



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

2016



## Kafkraafterhalung

# Rapport d'activité 2016



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

# Rapport d'activité 2016



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 11 MAI 2016 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. MARQUES NATIONALES .....	14
1.5.2. SERVICE CONTENTIEUX .....	14
1.5.3. POIDS ET MESURES.....	14
1.5.4. RELATIONS PUBLIQUES.....	14
1.5.5. RÉVISEURS DE CAISSE .....	15
1.6. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	16
1.6.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION .....	17
1.6.2. COMMISSION D'ÉQUIPEMENT COMMERCIAL.....	20
1.6.3. OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.P.).....	21
1.6.4. MARQUE NATIONALE DU VIN (Commission de dégustation) .....	25
1.6.5. MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE.....	26
1.6.6. MARQUE NATIONALE DU MIEL .....	27
1.6.7. MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC, DES PRÉPARATIONS DE VIANDE ET PRODUITS À BASE DE VIANDE.....	27
1.6.8. MARQUE NATIONALE DU BEURRE .....	28
1.6.9. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT ».....	28
1.6.10. MÉDIATEUR EN ASSURANCES .....	31
1.6.11. MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG .....	32
1.6.12. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE.....	33
1.6.13. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV.....	34
1.6.14. COMMISSION LUXEMBOURGEOISE DES LITIGES DE NETTOYAGE À SEC ET DU TEXTILE (CLLNT).....	36
1.6.15. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE.....	37
<b>2. RELATIONS PUBLIQUES ET MEDIAS.....</b>	<b>41</b>
2.1. LE MENSUEL « de Konsument » .....	41
2.2. ULC-CALENDRIER .....	42
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC .....	42
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS.....	43
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	45
2.5.1. L'ULC À L'OEKO-FOIRE.....	45
2.5.2. L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ.....	45

2.5.3.	<i>HOME &amp; LIVING EXPO</i> .....	45
2.5.4.	<i>FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME</i> .....	45
2.5.5.	<i>WALFER BICHERDEEG</i> .....	45
2.5.6.	<i>« WEEKEND LUXEMBOURGEOIS à MEDERNACH »</i> .....	46
2.5.7.	<i>FOIRE AGRICOLE 2015</i> .....	46
2.5.8.	<i>BRADERIE Á LUXEMBOURG</i> .....	46
2.6.	<i>PARTICIPATION DE L'ULC À LA PLATEFORME TTIP</i> .....	46
2.7.	<i>COOPÉRATION AVEC LE LYCÉE TECHNIQUE HOTELIER « ALEXIS HECK »</i> .....	47
2.8.	<i>RADIO ET TÉLÉVISION</i> .....	47
2.8.1.	<i>RADIO SOCIOCULTURELLE 100,7</i> .....	47
2.8.2.	<i>RADIO RTL 92,5</i> .....	47
2.9.	<i>ACTIONS PUBLICITAIRES</i> .....	47
<b>3.</b>	<b>CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION</b> .....	<b>51</b>
3.1.	<i>CONTENTIEUX</i> .....	51
3.2.	<i>HEURES D'OUVERTURE</i> .....	58
<b>4.</b>	<b>ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC</b> ..	<b>61</b>
<b>5.</b>	<b>REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES</b> .....	<b>69</b>
5.1.	<i>BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS</i> .....	69
5.1.1.	<i>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LES 12 ET 13 MAI 2016 A BRUXELLES</i> .....	69
5.2.	<i>ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS</i> .....	70
5.3.	<i>ANEC, ASSOCIATION EUROPÉENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION</i> .....	71

\* \* \* \* \*

## **ANNEXES sur CD**

- de Konsument 2016

## **BROCHURES**

- Successions et testaments
- Brochure: Soucis d'argent, dettes, endettement
- Brochure: Jeunesse et logement 2016
- Les assurances voyages au Luxembourg - Reiseversicherungen in Luxemburg
- Agenda CIJ et Journal SLAM (Centre information Jeunes)
- Brochure - Consultation d'un médecin, hospitalisation à l'étranger

## **COMMUNIQUÉS DE PRESSE**

- 12/01/2016 Die ULC protestiert gegen die Tarifierhöhung der „Hospices Civils de la Ville de Luxembourg“
- 08/01/2016 Vos questions - nos réponses / L'ULC présente la première édition de sa brochure sur des questions consuméristes.
- 15/01/2016 Autofestival 2016: Mises en garde et conseils importants de l'ULC
- 20/01/2016 L'ULC critique la loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- 03/02/2016 Entrevue entre les Hospices Civils et l'ULC
- 15/02/2016 Entrevue entre l'ABBL et l'ULC
- 17/02/2016 L'ULC demande la réintroduction de la tranche indiciaire d'avance!
- 26/02/2016 L'ULC contredit le Ministre Étienne Schneider
- 26/02/2016 Visite à l'ULC du Premier Ministre Xavier Bettel et du Ministre de la Protection des consommateurs Fernand Etgen
- 01/03/2016 Ce que l'ULC pense de la réforme fiscale de 2017
- 23/03/2016 L'ULC rencontre la Ministre de la Famille Corinne Cahen
- 30/03/2016 Entrevue entre l'ULC et le Ministre des Finances Pierre Gramegna au sujet de la réforme fiscale
- 19/04/2016 «Auto Occasions Festival 2016»: conseils de l'ULC
- 25/04/2016 Réforme des taxis: l'ULC reste sceptique
- 31/05/2016 L'ULC fustige la politique tarifaire des banques
- 08/06/2016 L'ULC a rencontré le Ministre du Logement Marc Hansen
- 27/06/2016 Fraude au kilométrage sur les voitures d'occasion: il est urgent d'agir
- 06/07/2016 L'ULC se prononce contre un impôt spécial sur les assurances automobiles pour le financement de la réforme des services de sauvetage
- 19/07/2016 Ce que l'ULC pense des déclarations du STATEC sur la future évolution du pouvoir d'achat

- 28/07/2016 L'ULC dénonce: Les compagnies d'assurances se déclarent non compétentes
- 31/08/2016 L'ULC met en garde contre l'introduction d'un taux d'intérêt négatif sur l'épargne des consommateurs
- 01/09/2016 Le projet de loi sur le crédit immobilier déçoit fortement l'ULC
- 09/09/2016 Frais d'itinérance: l'ULC salue la décision du président de la Commission européenne Juncker
- 19/09/2016 L'ULC rencontre la Ministre de l'Environnement Carole Dieschbourg au sujet des subventions pour les rénovations de constructions anciennes
- 06/10/2016 LuxairTours modifie ses prix suite à des pressions de l'ULC
- 16/11/2016 L'ULC attire l'attention sur les risques de sécurité éventuels liés aux cartes de crédit sans contact
- 21/11/2016 Le nouveau « Service national du Médiateur de la Consommation »
- 25/11/2016 L'ULC appelle les banques à tenir compte des intérêts de leurs clients âgés et désavantagés
- 29/11/2016 Marché intérieur numérique et géoblocage: l'ULC constate qu'il reste du chemