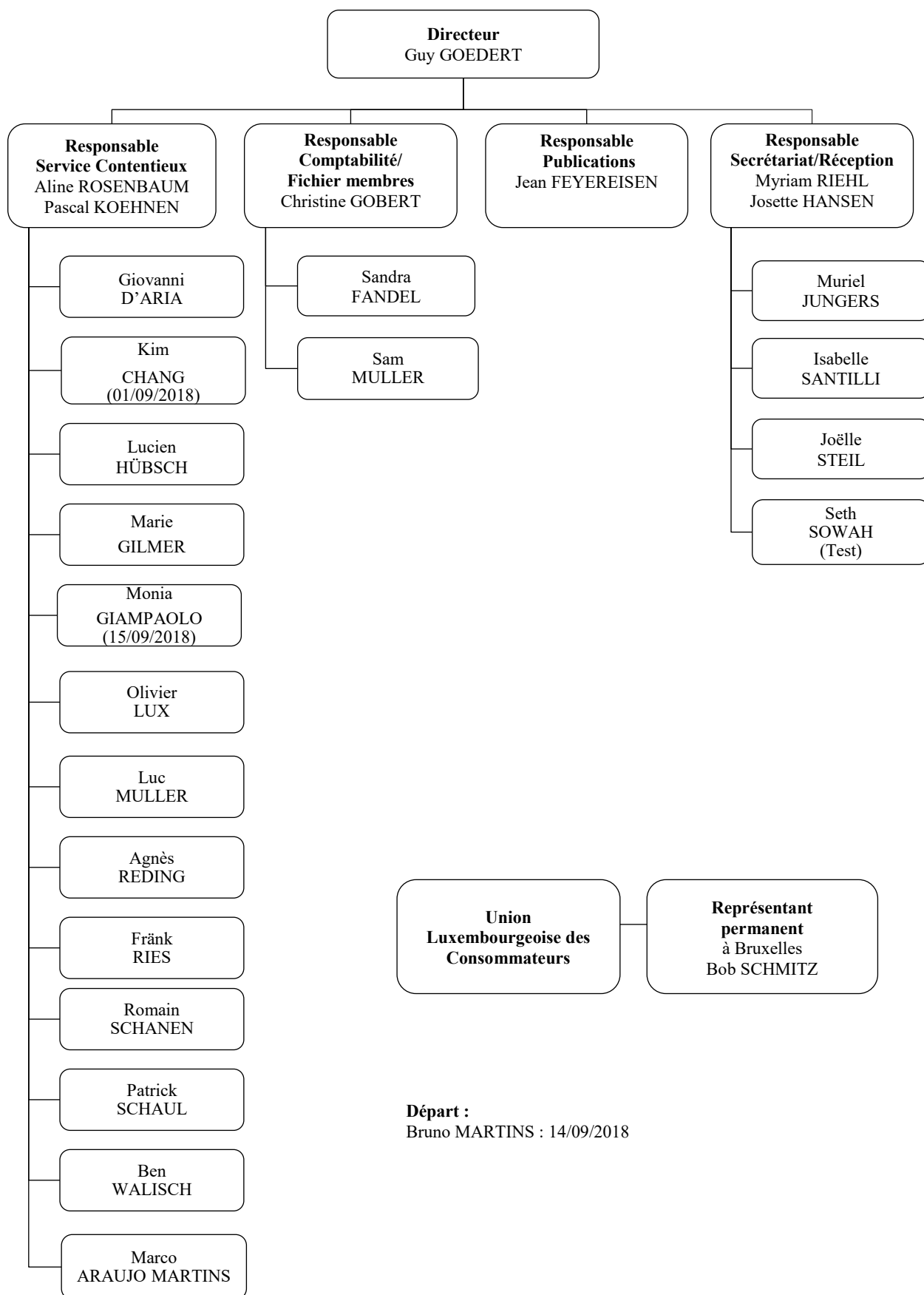
Le conseil d'administration a siégé 5 fois en l'an 2018 pour remplir ses fonctions.

### 1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE

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

Le comité de gérance a siégé 19 fois durant l'an 2018.

## 1.4. ORGANIGRAMME



12/2018

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

### **1.5.1. MARQUES NATIONALES**

Responsable : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

### **1.5.2. SERVICE CONTENTIEUX**

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

Gestionnaires : **Monsieur Giovanni D'ARIA**  
**Madame Kim CHANG**  
**(commencé le 01/09/2018)**  
**Monsieur Lucien HÜBSCH**  
**Madame Marie GILMER**  
**Madame Monia GIAMPAOLO**  
**(commencé le 15/09/2018)**  
**Monsieur Olivier LUX**  
**Monsieur Luc MULLER**  
**Madame Agnès REDING**  
**Monsieur Fränk RIES**  
**Monsieur Romain SCHANEN**  
**Monsieur Patrick SCHAUL**  
**Monsieur Ben WALISCH**  
**Monsieur Bruno MARTINS**  
**(parti le 14/09/2018)**

Expert technique **Monsieur Marco ARAUJO MARTINS**

### **1.5.3. POIDS ET MESURES**

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

### **1.5.4. RELATIONS PUBLIQUES**

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



### 1.5.5. RÉVISEURS DE CAISSE

Membres :

Jusqu'à l'Assemblée générale du  
16 mai 2018

**Monsieur Jean RONCK**  
**Monsieur Alain BACK**  
**Monsieur Philippe DA SILVA**  
**Monsieur André FRIDEN**  
**Monsieur Raymond SERRES**

À partir l'Assemblée générale du  
16 mai 2018

**Monsieur Philippe DA SILVA**  
**Madame Christiane HAAS**  
**Monsieur Romain MULLESCH**  
**Monsieur Jean REUSCH**  
**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 2018 de l'ULC.

## **1.6. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES**

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

## 1.6 LES RÉPRESENTATIONS NATIONALES

### 1.6.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION

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

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

Le Conseil de la consommation s'est réuni en date 19 septembre 2018 et a suivi l'ordre du jour suivant :

- **Charte « Fair Price » :**

Présentation du 10<sup>ième</sup> rapport aux signataires de la Charte « Fair Price ».

Le rapport se base sur des données statistiques faisant partie des données récoltées par le STATEC dans le cadre de l'élaboration de l'IPCN. Ces données concernent les secteurs des produits et services correspondant aux secteurs couverts par la Charte « Fair Price » tels que sélectionnés par le Conseil de la consommation et ne contiennent pas de données du secteur public. Il faut aussi noter que l'indice de base pour l'analyse économique est désormais publié sur la base 100 en 2015.

Le rapport fait lumière sur les tendances majeures de l'évolution des prix en général au cours de l'année sur base des données de l'IPNC. Quant à l'évolution de ce dernier, le Conseil de la consommation constate que malgré des fluctuations, l'année 2017, sur lequel le rapport porte, a été marquée par une hausse des produits pétroliers de plus 7,6 % par rapport à 2016, ce qui explique en partie un taux d'inflation plus élevé que pendant les trois années précédentes.

Après une analyse détaillée des indices des différents produits et services couverts par la Charte, les membres du Conseil de la consommation constatent donc le respect de la Charte « Fair Price » par ses signataires.

- **Travaux législatifs nationaux :**

Dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau règlement CPC, le Ministère de l'Economie a élaboré une première ébauche de texte initiée après un premier tour de consultation avec les autres Ministères concernés.

- **Travaux au niveau européen :** information sur les dossiers en cours au niveau de la protection des consommateurs :

Le Ministère de l'Economie donne un bref aperçu de l'état d'avancement des dossiers en négociation au niveau du Conseil de l'Union européenne, notamment :

- La proposition de Directive sur le recours collectif
- La proposition de Directive dite « Omnibus »
- La proposition de Directive sur la fourniture de biens numériques
- La proposition de Directive sur la vente de biens

- **Consumer Law Ready :**

Consumer Law Ready est un programme de formation spécialisé pour aider les PME à comprendre les récentes lois sur la consommation de l'UE et à s'y conformer.

- **Consumer Dialogue :**

Le Consumer Dialogue est une initiative de la Commission européenne comportant une série de conférences organisées par les Etats-membres.

- **Colloque OSQCA :**

Le 8<sup>ième</sup> colloque de l'Organisme pour la Sécurité et la Qualité de la Chaîne Alimentaire, intitulé « la sécurité dans mon assiette-les contaminants », a lieu le 19 septembre 2018 à Bertrange.

### **1.6.2. COMMISSION D'ÉQUIPEMENT COMMERCIAL**

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

Abrogée par la loi du 18 juillet 2018 <http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2018/07/18/a616/jo>

Dès lors, cette Commission n'existe plus.

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

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Guy GOEDERT**

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

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

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

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

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

- Seulement des vins qui respectent le rendement maximal de 100 hl/ha (115 hl/ha pour Elbling et Rivaner) ont le droit d'utiliser l'indication Appellation d'origine protégée – Moselle Luxembourgeoise.
- L'utilisation de l'unité géographique pour définir la qualité du produit est la caractéristique essentielle du nouveau système.

- Seules les unités géographiques délimitées avec précision ont droit d'être utilisées pour étiqueter des vins de l'appellation d'origine protégée – Moselle Luxembourgeoise.
- On peut expliquer le principe de l'origine comme suit : « Plus l'unité géographique est petite, plus l'origine du vin est perceptible ».
- On a besoin de règles également plus strictes (baisse du rendement) avec la diminution de la taille de l'unité géographique pour que le terroir devienne perceptible.

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

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

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

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

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

#### 1.6.4. MARQUE NATIONALE DU VIN (Commission de dégustation)

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

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

**Monsieur Ben HOMAN**

Au cours de l'année 2018, la Commission de dégustation s'est réunie en 44 séances. Ses contrôles et examens ont porté sur les volumes et échantillons suivants :

	Volume admis en AOP	Nombre d'échantillons présentés en AOP	Nombre d'échantillons admis en AOP	Nombre d'échantillons ajourné en AOP
Vin tranquille	67.461 hl	1.060	965	95
Crémant de Luxembourg	19.017 hl	149	146	3
Vin mousseux de qualité	1.952 hl	5	5	0

Le volume total vins à mentions particulières s'élève à 2.265 litres et se subdivise comme suit :

Vendanges tardives : 2100 litres, soit 4 vins

Vins de paille : 165 litres, soit 2 vins

Vins de glace : 0 litres.

## **Gestion et développement**

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

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

Pour l'exercice 2018, la vente de labels de qualité s'élève à 10.321.707 pièces, dont 7.033.267 pour les vins tranquilles, 3.015.940 pour les crémants et 272.500 pour les vins mousseux de qualité.

Les recettes de la taxe de présentation proviennent de 1.214 échantillons ayant passé les contrôles analytiques et organoleptiques au cours de l'exercice 2017.

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

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

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

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

##### MOIS

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

##### SÉANCES

/	3	/	1	3
---	---	---	---	---

- Nombre total des séances de dégustations : 7 séances organisées à l'Institut Viti-Vinicole à Remich.
- Deux distillateurs de la Marque Nationale des Eaux-de-vie ont obtenu 5 prix (2 Goldene DLG-Preise, 3 Silberne DLG Preise) au concours de la DLG 2018 («Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft: Qualitätsprüfung für Spirituosen»).
- Huit distillateurs de la Marque Nationale des Eaux-de-vie ont obtenu 23 prix (5 sigilles Grand or, 9 sigilles d'or et 9 sigilles d'argent) au concours international des eaux-de-vie et liqueurs de fruits de Metz 2018.
- Une distillatrice de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu un prix « DLG-Preis für langjährige Produktqualität » pour la continuité de la qualité de ses produits depuis 9 ans.
- Un distillateur de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu trois prix au « International Wine, Beer & Spirit Competition » (3 médailles d'or) et deux prix au « International Taste & Quality Institute Brussels » (2 Superior Taste Award 2 étoiles)

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

- Nombre des eaux-de-vie présentées pour la marque nationale : 48
- Nombre des eaux-de-vie refusées : 15
- Nombre des eaux-de-vie dégustées en moyenne par séance : 9

#### **3) Nombre de distillateurs participants: 12**

## 1.6.6. MARQUE NATIONALE DU MIEL

Membre effectif : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

### L'apiculture et la Marque nationale du Miel

Les 157 apiculteurs participant à la Marque nationale du Miel ont exploité 4.276 ruches et présenté 189.719 livres (137.459 livres en 2018) de miel en vue d'obtenir ce label de qualité.

En tout 238 échantillons de miel (220 en 2018) ont été analysés dans les 12 réunions organisées par la Commission de la Marque nationale.

Parmi ceux-ci, 29 échantillons n'ont pas répondu aux critères de sélection et ont été refusés. A la suite 135.823 étiquettes de la Marque nationale ont été distribuées en 2018.

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

Pour améliorer les ressources nutritives pour les abeilles, 363 kilogrammes de semences de plantes mellifères et 4.265 plantes ligneuses ont été distribués aux apiculteurs.

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

Détails concernant les refus :

Refus MN du Miel

1. Trop aqueux : 5
2. Investase <10 E : 3
3. Pas de cristallisation : 1
4. Défaut de structure : 3
5. Consistance désagréable : 1
6. Très granuleux: 7

	2018
Apiculteurs adhérents à la MNM	157
Ruches présentées à la MNM	4.276
Echantillons contrôlés	238
Réunions Commission à la MNM	12
Quantité de miel présentée à la MNM	189.719 livres
Nombre d'étiquettes	135.823
- étiquette principale	133.122
- autocollant	809
- rouleau	1.892

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

Membre effectif : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

#### **Les marques nationales**

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

La production de jambons Marque nationale a présenté, au niveau du salage, une légère baisse par rapport à l'année 2017. En 2018, 20.396 jambons ont été salés (2017: 21.910) et 20.755 ont été soumis à l'estampillage sur deux sites de production (2017: 15.949), permettant une mise en vente en tant que jambon « Marque nationale ». 16 lots de jambons ont été contrôlés sur place lors du salage et 5 lots de jambons ont été soumis à un contrôle sur place à la sortie des jambons lors de l'estampillage.

Fin 2018, ont été agréés pour la Marque nationale, 28 exploitations porcines, 70 établissements de commercialisation, 2 abattoirs et 3 établissements de fabrication des produits « Marque nationale ». L'année 2018 fut marquée par l'introduction de l'exigence obligatoire de l'origine luxembourgeoise (naissance) des porcs Marque nationale, conduisant à la résiliation de l'agrément « Marque nationale » auprès de 6 exploitations porcines. En 2018, la quantité de porcs abattus et certifiés sous le label de la Marque nationale s'élevait à 73.195, ce qui représente une nette baisse par rapport à 2017 (102.219 porcs certifiés), résultant du fait de l'introduction d'une exigence obligatoire pour la naissance luxembourgeoise des porcs Marque nationale. En 2018, les deux organismes de contrôle neutres et accrédités pour la Marque nationale, Luxcontrol et Certipaq ont réalisé des contrôles auprès de 16 exploitations porcines, 2 abattoirs avec atelier de découpe, 22 établissements de commercialisation et 2 ateliers de fabrication de produits transformés « Marque nationale ». 31 établissements de commercialisation ont été assujettis à un contrôle interne. L'année 2018 fut marquée par l'apparition des cas de pestes porcines africaines en Belgique, ayant conduit, pour des raisons de biosécurité, à une suspension temporaire des contrôles « Marque nationale » auprès des exploitations porcines dans la deuxième moitié de l'année.

### **1.6.8. MARQUE NATIONALE DU BEURRE**

Membre effectif : **Monsieur Camille WEYDERT**

Membre suppléant : **Madame Sylvie GANSEN**

Le Service de la production animale gère aussi la Marque nationale du Beurre « Rose ». Afin de pouvoir obtenir l'appellation de qualité, le beurre de « Marque Rose » doit être soumis à un examen organoleptique portant sur l'aspect, la consistance, ainsi que sur l'odeur et le goût. Lors de cet examen, le beurre doit être classé au moins dans la classe de qualité « I-« . En 2018, 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 2018, la production de beurre de la Marque nationale s'élevait à 1.634.475 kg, ce qui revient à une légère baisse (1,6 %) par rapport à l'année précédente. L'année 2017 a été marquée par une augmentation significative des volumes de production (+8% par rapport à 2016). L'année 2018 a permis de stabiliser ces volumes et de fiabiliser la clientèle grâce à la qualité reconnue du beurre « Rose ».



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

Membres effectifs : **Monsieur Nico WENNMACHER**

### **Rapport d'activité de l'AÖT du 23 juillet 2018 à 2019**

L'exercice a comme toujours débuté à l'issue de la partie statutaire de l'Assemblée générale, qui s'est tenue le 23 juillet 2018 dans les locaux du Casino Syndical à Bonnevoie.

Comme le comité était en train de préparer une conférence de presse prévue pour le 24 juillet 2018, le comité n'a pas invité de conférencier pour l'AG mais a profité de l'occasion pour discuter des thèmes avec les intéressés présents.

L'AG était clôturée par une agape.

### **Activités (jusqu'au 20 mars 2019)**

**24.07.2018:** Conférence de presse au sujet de questions relatives au transport au Casino Syndical à Bonnevoie.

**27.07.2018:** Participation de l'AÖT au piquet de protestation du « Landesverband et de l'OGBL » contre les conditions de travail déplorables et les salaires médiocres chez LUXTRAM. Ceci dans le cadre de l'inauguration de la ligne « Pafendall/Roud Bréck – Stäereplaz ».

**30.10.2018:** Invitation à la 7ième rencontre "Intégration et Interculturalité" organisée par la Ville de Luxembourg.

**23.11.2018:** Invitation à l'ouverture du congrès du Syprolux au Parc Hôtel Alvisse à Dommeldange.

**13.11.2018:** Demande pour une entrevue avec le collègue échevinal de la ville de Diekirch au sujet du déplacement de la gare de Diekirch de l'emplacement actuel en direction de Ettelbruck.

Demande auprès du collègue échevinal de Differdange au sujet du parking près de la gare de Differdange.

Invitation au Comité Consultatif de l'association « Natur & Ëmwelt ».

**07.12.2018:** Invitation à l'ouverture du bâtiment restauré du Casino syndical à Bonnevoie.

**20.12.2018:** Invitation à la 8ième rencontre "Intégration et Interculturalité" organisée par la Ville de Luxembourg.

**10.01.2019:** Invitation au pot du nouvel an du FNCTTFEL/Landesverband au Casino Syndical à Bonnevoie.

**11.01.2019:** Invitation au pot du nouvel an du parti communiste Luxembourgeois.

**14.01.2019:** Invitation au pot du nouvel an de l'association „Natur am Ëmwelt“.

**25.01.2019:** Entrevue avec le bourgmestre et le premier échevin de la Ville de Diekirch au sujet des problèmes avec la ligne Ettelbruck – Diekirch.

**01.03.2019:** Demandes pour des entrevues avec les responsables des CFL, de la Ville de Luxembourg, du TICE et avec le Ministre des transports François Bausch.

**06.03.2019:** Invitation à l'AG de l'association « Nordstad Tram asbl » à Cruchten.

**14.03.2019:** Participation à un essai d'un nouveau bus du TICE. (Gelenkbus)

**15.03.2019:** Participation à un essai d'un nouveau bus du TICE. (Gasbus)

Invitation à l'Assemblée générale du GAR au Casino Syndical à Bonnevoie.

**20.03.2019:** Entrevue traditionnelle avec les responsables du «Verkéiersverbond ».

### **Réunions du comité**

Pendant l'exercice 2018/2019, trois réunions du comité ont eu lieu. Ceci afin de préparer les entrevues et de discuter les dossiers en cours.

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

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

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

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

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

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

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

### **Associations membres**

19 Organisations sont membres dans l'AÖT. :

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

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

### **Conseil d'administration**

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

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

### **1.6.10. MÉDIATEUR EN ASSURANCES**

Membre effectif : **Maître André MARMANN**

En l'an 2018 le médiateur en assurances a été saisi de 83 demandes en médiation.

Le médiateur a accusé réception de chaque demande.

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

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

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

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

1 demande a été retirée par l'assuré.

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

29 dossiers ont pu être arrangés sans autre formalisme.

Dans 20 dossiers la médiation a été jugée « impossible », alors que d'emblée l'une et/ou l'autre partie a signalé son intransigeance.

5 demandes ont été jugées non fondées.

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

### **Conclusion :**

En 2018 le Médiateur en assurances a été victime de son propre succès.

Cette situation tient essentiellement à une « invasion » de demandes transfrontalières dans le domaine des assurances vie.

Plus précisément, parmi les 83 dossiers traités, 52 concernaient la branche vie, dont 40 étaient transfrontaliers et concernaient quasi exclusivement la même compagnie.

Les taux d'intérêts sont bas, très bas, historiquement bas.

Les rendements sont quasi inexistant.

Parallèlement les frais de gestion ne cessent de grimper, allant jusqu'à dépasser le rendement de certains produits.

Certains produits obligataires (prudents) connaissent effectivement des rendements négatifs.

Tant le professionnel que le consommateur est partant tenté de prendre des risques, d'être moins prudent, d'avoir plus de chances de gain... .

Même si le consommateur a signé avoir été renseigné, ce qui est généralement le cas, savait-il vraiment ce à quoi il s'engageait ?

Le professionnel qui a engagé, entre autres les deniers du consommateur, savait-il vraiment ce qu'il faisait ?

L'Etat luxembourgeois qui favorise ces produits moyennant sa politique fiscale ne fournit-il pas aide et assistance à ces pratiques ?

Que de questions !

La seule chose qui est sûre est le fait que la perte subie est d'abord imputée sur le capital du consommateur avant de l'être sur celui de l'assureur !

Pour conclure, la cote de succès du Médiateur a largement grimpé avec 29 dossiers par rapport à 55 dossiers traités de façon définitive, soit plus de 50 %.

## **1.6.11. MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG**

Membre du comité : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

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

Ci-après les activités en bref du Mouvement Européen du Luxembourg pendant l'année 2017-2018.

### **Activités nationales en 2018**

Le Conseil d'administration s'est réuni les 30 janvier, 19 mars, 12 avril, 26 avril, 25 juin, 24 septembre et 22 octobre 2018.

### **Programme des activités pour 2018**

- Préparation de l'Assemblée générale du 26 avril 2018.

- M. Giovanni Rastrelli a fait un bref résumé concernant l'Assemblée fédérale du MEI. Il a présenté les résolutions sur la politique de voisinage/partenariat de l'UE approuvées par l'Assemblée fédérale.
- M. Alain Calmes présente l'ébauche du nouveau site Internet.
- Congrès du Mouvement International à la Haye du 24 - 25 mai 2018 – Désignation des délégués.
  - Manifestation R. Schuman – 9 mai 2018. Malgré le franc succès de l'organisation de l'évènement à la Maison Schuman l'année passée, le CD marque son accord sur la proposition de la Présidente de tenir la manifestation auprès du Monument Schuman (Pont rouge) avec dépôts de gerbe et en centralisant la suite de la participation auprès de la fête européenne qui cette fois-ci sera organisée par les Institutions européennes le même jour.
  - Conférence de Monsieur le Député Charles GOERENS. La conférence a été suivie d'un débat animé et très intéressant.

Voici quelques réflexions de l'orateur :

Monsieur Goerens a exprimé et argumenté comment il voit l'avenir de l'Europe, en passant e.a par l'élection d'Emmanuel Macron. Exposé fortement enrichi de faits historiques sur l'Europe avec une connaissance approfondie des chiffres, des personnes clés de l'UE et des pays participants. Il a également abordé les thèmes, accueil des migrations, défense européenne, réorganisation des fonctions au sein de l'UE, le futur du G8 et du G20 où l'Europe risque de rétrograder...

Selon Charles Goerens, tout accord doit être étudié avec e.a. un but « WIN to WIN » alors que le BREXIT est de toute évidence une situation « LOOSE to LOOSE ».

Ces 40 minutes très riches ont tenu l'assemblée en haleine et on se demande pourquoi l'Europe n'a pas plus de personnes d'une telle envergure.

L'orateur a insisté en particulier sur la nécessité de mettre l'Union européenne en condition de fonctionner sans être paralysée par les blocages institutionnels : il rappelle la difficulté de Madame Fédérica Mogherini de mener les affaires étrangères et les relations extérieures, tout en ayant la capacité de le faire, car elle doit systématiquement se concerter avec tous les États membres.

À cet égard, l'orateur soutient les propositions de relance du président français Emmanuel Macron, tout en n'étant pas d'accord avec un parlement pour la zone Euro qui finirait par alourdir le déjà très compliqué cadre institutionnel.

Il insiste sur le principe de solidarité entre les États membres, en faisant appel au réalisme : inutile de plaider contre une « Transfer-Union » quand l'on sait que, p.ex. dans le cas de la Grèce, elle ne remboursera jamais les crédits octroyés. Il veut mieux alors d'institutionnaliser la « Transfer-Union ».

- **Activités futures :**

Nikolas LENOIR va se renseigner pour une visite à la Maison du Savoir à Esch-Belval aux environs de la mi-octobre ; à cette occasion, le Conseil se réunira sur place.

« Les Violoncelles de Guerre » (document déjà distribué).

B. Theret expose à nouveau en quoi consiste cet événement et nous communique que celui-ci aura lieu le 12 novembre prochain au « Nouveau Théâtre ».

Madame Cécile Duval, et Madame Elena Danescu nous ont remercié pour l'initiative d'organiser cet événement. Cette réunion de travail a permis de nous présenter le Luxembourg Centre for Contemporary and Digital History

(C2DH)/Université du Luxembourg et, plus particulièrement, ses projets et activités liés à l'histoire contemporaine de l'Europe, y compris celle de l'intégration européenne. La mise en exergue de nos préoccupations en matière d'histoire publique, à savoir de rendre accessible aux citoyens le « décryptage » de l'Europe, ainsi que les grands événements de l'année prochaine – notamment l'échéance électorale européenne de mai 2019 – font apparaître d'excellentes possibilités de collaboration avec le Mouvement européen.

En plus Madame Danescu, chercheuse au C2DH, a affirmé que c'était un honneur et un plaisir de recevoir Madame Lulling vu que son témoignage historique recueilli en 2015 dans le cadre du projet de recherche « Pierre Werner et l'Europe » est une interview marquante pour la problématique de la démocratie parlementaire au Luxembourg et en Europe.

- **Activités internationales :**

Madame la Présidente a rappelé ses rencontres avec la Présidente du MEI et a insisté sur l'importance que le MEL s'engage (en collaboration avec la Maison de l'Europe) dans la campagne pour amener les citoyens et résidents à Luxembourg à aller voter aux élections européennes. En effet, a souligné la Présidente, cela serait très grave si les populistes s'affirmaient au PE, étant donné qu'on risquerait la paralysie législative (pas de majorité au PE).

- **Violoncelle de guerre :** Bruno Theret a rappelé que cette manifestation était un franc succès et a remercié les membres du Comité pour la participation et la collaboration.

## 1.6.12. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Bref aperçu de quelques activités de La Sécurité Routière asbl en 2018.

La Sécurité Routière, asbl de droit privé fondée en 1960, mène ses actions de prévention dans différents domaines, notamment instruction routière des enfants – sensibilisation et information des jeunes et du grand public, collaboration avec les Ministères et prévention en entreprise.

### **Enfants**

En préscolaire, un volet important, complémentaire de l'instruction routière en classe est le théâtre de guignol, organisé en collaboration avec la Police.

En tournée nationale, les agents de Police sensibilisent les petits **piétons** âgés de 4- 6 ans aux dangers de la route et communiquent de façon ludique et interactive le comportement correct à adopter.

La Sécurité Routière met à disposition des parents, enseignants ou autres formateurs le matériel didactique nécessaire à **l'instruction routière**, que ce soit sous forme de dépliants et affiches pour les 6-10 ans ou – dans le cadre de la coupe scolaire – un mode d'emploi pour organiser un concours cycliste théorique et pratique pour les 10-12 ans.

Dans le cadre de la campagne « **Gitt siichtbar** », la FNEL, Fédération Nationale des Eclaireurs et Eclaireuses du Luxembourg, en collaboration avec La Sécurité Routière, a équipé ses scouts de vestes réfléchissantes.

Dans ce même contexte s'inscrit l'action « sécurité sur le chemin de l'école grâce aux **accessoires réfléchissants** » lancée chaque année en octobre par La Sécurité Routière en collaboration avec les communes qui offrent aux écoliers des figurines réfléchissantes.

## **Jeunes**

### **RAOUL – celui qui conduit ne boit pas.**

Le changement de comportement des conducteurs est un travail de longue haleine et La Sécurité Routière et Sources Rosport ne cessent de renouveler et de redynamiser l'idée de « Raoul » pour sensibiliser aux dangers de l'alcool au volant.

En 2018 sont nées les « boissons animées » - nouveaux visuels des affiches et acteurs dans les spots cinéma.

A l'approche des fêtes de fin d'année, la campagne des « boissons animées » est relancée au cinéma, dans les réseaux sociaux et sur les grands panneaux routiers.

La thématisation systématique des risques encourus par l'alcool au volant a permis une prise de conscience accrue. Ceci se traduit également par le succès de la « **mallette Raoul** », un coffret que met en location La Sécurité Routière et qui contient e.a. un éthylotest. De la sorte, les organisateurs de manifestations diverses offrent à tout intéressé la possibilité de s'autotester.

## **Grand public**

Début de l'année est relancée la campagne d'information «**Rettungsgasse – couloir de secours**» avec un film produit par l'ACL diffusé sur les sites et médias sociaux des partenaires de la campagne ainsi que des bâches sur les ponts autoroutiers pour rappeler aux automobilistes le geste essentiel de ménager un couloir de secours.

La Sécurité Routière et Orange lancent une campagne de communication commune pour sensibiliser les automobilistes sur les dangers de l'utilisation du **téléphone au volant** et des risques d'accident.

Le message du spot de sensibilisation est aussi simple que poignant. Des instants de vie, des moments heureux dans un monde toujours plus connecté où le téléphone mobile est omniprésent peuvent se terminer brutalement, irrémédiablement.

### **« Soyez responsable sur la route »**

Le MDDI, l'AVR, et La Sécurité Routière ont lancé une campagne qui met en avant deux victimes d'accidents pour thématiser les séquelles irréversibles des accidents, qu'elles soient physiques, psychiques ou sociales.

Le 26 juillet La Sécurité Routière a organisé une conférence intitulée « **Vision Zéro** » au siège de LaLux Assurances à Leudelange avec trois orateurs : Graziella Jost de l'ETSC, Anders Lie de Suède, Michaël Studer de l'Office Fédéral des Routes de Suisse qui ont présenté le concept de leurs pays respectifs face à « Vision Zéro » en général et à la limitation de vitesse à 80 km/h hors agglomération en particulier.

La « Vision Zéro » repose sur l'idée que même si les humains font des erreurs et transgressent des règles, aucun mort ni blessé grave sur la route n'est acceptable. Pour y arriver il faut agir sur tous les éléments du système.

La Sécurité Routière en collaboration avec l'Horesca et Sources Rosport lancent deux nouvelles initiatives dans la **lutte contre l'alcool au volant** :

Le wine bag, sachet spécialement conçu pour emporter à domicile sa bouteille de vin entamée au restaurant.

Ceci permet à chacun d'assumer sa part de responsabilité : le conducteur fait le choix de limiter sa consommation d'alcool et le restaurateur s'engage dans la lutte contre les accidents en offrant à son client l'opportunité d'emporter sa bouteille de vin entamée.

L'éthyloborne, appareil conçu pour que les clients de cafés, restaurants, hôtels et bars puissent effectuer un auto-dépistage de leur taux d'alcoolémie avant de prendre le volant.

Hormis l'aspect purement pratique, il s'agit là d'un moyen de rappeler que la conduite automobile et la consommation d'alcool, même à faible dose, sont incompatibles.

Chaque année, en début d'automne, au moment de préparer le véhicule à la mauvaise saison, La Sécurité Routière lance la campagne de l'éclairage et des pneus. Les garagistes et ateliers réparateurs, les stations de contrôle technique ainsi que l'Automobile-Club procèdent au contrôle des pneus et au réglage des feux des véhicules et attestent l'état impeccable par ce certificat de contrôle.

### **En bref :**

La Sécurité Routière

- est l'éditeur du « code de la route populaire »
- publie régulièrement des communiqués de presse, comme p.ex. pour appeler à la vigilance des automobilistes vis-à-vis des piétons à l'occasion de la chandeleur, de l'«Oktav», de la rentrée des classes ... ou pour sensibiliser à l'absolue nécessité des matériaux réfléchissants en mauvaise saison...
- a accompagné ou parrainé des projets de lycéens dans le cadre de leur programme scolaire, mini entreprises, comme p.ex. Lycée Grevenmacher projet téléphone au volant, Lycée Mersch réalisation d'un autocollant « Stick and See », Lycée Nic Biever à Dudelange table-ronde «Sécherheet am Stroosseverkéier», atelier Jugendhaus Sandweiler ...
- a participé avec un stand d'information à différentes manifestations, comme p.ex. le Forum de la sécurité et de la santé au travail organisé par l'Association d'Assurance Accident et l'Union des Entreprises Luxembourgeoises, le « Stater Mobilitésdag », le lancement de l'action « Mam Velo op d'Schaff », le Walfer Vollekslaf ...
- offre des conférences « sensibilisation aux grands enjeux de la sécurité routière » dans le cadre de la prévention en entreprise
- fait partie de la « table-ronde sécurité routière » qui rassemble - sous la présidence du MDDI - les acteurs impliqués dans la sécurité routière.

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

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

Membres : **Madame Aline ROSENBAUM**

**Monsieur Giovanni D'ARIA**

**Madame Yasmine SCHANDELER**

**Monsieur Gianni PIETRANGELO**

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



En 2018, la CLLV était composée d'un représentant de l'ULAV (Union Luxembourgeoise des Agences de Voyages), un représentant du SAVL (Syndicat des Agents de Voyages), et deux représentants de l'ULC.

La CLLV est compétente pour connaître :

- des litiges nationaux et transfrontaliers relatifs à des contrats de voyages à forfait régis par les articles L.225-1 et suivants du Code de la Consommation, conclus par un consommateur résidant ou non au Luxembourg et un professionnel établi au Luxembourg;
- de tout autre contrat de service de voyage conclu par un consommateur résidant ou non au Luxembourg par l'intermédiaire d'une agence de voyage établie au Luxembourg. La CLLV peut être saisie également lorsqu'un professionnel non établi au Luxembourg accepte sa compétence pour des litiges avec des consommateurs résidant au Luxembourg.

Depuis le 27.10.2016, la CLLV figure sur la liste des entités qualifiées établies par le Ministère de l'Economie, telle que prévue par la loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation.

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

A défaut d'accord trouvé par les parties elles-mêmes, la CLLV soumet une proposition de solution amiable aux parties. Cette proposition est non contraignante et ne prive pas les parties de porter l'affaire devant les juridictions compétentes. Les parties peuvent également se voir proposer une réunion de conciliation afin d'échanger de vive voix leurs points de vue.

Lorsque la CLLV soumet une proposition d'arrangement à l'agence de voyages et/ou au tour-opérateur, afin d'obtenir un dédommagement en faveur du voyageur, ce bien évidemment dans l'hypothèse où elle juge les doléances du consommateur justifiées, la CLLV se base sur des critères d'appréciation objectifs.

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

#### **En 2018, la CLLV a traité 22 dossiers :**

7 dossiers introduits en 2017 et clôturés en 2018

15 dossiers introduits en 2018 :

- 1 dossier a été clôturé alors que la CLLV s'est déclarée incompétente
- 2 dossiers ont été clôturés alors que la demande n'était pas recevable (saisine incomplète)
- 3 dossiers ont été clôturés suite à un arrangement trouvé directement entre parties ou sur proposition de la CLLV
- Seuls 9 dossiers étaient encore en cours en date du 31.12.2018

Dans la plupart des dossiers, le tour-opérateur a proposé un dédommagement à la partie requérante: lorsque la partie requérante a accepté le dédommagement proposé par le tour-opérateur, la CLLV a constaté l'arrangement trouvé entre parties et a clôturé le dossier. Lorsque la partie requérante n'a pas accepté le dédommagement proposé, ou lorsque le tour opérateur et l'agent de voyages ont refusé toute indemnisation, la CLLV a soumis une proposition de solution amiable, au regard des pièces versées au dossier, qui soit entérinait la proposition du tour opérateur, soit invitait ce dernier et l'agent de voyages à verser un dédommagement plus important.

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

Membre effectif : **Monsieur Luc MULLER**

L'ALIA est l'établissement public en charge de la surveillance des services de médias audiovisuels et sonores. Ses missions de surveillance englobent la télévision classique, les services à la demande (VOD) ainsi que les radios nationales, régionales et locales.

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

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

L'organe principal de l'ALIA est son conseil d'administration, auquel toutefois l'ULC, n'est pas représentée. Une assemblée consultative (AC) composée de vingt-trois membres émanant des organisations les plus représentatives de la vie sociale et culturelle du pays, dont l'ULC, fut cependant mise en place. L'ULC y était représentée par Monsieur Luc MULLER.

L'assemblée doit être consultée lors de l'instruction d'une plainte ou auto-saisine et a comme objet de soumettre des avis au Conseil d'administration de l'ALIA suite à des plaintes relatives aux programmes susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs, notamment lorsqu'ils contiennent des scènes érotiques/sexuelles ou violentes, lorsqu'ils génèrent de la peur ou incitent à la haine fondée sur la race, le sexe, l'opinion, la religion ou la nationalité.

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

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

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

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

Lors de 5 réunions au cours de l'année 2018, L'AC de l'ALIA a émis un total de 3 avis traitant 3 plaintes au sujet de misogynie. Ces plaintes ont toutes été introduites au cours de l'année 2018. Un dossier de plainte a encore été introduit fin 2018 mais sera soumis à l'AC que lors de la première réunion en 2019.

### **1.6.15. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE**

Membre effectif : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

Une réunion du CCA a eu lieu en 2018.

Différents thèmes étaient à l'ordre du jour en 2018

- Mise en œuvre du plan d'actions contre le bruit de l'Aéroport de Luxembourg ;
- Projet d'extension de la station d'épuration des eaux Uebersyren ;
- Qualité de l'air dans les alentours de l'Aéroport de Luxembourg : Monitoring des émissions / immissions de l'activité aéroportuaire ;
- Réfection de la piste.

### **1.6.16. CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS**

Président : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membres : **Monsieur Guy GOEDERT**

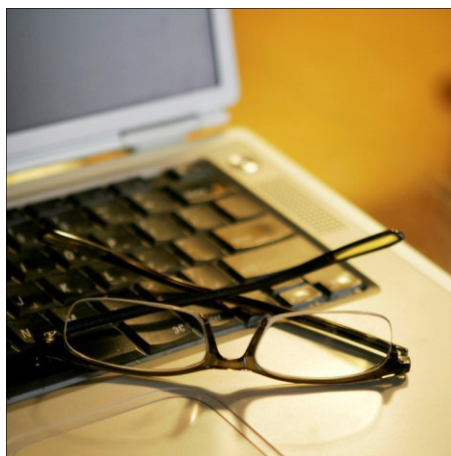
**Monsieur Marcel LASCHETTE**

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

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



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



## **RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS**

### **Chapitre 2 :**

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



## 2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS

### 2.1. LE MENSUEL « de Konsument »

En 2018, 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 2018, pas de changement. Suite à l'accueil favorable des lecteurs, cette publication continuera pour la 19<sup>ième</sup> année consécutive en 2019.

Au cours de l'année 2018 le nombre d'annonces est passé de 556 (en 2017) à 520, ce qui correspond à une diminution de 6,47 %.

Rubrique	2017	2018	Différence entre 2017 et 2018	Différence en %
Ventes	257	250	- 7	- 2,72 %
Vente voitures	115	116	+ 1	+ 0,87 %
Immobilier	57	32	- 25	- 43,86 %
Luxembourg	38	15	- 23	
Étranger	19	17	- 2	
Locations	53	58	+ 5	+ 9,43 %
Luxembourg	29	26	- 3	
Étranger	24	32	+ 8	
Achats	24	21	- 3	- 12,5 %
Divers	50	43	- 7	- 14 %

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

Évaluation de l'édition du « de Konsument » en 2018.

Mois	Diffusion	Mois	Diffusion
Janvier	44.470	Juin/Juillet	43.379
Février	43.841	Août/Septembre	42.278
Mars	43.733	Octobre	42.279
Avril	43.543	Novembre	42.278
Mai	43.473	Décembre	41.871

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 2018, donc le N° 37 d'une longue liste, rompt avec cette tradition. Faute de partenaire pour la réalisation du calendrier 2018, 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 2018 et l'impression ont été réalisées par IC.

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

### **COMMUNIQUÉS DE PRESSE**

- 10.01.2018 L'ULC, BEESECURE et le CEC au salon du tourisme «VAKANZ 2018»
- 22.01.2018 Autofestival 2018: Mises en garde et conseils importants de l'ULC
- 24.01.2018 L'ULC critique la hausse substantielle du prix de l'électricité
- 05.02.2018 L'ULC dénonce vigoureusement la hausse drastique des tarifs des parkings de plusieurs hôpitaux
- 19.02.2018 Tarifs des parkings d'hôpitaux : L'ULC déçue de la réaction de la Ministre de la Santé
- 06.03.2018 Tarifs des parkings des hôpitaux : rencontre entre les HRS et l'ULC
- 12.03.2018 Scandale de la viande chez Veviba : L'ULC demande une fois de plus des contrôles plus rigoureux!
- 09.05.2018 Pour des travaux de rénovation printaniers paisibles - conseils du CEC et de l'ULC
- 21.06.2018 Entretien entre l'ULC et les HRS sur les tarifs des parkings: de bonnes nouvelles pour les patients et leurs proches
- 12.09.2018 Scandale du diesel chez Volkswagen: l'ULC appelle à ne pas oublier les droits des consommateurs !
- 24.09.2018 L'ULC dénonce la hausse drastique des frais bancaires chez Raiffeisen
- 25.10.2018 Avertissement de l'ULC: Attention lors du pesage ; l'emballage au prix de la marchandise ?
- 26.10.2018 L'ULC demande la mise en place d'un simulateur de frais bancaires
- 08.11.2018 L'ULC condamne le diktat des banques!
- 19.11.2018 Mise en garde et conseils de l'ULC: Jouets pour enfants 2018 – Rappel annuel
- 30.11.2018 Première prise de position de l'ULC sur la conférence de presse donnée à l'issue des négociations de coalition
- 10.12.2018 Actions contre les clauses « No show » des compagnies aériennes



## AVIS

- 16.01.2018 Proposition de directive modifiée COM(2017) 637 concernant certains aspects des contrats de vente de biens
- 06.03.2018 PROJET DE LOI SUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES (Document parlementaire 7215)
- 04.07.2018 Proposition de directive « omnibus »
- 14.08.2018 Proposition de directive relative aux actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs
- 09.11.2018 Projet de loi relatif à certaines modalités d'application et à la sanction du règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié

## **2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS**

En 2018, l'ULC a édité les brochures suivantes :

- **Brochure: Le bail à loyer (3. Édition) en anglais – The Lease**

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

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

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

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

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

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

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

- **Brochure : Les erreurs fréquentes en anglais – Common errors**

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

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

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

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

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

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

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

La 2e édition de cette brochure en collaboration avec la CSL est en élaboration et devrait être publiée en 2019. La CNS a refusé de collaborer et fournir les informations nécessaires afin de permettre une mise à jour de la brochure.

- **Brochure - ce qu'il faut savoir sur les contrats de crédit !**

Vous êtes sur le point d'acheter de nouveaux meubles ou une voiture à crédit ?

Vous envisagez d'emprunter une petite somme d'argent pour partir en vacances ?

Vous vous demandez comment financer l'achat de votre futur logement ?

Et vous vous dites sans doute que toutes les banques offrent les mêmes conditions de prêt, hormis le taux d'intérêt bien sûr, et « qu'il doit exister des lois » qui protègent les emprunteurs ?

S'il existe bien des dispositions légales encadrant ces différents types de crédit, ces dispositions imposent surtout de nombreuses obligations *d'information* à l'encontre des organismes de crédit, mais leur laissent une grande latitude quant aux conditions contractuelles à convenir avec leurs clients :

Alors informez-vous ! Informez-vous sur vos droits et obligations en matière de crédit ! Et comparez les offres des banques !

L'objectif de cette brochure est de vous donner les informations essentielles à connaître avant de recourir à un crédit ou, si vous êtes déjà engagé dans un tel contrat, quelques pistes de solution en cas de difficulté, en mettant en lumière les règles de base à connaître.

Le Code de la Consommation distingue et traite deux grands types de contrats de crédit, qui font l'objet de deux chapitres différents : le crédit à la consommation d'une part, et le crédit immobilier d'autre part. Nous allons donc décrire successivement ces deux types de crédit et vous fournir quelques conseils.

- **Flyer - Jeune consommateur – Jeune mais fûté**

L'ULC a choisi 4 problèmes ou plutôt pièges spécifiques que les jeunes consommateurs rencontrent régulièrement.

Nous les invitons donc à ne pas tomber dans le piège :

- De l'abonnement qui s'éternise
- Du faux sac de la célèbre marque « L » acheté sur internet
- Des frais de livraison et d'importation surprises
- Des vices cachés
- Et nous invitons le jeune consommateur à s'informer auprès de l'ULC et grâce à des petits spots sur youtube !  
A l'aide de Codes QR repris dans la brochure, le consommateur peut scanner ce code avec le GSM et atteindre la réponse vidéo de son choix !

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

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

L'ULC a participé du 12 au 14 janvier 2018 au Salon du Tourisme. Cette manifestation est devenue un « must » et figure dorénavant au calendrier des manifestations à ne pas rater. En 2018, l'ULC a participé pour la cinquième fois, avec 2 autres partenaires de longue date à cette foire "VAKANZ". Il s'agissait du Centre Européen des Consommateurs (CEC) et de BEESECURE. La résonance du public était formidable et nous avons pu accueillir un public venu nombreux, qui ont visité la foire.

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

L'ULC a participé au 34<sup>e</sup> Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté qui s'est tenu du 3 au 5 mars 2018.

### **2.5.3. BRADERIE À ETTTELBRUCK**

L'ULC a participé à la braderie d'Ettelbruck en date du 16 et 17 juin 2018.

### **2.5.4. FOIRE AGRICOLE 2018**

L'ULC a participé avec son partenaire de longue date la Superdréckskëscht en 2018 à la Foire Agricole qui a eu lieu du 29 juin au 1<sup>er</sup> juillet 2018 à Ettelbruck.

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

L'ULC a participé pour la septième fois au «Weekend Luxembourgeois à Medernach» qui a eu lieu du 1<sup>er</sup> au 2 septembre 2018 à Medernach.

## **2.5.6. BRADERIE À LUXEMBOURG**

L'ULC a participé à la braderie de Luxembourg en date du 3 septembre 2018. L'emplacement au " Knuedler" était à nouveau parfait pour rencontrer le plus grand nombre de consommateurs.

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

L'ULC a participé à la 22e édition de la Semaine nationale du logement qui s'est déroulée du 13 au 21 octobre 2018 à la LUXEXPO à Kirchberg. La nouvelle formule d'une "vraie" semaine entière de foire a été retenue pour une quatrième foire et semble plaire aussi bien aux exposants qu'aux visiteurs. Les représentants de l'ULC ont ainsi pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

## **2.5.8. WALFER BICHERDEEG**

L'ULC a participé en 2018 pour la 9e fois aux 23ième « WALFER BICHERDEEG » qui ont eu lieu du 17 au 18 novembre 2018. La présence de l'ULC a été particulièrement appréciée par les nombreux visiteurs. Les représentants de l'ULC ont ainsi pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

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

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2018 la bonne habitude de remettre un diplôme pour «prévenance exemplaire et courtoisie» à l'élève qui, au courant de l'année scolaire, a su aller au-devant des autres élèves. Ce diplôme est valorisé par la remise d'une vraie pièce en or au lauréat.

## **2.7. RADIO ET TÉLÉVISION**

### **2.7.1. RADIO RTL 92,5**

En 2018, l'ULC et la rédaction de 92.5 ont continué leur collaboration. Ont été abordés, des thèmes consuméristes d'actualité basés sur l'expérience du service contentieux de l'ULC ou en réaction aux différents communiqués de presse.

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

## **2.8. ACTIONS PUBLICITAIRES**

L'ULC a mis sur pied, en juin 2018, une campagne publicitaire ayant pour but de recruter de nouveaux membres.

Cette publicité a été distribuée à 40.200 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 35 €.

## 1. Série d'articles dans le journal imail (L.W.) sous le titre **Non-respect de vos droits ?**

Nous avons bien entendu profité de l'occasion pour inciter les lecteurs à devenir membre de l'ULC.



Comment devenir membre à l'ULC ?

Scannez le code QR et inscrivez-vous comme nouveau membre. Si vous le préférez, vous pourrez également faire un virement ou choisir une domiciliation bancaire.

Les articles ont été publiés au mois de janvier, avril, juin et novembre 2018.

- A quoi faire attention lors de l'achat d'une voiture neuve ?

Les critères de choix des consommateurs dépendent de leur situation personnelle, financière, familiale, voire des convictions philosophiques de chaque consommateur. L'ULC n'entend pas ici poser de jugement de valeur, ni examiner de manière exhaustive les différentes qualités attendues d'un véhicule, ni même encore comparer les qualités offertes par les différentes marques de véhicules, mais se propose de mettre en lumière quelques critères de sélection, en rapport, le cas échéant avec des considérations juridiques, qui intéresseront certainement de nombreux consommateurs.

- Dans quel délai doit-on payer une facture ?

Si vous le préférez, vous pourrez également faire un virement ou choisir une domiciliation bancaire.

Les consommateurs ont souvent tendance à considérer qu'ils disposent d'un délai de 8 ou 30 jours, voire plus, pour régler une facture. Or, bien qu'il soit fréquent que le professionnel accorde un certain délai de paiement à son client (exemple : « la facture est payable dans les X jours » ou encore « à payer avant le XX.XX.XX »), voire tolère un certain retard, la loi ne lui impose pas de le faire. Ainsi, sauf délai expressément accordé par le commerçant, une facture est payable dès réception par le client. La mention « A payer dès réception » est dès lors parfaitement valable.

- Surveillance du marché pour les produits vendus en ligne

Récemment la Commission Européenne a publié des lignes directrices sur la sécurité des biens physiques vendus en ligne. Elles précisent les responsabilités de la chaîne d'opérateurs

intervenant dans le commerce électronique, le rôle des autorités de contrôle et appellent à une meilleure sensibilisation des consommateurs. Cette Communication relève que les consommateurs ne voient pas immédiatement les risques éventuels liés à un achat en ligne.

- LOCATION - Faire un « état des lieux » minutieux d'un logement est très important

Comme son nom l'indique, l'état des lieux sert à consigner par écrit, l'état de conservation ou de dégradation du logement au moment où le locataire entre dans les lieux au début du bail, puis dans quel état ce même logement se trouve au moment où le locataire le quitte, en fin de bail. Il y a donc deux états des lieux : un état des lieux d'entrée, et un de sortie.

## 2. Annonces publicitaires

Publication d'une annonce dans le « Tageblatt » et dans le « Quotidien » intitulée « Non-respect de vos droits ? Devenez membre de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. »

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

Cette campagne destinée aux consommateurs portugais était réalisée en collaboration avec Radio Latina et le journal Contacto

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

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

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

Le spot a été diffusé deux fois par jour et ceci du 16.04.2018 au 13.06.2018 et du 17.09.2018 au 12.04.2019. Cette activité sur les ondes de Radio Latina était accompagnée d'une publicité régulière sur antenne et sur les réseaux sociaux.

Cette campagne radio était donc active 11 mois/ 44 semaines.

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

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

### **4. Annonces publicitaires**

Publication d'une annonce dans le « Tageblatt » et dans le « Quotidien » intitulée « Non-respect de vos droits ? Devenez membre de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. »

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

Cette campagne destinée aux consommateurs portugais était réalisée en collaboration avec Radio Latina et le journal Contacto

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

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

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

Le spot a été diffusé deux fois par jour et ceci du 16.04.2018 au 13.06.2018 et du 17.09.2018 au 12.04.2019. Cette activité sur les ondes de Radio Latina était accompagnée d'une publicité régulière sur antenne et sur les réseaux sociaux.

Cette campagne radio était donc active 11 mois/ 44 semaines.

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

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

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



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

**Chapitre 3 :**

3.1. CONTENTIEUX.....	47
3.2. HEURES D'OUVERTURE .....	55





### **3. CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION**

#### **3.1. CONTENTIEUX**

Le service « contentieux et information » compte à l'heure actuelle 14 personnes, à savoir 10 gestionnaires et, suite à un départ et deux arrivées de juristes, un effectif actuel de 4 juristes. Ledit service répond quotidiennement aux multiples demandes de renseignements et d'assistance juridique. Toute l'équipe participe également à diverses missions de prévention et s'efforce d'offrir une assistance individuelle aux membres de l'ULC.

L'emploi du temps quotidien du service se présente de la manière suivante :

Les gestionnaires répondent de 8h00 à 12h00 aux nombreux appels téléphoniques entrants par lesquels aussi bien les membres de l'ULC que les non-membres sollicitent des renseignements. Les membres de l'ULC désireux de bénéficier d'une consultation en nos locaux sont également accueillis pendant cette tranche horaire.

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

S'il s'avère que de simples informations sont effectivement insuffisantes, un dossier sera ouvert au nom du membre.

Dans ce cas, l'ULC essaiera de trouver une solution à l'amiable en adressant un courrier 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 » était de 38.731 appels en 2018. Il s'agit d'une baisse par rapport à l'année précédente laquelle s'explique selon nous par l'accroissement des demandes nous soumises par voie électronique.

Les consultations juridiques individuelles sur rendez-vous assurées au siège à Howald par les avocats mis à disposition par l'ULC ont augmenté de 7,32 % pour atteindre 1.759 consultations par rapport à 1.639 consultations l'année précédente.

Parmi ces dossiers, 600 ont pu trouver une issue favorable sur place par nos avocats en fournissant immédiatement les renseignements nécessaires aux membres.

Les consultations individuelles sans rendez-vous assurées également au siège à Howald par le service contentieux ont diminué de 5,2 % pour atteindre 3.028 consultations par rapport à 3.194 l'année précédente.

Les consultations à Esch-Alzette et Ettelbrück, qui ont lieu hebdomadairement, soit le mardi ou le jeudi après-midi de 14h00 à 16h00, ont augmenté de l'ordre de 22,37 % pour atteindre 279 consultations par rapport à 228 l'année précédente. De plus, depuis le 15 janvier 2019, l'ULC a ouvert un nouveau centre de consultation, et ce au siège de la Chambre des salariés (CSL), au 2-4 rue Pierre Hentges à L-1726 Luxembourg / Bonnevoie. Un conseiller ULC y accueille les consommateurs le mardi matin de 09h00 à 13h00 et le jeudi après-midi de 13h00 à 17h00.

Aucun changement significatif n'a été observé en ce qui concerne le nombre des dossiers traités en 2018 par les 13 collaborateurs du service « contentieux et information » de l'ULC.

En effet, le service en question a traité 5.168 dossiers en 2018 par rapport à 5.286 en 2017.

Bien qu'en très légère baisse, ce chiffre reflète bien l'envergure du travail d'information et de médiation effectué.

En ce qui concerne les secteurs de consommation les plus souvent concernés, on peut noter une certaine régularité dans le domaine de la construction, soit 985 dossiers traités pendant l'année 2018 par rapport à 877 dossiers traités en 2017.

A l'instar de l'année précédente les affaires relatives au bail à loyer ont connu une nouvelle hausse et se chiffrent à 1.018 dossiers par rapport à 980 dossiers l'année précédente.

Les transactions immobilières sont de l'ordre de 367 dossiers par rapport à 402 en 2017.

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

Les inspecteurs techniques de l'ULC ont procédé à 1.020 visites des lieux et ont parcouru 43.063 km.

Pour assurer la sauvegarde des intérêts de ses membres, l'ULC a dû recourir en 2018 aux tribunaux dans 53 cas. Les 53 dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent 1,03 % 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 considérablement augmenté pour atteindre le montant important de 381.989,44 € pour l'exercice 2018, soit une hausse conséquente de 25,25 % par rapport à l'année précédente.

Enfin, par rapport aux consultations auprès des experts fiscaux, nous constatons que leur nombre a augmenté par rapport à l'année précédente, à savoir 826 consultations en 2018 par rapport à 720 en 2017.

**STATISTIQUES :**  
**APPELS TÉLÉPHONIQUES**

	31/12/2017	31/12/2018		2018
		par an	moyenne par jour	
<b>ENTRANTS</b>	40.614	30.838		- 24,07 %
<b>SORTANTS</b>	8.374	7.893		- 5,74 %
<b>TOTAL en nombre</b>	<b>48.988</b>	<b>38.731</b>		- <b>20,94 %</b>
<b>TOTAL en %</b>	<b>- 8,84 %</b>	<b>- 20,94 %</b>		

**EMAILS ENTRANTS**

	31.12.2017	31.12.2018	2018
	par an	par an	
Inscrites	5 318	5 585	5,02 %
Fichier membres	5 020	5 208	3,75 %
Annonces/Tests/Docs	2 562	959	-38,60 %
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b>12 900</b>	<b>11 752</b>	
<b>TOTAL en %</b>			<b>- 8,90 %</b>

**CONSULTATIONS INTERNES :**

	2017	2018	
Consultations juridiques sur rendez-vous au siège à Howald :	1.639	1.759	7,32 %
Consultations juridiques à Esch/Alzette et à Ettelbruck :	228	279	22,37 %
Guichets (conseils, tests, contrats-type, documentation) :	3.194	3.027	- 5,23 %
<b>TOTAL en nombre</b>	<b>5.061</b>		
<b>TOTAL en %</b>			<b>0,08 %</b>

LITIGES NATIONAUX :

	31.12.2017	2017	31.12.2018	2018	2017/2018
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
<b><u>BÂTIMENT-CONSTRUCTION</u></b>					
Architectes	25	0,47%	28	0,54%	12,00%
Carrelages	31	0,59%	18	0,35%	-41,94%
Façades	25	0,47%	29	0,56%	16,00%
Gros-œuvres	290	5,49%	256	4,95%	-11,72%
Installations de chauffage	93	1,76%	98	1,90%	5,38%
Installations d'électricité	47	0,89%	61	1,18%	29,79%
Installations sanitaires	29	0,55%	43	0,83%	48,28%
Marbres	2	0,04%	3	0,06%	50,00%
Menuiserie	103	1,95%	109	2,11%	5,83%
Peintures, Revêtements muraux intérieurs	15	0,28%	8	0,15%	-46,67%
Revêtements sol	32	0,61%	36	0,70%	12,50%
Travaux de toiture	42	0,79%	51	0,99%	21,43%
Travaux divers (construct.,rénov.,malfaçons)	121	2,29%	216	4,18%	78,51%
Tuyauteries, canalisations et égouts	15	0,28%	14	0,27%	-6,67%
Vérandas	7	0,13%	5	0,10%	-28,57%
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>877</b>	<b>16,59%</b>	<b>975</b>	<b>18,87%</b>	<b>11,17%</b>
<b><u>LOGEMENT</u></b>					
Bail à loyer (contrats, résiliations, fixations...)	901	17,05%	937	18,13%	4,00%
Bail à loyer (décomptes charges locatives)	79	1,49%	81	1,57%	2,53%
Copropriété	203	3,84%	242	4,68%	19,21%
Copropriété (décomptes des charges communes)	42	0,79%	48	0,93%	14,29%
Déménagements	14	0,26%	8	0,15%	-42,86%
Immobilier (agences, contrats, ventes immobilières...)	402	7,60%	367	7,10%	-8,71%
Servitudes (droit de la propriété, mitoyenneté)	8	0,15%	11	0,21%	37,50%
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>1 649</b>	<b>31,20%</b>	<b>1 694</b>	<b>32,78%</b>	<b>2,73%</b>

	31.12.2017	2017	31.12.2018	2018	2017/2018
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
<b>AUTRES</b>					
Actions en cessations	-	0,00%	1	0,02%	0,00%
Administrations, Ministères, Caisses de maladie	122	2,31%	114	2,21%	-6,56%
Alimentation	15	0,28%	17	0,33%	13,33%
Animaux (acquisitions, soins)	4	0,08%	1	0,02%	-75,00%
Appareils hifi - acquisitions	10	0,19%	3	0,06%	-70,00%
Appareils hifi - réparations	2	0,04%	9	0,17%	350,00%
Arnaques	10	0,19%	20	0,39%	100,00%
Assurances automobiles	47	0,89%	49	0,95%	4,26%
Assurances habitation	20	0,38%	31	0,60%	55,00%
Assurances vie	13	0,25%	14	0,27%	7,69%
Assurances pension complémentaire	7	0,13%	5	0,10%	-28,57%
Assurances autres	49	0,93%	60	1,16%	22,45%
Automobiles - achats	252	4,77%	154	2,98%	-38,89%
Automobiles - réparations	144	2,72%	121	2,34%	-15,97%
Avocats	12	0,23%	17	0,33%	41,67%
Beauté, amaigrissement, fitness	37	0,70%	34	0,66%	-8,11%
Bijoux - achats	2	0,04%	3	0,06%	50,00%
Bijoux - réparations	4	0,08%	3	0,06%	-25,00%
Bons d'achats, chèques cadeau, - repas	17	0,32%	11	0,21%	-35,29%
Campings	0	0,00%	1	0,02%	900,00%
Cartes de crédit (visa, master...)	4	0,08%	5	0,10%	25,00%
Colportage	3	0,06%	1	0,02%	-66,67%
Crèches	35	0,66%	19	0,37%	-45,71%
Cuisines équipées - achats	35	0,66%	37	0,72%	5,71%
Cuisines équipées - réparations	9	0,17%	6	0,12%	-33,33%
Demandes de commerçants	0	0,25%	17	0,33%	16900,00%
Droit du travail	13	0,25%	22	0,43%	69,23%
E-commerce	7	0,13%	16	0,31%	128,57%
Electro-ménager - achats	15	0,28%	11	0,21%	-26,67%
Electro-ménager - réparations	34	0,64%	23	0,45%	-32,35%
Fournitures énergie/eau	29	0,55%	35	0,68%	20,69%
Garanties légales	23	0,44%	39	0,75%	69,57%
Hôtellerie	4	0,08%	7	0,14%	75,00%

	31.12.2017	2017	31.12.2018	2018	2017/2018
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
<b>AUTRES (suite)</b>					
Informatique appareils	17	0,32%	16	0,31%	-5,88%
Informatique logiciels	5	0,09%	5	0,10%	0,00%
Jardinages	31	0,59%	24	0,46%	-22,58%
Litiges entre particuliers	118	2,23%	157	3,04%	33,05%
Loisirs (concerts, attractions...)	18	0,34%	33	0,64%	83,33%
Médecins, hopitaux	28	0,53%	33	0,64%	17,86%
Mobiliers - achats	33	0,62%	46	0,89%	39,39%
Mobiliers - réparations	7	0,13%	9	0,17%	28,57%
Nettoyages à sec	3	0,06%	4	0,08%	33,33%
Nettoyage (services de)	10	0,19%	9	0,17%	-10,00%
Notaires	6	0,11%	3	0,06%	-50,00%
Opticiens, lunetteries	8	0,15%	2	0,04%	-75,00%
Outillage - achats	1	0,02%	-	0,00%	-100,00%
Outillage - réparations	0	0,00%	-	0,00%	-100,00%
Postaux (services)	15	0,28%	18	0,35%	20,00%
Prescriptions	0	0,00%	1	0,02%	900,00%
Prix (indication, étiquetage, affichage)	98	1,85%	65	1,26%	-33,67%
Protection des données	1	0,02%	6	0,12%	500,00%
Relations publiques	24	0,45%	3	0,06%	-87,50%
Restauration	3	0,06%	-	0,00%	-100,00%
Secrétariat et autres demandes internes	0	0,00%	1	0,02%	900,00%
Services financiers - crédits à la consommation	10	0,19%	10	0,19%	0,00%
Services financiers - crédits hypothécaires	47	0,89%	32	0,62%	-31,91%
Services financiers - comptes courants	79	1,49%	41	0,79%	-48,10%
Services financiers - placements	5	0,09%	9	0,17%	80,00%
Services financiers - paiements transfrontaliers	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
Successions	107	2,02%	104	2,01%	-2,80%
Télécommunications	296	5,60%	179	3,46%	-39,53%
Télédistibutions	76	1,44%	39	0,75%	-48,68%
Téléphones portables - achats	5	0,09%	4	0,08%	-20,00%
Téléphones portables - réparations	15	0,28%	14	0,27%	-6,67%
Textiles et autres fibres	15	0,28%	13	0,25%	-13,33%
Transports par route	15	0,28%	8	0,15%	-46,67%

	31.12.2017	2017	31.12.2018	2018	2017/2018
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
<b>AUTRES (suite)</b>					
Transports aériens	39	0,74%	40	0,77%	2,56%
Transports ferroviaires	3	0,06%	5	0,10%	66,67%
Ventes à distance	6	0,11%	1	0,02%	-83,33%
Voyages à forfait	30	0,57%	40	0,77%	33,33%
Voisinage	96	1,82%	123	2,38%	28,13%
Transfert dossier CEC	0	0,00%	272	5,26%	271900,00%
Divers	511	9,67%	223	4,32%	-56,36%
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>2 760</b>	<b>52,21%</b>	<b>2 499</b>	<b>48,36%</b>	<b>-9,46%</b>
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b>5 286</b>	<b>100,00%</b>	<b>5 168</b>	<b>100,00%</b>	<b>-2,23%</b>
	<u>dont 770 dossiers sans suite</u>	<u>14,57%</u>	<u>dont 738 dossiers sans suite</u>	<u>14,28%</u>	-
	<u>dont 33 transmis à avo</u>	<u>0,62%</u>	<u>dont 53 transmis à avo</u>	<u>1,03%</u>	-

Dossiers remis à des avocats : 33 en 2017 et 53 en 2018 ce qui correspond à une augmentation de 1,03 %  
Ceci correspond à 0,62 % de 5.286 en 2017 et à 1,03 % de 5.168 litiges nationaux.

SERVICE TECHNIQUE :

	2017	2018	2018
Visites des lieux effectuées par les techniciens de l'ULC :	967	<b>1.020</b>	5,48 %
Kilomètres parcourus par les techniciens :	44.816	<b>43.063</b>	- 3,91 %

\* \* \*

CONSULTATIONS SPÉCIALES :

	2017	2018	2018
Impôts :	720	<b>826</b>	14,72 %
Avocats	1.639	<b>1.759</b>	7,32 %



### **3.2. HEURES D'OUVERTURE**

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

Matin : de 8.00 à 12.00 heures

Après-midi : 13.00 à 17.00 heures

Consultations juridiques : de 8h00 à 12h00 et l'après-midi **uniquement** sur rendez-vous

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

Sauf samedi, dimanche et jours fériés.

Les bureaux d'information de l'ULC à Esch/Alzette (salle dans le complexe omnisport à Esch/Lallange ; bd Hubert Clement) et Ettelbruck (40 Avenue Salentiny) sont à disposition du public une fois par semaine pendant 2 heures.

À Esch/Alzette : mardi de 14.00 à 16.00 heures

À Ettelbruck : jeudi de 14.00 à 16.00 heures

#### **Nouveau :**

Consultation au siège de la CSL (2-4 rue Pierre Hentges à Bonnevoie)

Mardi matin de 9.00 à 13.00 heures

Jeudi après-midi de 13.00 à 17.00 heures



**UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS**

**nouvelle a.s.b.l.**

**55, rue des Bruyères**

**L-1274 HOWALD**



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

**Chapitre 4 :**

4. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC .....59



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

Ce chapitre reprend de façon succincte et par ordre chronologique les plus importantes des activités de l'ULC au cours de l'année 2018 et plus particulièrement toutes les initiatives qui ne sont pas traitées de façon plus explicite sous d'autres titres du présent rapport d'activité.

A noter qu'au cours de l'année 2018, le comité de gérance de l'ULC s'est réuni en moyenne deux fois par mois.

### **JANVIER 2018 :**

- Le comité de gérance approuve le document relatif aux revendications de l'ULC à l'adresse des partis politiques en vue des élections législatives d'octobre 2018. Ledit document est adressé à tous les partis politiques avec lesquels des entrevues seront demandées par la suite. Les revendications visent entre autre les frais bancaires abusifs, mais aussi des revendications de nature juridique, en particulier concernant des modifications qui, selon de l'avis de l'ULC, sont à apporter à un certain nombre de dispositions du Code de la consommation.

Par la suite, il est prévu de rendre publiques les prises de position des différents partis.

- L'ULC reçoit et analyse le rapport des experts qu'elle a chargés concernant les mesures des radiations magnétiques potentielles des compteurs intelligents (gaz et électricité). Il s'agit notamment de détecter l'éventuelle présence de risques pour la santé.
- Dans le cadre du nouveau PAG de la Commune d'Erpeldange-sur-Sûre, la Nordstadt Tram Asbl ainsi que l'ULC s'opposent à la désignation de « couloirs pour projets routiers » pour la surface Diekirch et reprennent au contraire les arguments en faveur du chemin de fer entre les deux villes.
- Le comité revient in extenso sur le contenu du rapport d'expertise demandé par l'ULC sur les mesures des compteurs électroniques, en l'espèce dans une résidence de dix-huit appartements à Warken, résidence servant d'habitation type dans le contexte indiqué.

Or, les résultats des mesures montrent que les radiations magnétiques et électriques se situent en dessous des seuils des deux normes européenne et internationale.

- Le comité de gérance approuve un certain nombre de modifications à apporter à la convention financière avec l'Etat pour 2018, en comparaison avec celle de 2017.
- Concernant les augmentations des tarifs des parkings des hôpitaux Robert Schuman, une entrevue avec les responsables de l'hôpital en question sera fixée. D'ailleurs, le parti politique ADR vient d'introduire une question parlementaire sur le même sujet.

### **FEVRIER 2018:**

- Le comité constate que le Ministre des Finances ne s'est pas encore manifesté suite aux engagements pris lors de la réunion de la Commission des pétitions fin 2017, ce dans le contexte d'une limitation des frais bancaires.

Quant à ce sujet aussi, le parti politique CSV posera une question parlementaire.

- Le comité de gérance suit de près l'évolution de l'affaire VW Dieseldgate contre un certain nombre de concessionnaires-vendeurs, l'importateur général des marques VAG et la VW-Aktiongesellschaft à Wolfsburg.

Quatre consommateurs lésés ont introduit des assignations en dédommagement, respectivement réduction du prix, respectivement résolution du contrat.

Ce procès est suivi de près par l'ULC vu l'intérêt collectif pour tous les consommateurs.

- Un courrier à l'adresse des présidents de la Commission des pétitions et de la Commission finance/budget leur demandant les suites réservées à la pétition de l'ULC contre les frais bancaires introduite au mois de mai 2017, sera envoyé.

Parallèlement, l'ULC demande à l'un de ses avocats une étude juridique sur la possible assignation en justice d'une ou de plusieurs banques de détail pour tarification abusive.

- Une entrevue avec le parti politique DP au sujet des revendications de l'ULC en vue des élections législatives d'octobre 2017 a eu lieu avec des résultats satisfaisants suite à une discussion constructive.

### **MARS 2018:**

- Les membres du comité prennent connaissance d'un rapport préliminaire de l'avocat chargé de l'étude des possibilités d'actions judiciaires contre les banques de détail dans le contexte des frais bancaires abusifs pour les opérations standard sur compte courant.
- Suite à une entrevue avec la direction des Hôpitaux Robert Schuman concernant les tarifs de parking abusifs imposés aux visiteurs des hôpitaux, l'ULC reste dans l'attente de propositions quant à une diminution des tarifs critiqués.
- L'ULC arrête son projet de budget 2018.
- Une collaboration avec le Centre information jeune, le journal « Contacto » et Radio Latina est prévue pour 2018 en vue d'une campagne d'information et de recrutement des consommateurs en tant que membres de l'ULC.
- Le service consultation « impôts » est renforcé par un nouveau expert fiscal.
- L'avis de l'ULC sur le projet de loi relatif à la distribution d'assurances est présenté en détail. Le projet a comme but principal de fournir toutes les informations précontractuelles nécessaires dans le cadre des assurances non vie aux clients.

D'autre part, les courtiers d'assurance devront dorénavant disposer d'un agrément par le Commissariat aux Assurances et non d'une simple notification. Aussi, les courtiers seront obligés de fournir ces informations précontractuelles sur un formulaire standardisé qui engagera d'ailleurs leur propre responsabilité.

- Une entrevue a lieu avec la direction de la « énergiegence ». En coopération avec l'ULC, la « énergiegene » se chargera de la rédaction d'une brochure, respectivement d'une documentation à publier dans le magazine « de Konsument » au sujet de la rénovation

énergétique des bâtiments. L'accent sera mis sur les aspects techniques, procéduraux et administratifs. Le document complétera de façon utile la brochure ULC intitulée « Aides au logement ».

### **AVRIL 2018 :**

- Réunion avec des spécialistes par rapport à la mise en œuvre des dispositions du règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles (RGPD).

Les exigences dudit règlement prévoient notamment la réalisation d'un inventaire de l'utilisation des données par les différents départements, inventaire comprenant entre autre la réalisation d'entretiens avec toutes les personnes responsables des différents services de l'ULC. Consécutivement, la constitution d'un registre des traitements des données est requise par le RGPD. Une analyse des possibles écarts entre les pratiques effectives et les exigences du RGPD, suivie par une revue des procédures internes existantes ou à mettre en place, est également exigée par le RGPD.

La procédure de mise en conformité débutera par une formation de tous les employés et sera suivie par une formation spécifique RGPD.

### **MAI 2018 :**

- Une entrevue a lieu avec Madame Corine Cahen en sa qualité de Ministre de la Famille, et ses conseillers. L'objet a été l'analyse et la discussion d'un avant-projet de loi du Ministère de la Famille sur les structures et services pour les personnes âgées. Le projet vise le fonctionnement des maisons de retraite, l'aide à domicile, les services annexes comme les foyers de jour et les clubs seniors ainsi que le service des repas sur roues.
- Le comité marque son accord avec une offre d'emploi pour deux juristes affecté(e)s au service contentieux/juridique de l'ULC.
- Des déclarations de confidentialité en rapport avec la protection des données des membres adhérents de l'ULC sont mises en place. Ces déclarations figureront sur le site internet de l'ULC, dans le magazine « de Konsument », dans tous les envois aux nouveaux membres. Aussi, tous les experts externes de l'ULC devront signer une déclaration de conformité et de confidentialité concernant les données personnelles des membres adhérents dans le contexte de dossiers d'expertise.
- Les travaux de rénovation du siège de l'ULC à Howald sont en cours, le comité prend connaissance de l'état d'avancement ainsi que des frais engagés.

### **JUIN 2018 :**

- Les membres du comité de gérance analysent un budget prévisionnel, respectivement une projection des dépenses sur trois ans afin de bien juger les capacités financières de l'ULC.
- Une entrevue avec Monsieur Marc Glesener en sa qualité de consultant des hôpitaux Schuman a lieu dans le contexte de la tarification des frais de parking des hôpitaux. Selon Monsieur Glesener, le conseil d'administration des hôpitaux Robert Schuman vient de décider de baisser les tarifs de 50 % sur certains emplacements et pendant certains laps de temps. L'ULC lancera un communiqué y consécutif.

- L'ULC regrette que dans le contexte de l'introduction de la possibilité de recours collectifs en dédommagement, aucun projet ni même un avant-projet de loi national n'est envisagé dans un avenir immédiat. Il ressort des déclarations des responsables du Ministère de l'Economie, qui est compétent en la matière, qu'une solution européenne est préconisée. Toutefois, les consultations des parties concernées, y compris l'ULC, continuent.
- Aux dires des responsables du Ministère des Finances, un comparateur des frais bancaires, revendiqué par l'ULC, est prévu d'ailleurs pour la loi du 13 juin 2017 sur les comptes de paiement, sera présenté sous peu par la Commission de Surveillance du Secteur financier.

Il est clair toutefois que le Gouvernement ne va pas proposer pour sa part une tarification concrète concernant les frais bancaires au moyen de modifications à apporter à la prédite loi.

- Une entrevue de l'ULC a lieu avec des responsables de la Chambre des Salariés ainsi que du Ministère de l'Education nationale sur la qualification professionnelle des employé(e)s dans le domaine de la vente.

Dans le cadre d'une formation proposée par la CSL, en coopération avec le Ministère de l'Education nationale, l'ULC proposera d'intervenir lors de plusieurs séances sur le droit de la consommation.

- Dans l'affaire VW Dieselgate, les assignations lancées par un certain nombre de consommateurs sont enrôlées et le juge de mise en état a fixé son calendrier. Selon celui-ci, les notes de plaidoiries devront être introduites pour le 20 août 2018 au plus tard.

### **JUILLET et AOÛT 2018 :**

- Dans le cadre d'une campagne promotionnelle, l'ULC décide d'accorder à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2018 la gratuité aux nouveaux membres jusqu'à décembre 2018 à la condition expresse toutefois que la cotisation entière pour 2019 sera payée.

D'autre part, à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018 jusqu'au 30 septembre 2018, l'ULC demandera un tarif réduit de 35 € pour 2018. Cette mesure vaut également pour la foire à Medernach où l'ULC sera présente ainsi que lors du jour de braderie à Luxembourg-Ville.

- Suite à l'offre d'emploi lancée pour deux juristes, plusieurs candidatures ont été introduites. Quatre candidatures ont été retenues et les juristes concerné(e)s seront reçus par la direction de l'ULC dans le cadre d'entrevues individuelles.

Aussi, un technicien qualifié en bâtiment est en service à l'ULC depuis octobre 2017 de même qu'une chargée marketing à partir du 1<sup>er</sup> février 2018.

- Une conférence de presse a lieu lors de laquelle la direction de l'ULC présente ses exigences en vue des élections législatives d'octobre 2018. Lors de cette conférence de presse, les membres de la direction exposent en détail les revendications de l'ULC visant entre autre les frais bancaires ainsi que des modifications de nature juridique à apporter aux dispositions législatives du Code de la consommation.
- L'ULC présente son avis sur la proposition de Directive dite « Omnibus ». La proposition de Directive entend apporter des modifications à quatre autres Directives relatives aux pratiques commerciales déloyales, aux droits des consommateurs, aux clauses abusives ainsi qu'à l'indication des prix.



## **SEPTEMBRE 2018 :**

- L'ULC finalise les contrats de travail avec deux juristes supplémentaires qui seront affectées au service contentieux/juridique.
- Après discussion avec les responsables de la Chambre des Salariés, l'ULC louera un bureau de consultation dans le nouveau bâtiment de la CSL à partir du mois de janvier 2019 et y installera l'un de ses employé(e)s afin de donner des informations et conseils aux consommateurs, ce pendant deux demi-journées par semaine.
- Les programmes électoraux des différents partis politiques sont présentés et analysés de près par le comité de gérance de l'ULC. Un document de comparaison des différents programmes par rapport au volet consommateur, respectivement par rapport aux revendications formulées au préalable par l'ULC, sera élaboré. Le document en question est censé permettre de visualiser la façon dont les partis politiques ont répondu, dans le cadre de leurs programmes électoraux.
- Deux communiqués sont lancés. Un premier sur la conservation, respectivement l'évolution du pouvoir d'achat des consommateurs et le deuxième sur l'avancement de l'affaire VW Dieselgate.
- Dans le cadre d'une réunion entre les copropriétaires du bâtiment 55, rue des Bruyères à Howald, donc du siège de l'ULC, les plans de superficie attribuant les parties communes et les parties privatives sont arrêtés. A noter que la rénovation du siège comporte aussi un agrandissement ce qui permettra à l'ULC de prendre possession d'une salle de conférence/réunion supplémentaire.
- L'ULC constate et dénonce que certaines banques ont encore augmenté leurs tarifs bancaires pour certaines opérations sur comptes courants, cette fois même pour les opérations électroniques en ligne. L'ULC craint que ce n'est que le début d'une nouvelle série d'augmentations des frais bancaires visant cette fois également les opérations en ligne.
- L'ULC regrette que la plateforme « POLI », site gouvernemental, censé orienter les consommateurs de façon thématique dans leurs recherches de réponses à leurs questions dans le contexte des sujets consommateurs, ne relaye que les Ministères ou administrations, respectivement les établissements publics où l'Etat est représenté. Une lettre de protestation est envoyée au Ministre Fernand Etgen.
- L'ULC assiste à la conférence intitulée « La sécurité dans notre assiette » organisée par le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs. L'ULC regrette que ladite conférence, malgré qu'elle ait été publique, s'est presque exclusivement adressée à un public de spécialistes de sorte que les détails présentés n'ont certainement pas été abordables pour le consommateur non initié en la matière.

## **OCTOBRE 2018:**

- Le registre RGPD est achevé. Les responsables des départements sont chargés de la réalisation en pratique des procédures et mesures mises en place par ledit registre.
- Une conférence de presse est donnée en date du 4 octobre 2018 sur les revendications de l'ULC à l'adresse des partis politiques. Le document de comparaison précité des positions des différents partis politiques y est remis et expliqué aux journalistes.

- Une lettre est adressée à Monsieur Xavier Bettel en sa qualité de formateur du Gouvernement ainsi qu'aux chefs de file des différents partis politiques participant aux négociations pour la formation d'un Gouvernement. Dans ledit courrier, l'ULC se dit prête pour une entrevue avec les responsables des partis politiques.
- L'ULC publie un communiqué de presse au sujet du pesage des denrées alimentaires dans les magasins et grandes surfaces. L'ULC a en effet constaté que lors des pesages, le tarage à 0 des balances n'est pas partout effectué de façon correcte, respectivement pas du tout.
- Les responsables de l'ULC prennent d'ores et déjà la décision d'organiser une conférence au premier semestre 2019 sur le thème de la digitalisation et de ses impacts et implications sur le consommateur.
- Les responsables de l'ULC proposeront une révision des statuts de l'asbl qui devra être approuvée par une assemblée générale extraordinaire au mois de février 2019.

### **NOVEMBRE 2018 :**

- Présentation de l'avis de l'ULC sur le projet de loi relatif au Règlement européen concernant le blocage géographique injustifié. Il est constaté que le Luxembourg se met en conformité avec les exigences européennes. Toutefois, le texte n'apporte aucun avantage concret pour le consommateur sur le terrain, concernant notamment les possibilités de réclamation en cas de renvoi de la marchandise, respectivement de possibilité de rétractation.
- Le comité de l'ULC analyse une « Musterfeststellungsklage » dans le cadre de l'affaire Dieselgate qui a été introduite en Allemagne. Suivant la procédure de droit allemand, les consommateurs lésés sont toutefois tenus d'introduire des actions en justice individuelles pour obtenir un dédommagement approprié. L'ULC rend clair qu'une telle procédure dans le contexte d'une action de groupe à introduire à Luxembourg ne constitue définitivement pas la bonne voie. Au contraire, l'ULC plaide pour le modèle français, respectivement le modèle belge, les deux pays ayant d'ores et déjà introduit des possibilités de recours collectif.
- L'ULC lance un communiqué de presse sur les frais bancaires et dénonce plus particulièrement les publications de la BCEE, qui proclame une transparence totale de ces services. Il s'agit en fait d'une mise en application des obligations imposées aux banques dans le cadre de la loi sur les comptes de paiement.
- D'autre part, le comparateur des frais bancaires mis en place par la CSSF peut être consulté à partir du 1.11.2018 sur la homepage de la CSSF. L'ULC continue à revendiquer un vrai simulateur des frais bancaires en fonction des exigences individuelles des consommateurs.
- Le comité de l'ULC approuve à l'unanimité les modifications aux statuts de l'asbl proposées par la direction. Il s'agit notamment d'une uniformisation de tous les mandats sur une durée de trois ans.
- Le comité décide le lancement d'une nouvelle pétition par l'ULC, cette fois pétition publique électronique, contre les frais bancaires abusifs. La pétition demande une réduction des tarifs sur les opérations standard au guichet et même la gratuité desdits frais pour les clients dits vulnérables, c'est-à-dire personnes âgées ou à mobilité réduite.

Dans le contexte de cette pétition publique, l'ULC demandera de même l'installation d'un simulateur des frais au lieu du comparateur actuellement en ligne sur le site de la CSSF.

## **DECEMBRE 2018 :**

- Le bureau de consultation de l'ULC dans le nouveau bâtiment de la CSL sera fonctionnel à partir du 15 janvier 2019. Des consultations y seront données tous les mardis de 9 à 13 heures et tous les jeudis de 13 à 17 heures.
- Une lettre de félicitation avec demande d'entrevue est envoyée à la nouvelle Ministre de la Protection des consommateurs.
- Lors d'une nouvelle conférence de presse en date du 17 décembre 2018, l'ULC présente ses vues et critiques en rapport avec l'accord de coalition qui vient d'être présenté par le nouveau Gouvernement. Notamment, une comparaison entre les exigences de l'ULC formulées préalablement aux élections législatives et leurs répercussions concrètes dans l'accord de coalition, est présentée.

L'ULC note toutefois avec satisfaction que plusieurs services seront regroupés à partir d'autres Ministères au sein du nouveau Ministère de la Protection des consommateurs. La création d'une vraie administration en charge des différents dossiers consommateurs est également prévue.



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



**REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES**

**Chapitre 5 :**

5.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS .....	69
5.2. ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS .....	72



## **5. REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES**

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

Membre effectif : **Madame Aline ROSENBAUM**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

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

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

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

L'assemblée générale annuelle a eu lieu à Bruxelles en date des 17 et 18 mai 2018.

#### **5.1.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LES 17 ET 18 MAI 2018 À BRUXELLES**

Madame Aline ROSENBAUM a participé à l'Assemblée Générale en date du 18 mai 2018.

##### **Premier jour: jeudi 17 mai 2018**

- 14h00 Accueil et approbation du projet d'ordre du jour
- 14h15 Dossiers d'adhésion (« Lesquels? » et « l'Alliance croate »)
- 14h30 Rapport du directeur
- 15h00 Préparation des élections au Parlement européen 2019 - BEUC et la campagne électorale des membres
- 16h00 Enquête de satisfaction auprès des membres du BEUC  
Résultats et conclusions
- 16h30 Pause café
- 16h45 Rapport d'activité et bilan financier du BEUC 2017
- 17h30 Le «New Deal for Consumers» -  
Présentation et préparation de la discussion du deuxième jour avec la commissaire Jourova
- 18h15 Fin de la réunion

## Deuxième jour: vendredi 18 mai 2018

- 09h30 Conduite autonome et connectée

Présentation et discussion

Madame Sylvia Maurer, directrice de l'énergie, de l'alimentation, de la santé et de la sécurité, et Monsieur Dimitri Vergne, responsable principal du transport durable, ont présenté à l'Assemblée générale les développements en matière de conduite autonome et connectée et ont expliqué pourquoi elle changerait la donne dans le secteur automobile. Il ressort de cet exposé que plusieurs évolutions majeures devront être examinées du point de vue des consommateurs et qu'il importera que les organisations de consommateurs soient prêtes à influencer les discussions sur la réglementation.

Certains des défis pertinents présentés sont la responsabilité des produits et l'assurance automobile, la sécurité, la confidentialité, la sécurité et le contrôle des données, les services après-vente, l'interopérabilité et les défis transfrontaliers, les obstacles à une connectivité et une automatisation plus poussées et des défis éthiques.

Discussion en vue des élections européennes de 2019

Johannes Kleis, directeur de la communication, a informé les membres que le BEUC envisageait de mener une campagne intégrée aux niveaux européen et national afin de plaider en faveur des revendications populaires des consommateurs dans la perspective des élections au Parlement européen (23-26 mai 2019). La campagne articulera les principaux messages et demandes des consommateurs définis par les membres du BEUC.

Mathilde Godichaud, chargée de l'application des lois, a informé l'Assemblée générale des quatre axes de travail du travail coordonné de mise en œuvre: 1) cartographie de la mise en œuvre privée des organisations de consommateurs - les membres du BEUC ont été invités à répondre à un questionnaire sur leur perception de l'application privée ; 2) exécution coordonnée (stratégie) des cas; 3) séminaire avec les responsables et 4) travail de communication. Elle a également brièvement informé les membres des cas d'application coordonnée menés au cours de l'année écoulée, notamment de la poursuite des travaux sur le VW Dieselgate, des jouets connectés (#Toyfail et #WatchOut), des futurs travaux sur la protection des données et d'un projet pilote. projet «d'application numérique» lié à la récente mise en œuvre du règlement général sur la protection des données

Patrycja Gautier, juriste, a présenté les deux cas de mise en œuvre coordonnée que le BEUC envisage actuellement de traiter, à savoir la «clause de non-présentation» et les piles pour iPhone, et a demandé aux membres d'exprimer leur intérêt à s'inscrire le plus rapidement possible.

Agustin Reyna, récemment nommé conseiller en chef du BEUC pour la concurrence, a présenté le nouveau flux de travail qu'il coordonnera sur l'application du droit de la concurrence pour

a) créer des relations entre les organisations de consommateurs et les autorités nationales de la concurrence

et

b) assurer un rôle plus actif du BEUC dans les affaires européennes à travers les secteurs ainsi que pour les membres sur des cas nationaux.

14:45 Enquête de satisfaction des membres du BEUC - Résultats et conclusions

15:30 Les consommateurs dans une économie de Données

Présentation et discussion

16:15 Dates des prochaines assemblées générales du BEUC

L'Assemblée générale 2019 aura lieu en principe les 20 et 21 mai 2019 à Bruxelles.

16:30 Fin de l'Assemblée Générale



### **5.1.2. GROUPES DE TRAVAIL**

Notre délégué a été nommé membre d'un nouveau « Stakeholder Group » concernant la mise en œuvre et les expériences pratiques avec la nouvelle directive/loi luxembourgeoise sur les voyages à forfait et prestations de voyages liées. La première réunion s'est tenue le 17 septembre. Il a participé également à une conférence de la Commission Européenne sur le fonctionnement des systèmes nationaux de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (11/12 juin).

Notre délégué a participé à différents groupes de travail du BEUC concernant plus particulièrement le « Enforcement Steering Group » (16/17 octobre), la révision du droit de la consommation (7 mai) ou encore le nouveau Règlement sur la protection des données personnelles (2 février).

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

Membre effectif : **Monsieur Bob SCHMITZ**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

L'ULC a poursuivi sa présence active au sein du ECCG – European Consumer Consultative Group et d'activités annexes grâce Bob Schmitz, notre conseiller en droit européen. Trois réunions du ECCG se sont tenues, à savoir le 23 janvier, les 15/16 mai et les 23/24 octobre 2018. La priorité a été accordée aux initiatives « New Deal » que la Commission a présenté au cours de 2018 en vue de moderniser le droit de la consommation européen et d'en assurer une mise en œuvre plus efficace et mieux coordonnée entre les Etats membres. Pour y contribuer, le délégué de l'ULC s'est chargé du rôle de rapporteur concernant les aspects procéduraux de l'application du droit de la consommation par les autorités publiques et les poursuites privées grâce à des lois relatives à l'action collective en indemnisation. Cette dernière permettra, le jour où elle existera finalement dans notre pays, à l'ULC d'intenter des actions en dédommagement au nom de tous les consommateurs lésés par une même pratique ou contrat illégal. L'initiative de directive communautaire en la matière constitue une impulsion décisive pour que notre législateur bouge finalement. D'où l'importance pour notre délégué de pousser un maximum ce thème, y compris grâce aux excellentes relations de travail avec les eurodéputés compétents. Un colloque international sur les recours collectifs, organisé le 6 juin par le Ministère de l'Economie à Luxembourg-ville, nous a de nouveau permis de faire progresser l'idée qu'une loi luxembourgeoise se fait attendre depuis bien trop longtemps alors que nos pays voisins connaissent de telles lois depuis quelques années.

Autre initiative d'appui à la Commission pour mieux faire comprendre au public les conséquences pratiques du « New Deal » : nous sommes intervenus lors d'un « Dialogue Consommateur » organisé le 18 mai à la Maison de l'Europe à Luxembourg-ville. Toujours sur le même sujet, notre délégué a participé à un colloque organisé par la présidence bulgare du Conseil des Ministres de l'UE à Sofia le 30 avril. Cet événement avait été précédé par une visite personnelle à Luxembourg de la Commissaire européenne, Mme Jourova à, qui a eu lieu le 26 avril. Un échange de vues fructueux s'est tenu à cette occasion lors d'une rencontre de la Commissaire avec une délégation de l'ULC et du CEC.

Parmi les autres grands dossiers discutés au sein du ECCG, épinglons un avis d'initiative sur l'Intelligence artificielle, un autre sur le marché libéralisé de l'énergie ou encore des études de la Commission concernant notamment le comportement des consommateurs en matière d'économie circulaire. A ce sujet, notre délégué européen a été invité à s'exprimer lors d'un panel de discussion sur une étude concernant la réparabilité des biens de consommation commandée par le secrétariat du BENELUX, basé à Bruxelles. Des mesures d'exécution notamment quant à l'information des consommateurs et les pièces de rechange se font, hélas, attendre. La France est bien plus avancée sur ce plan que le Benelux et l'Union Européenne.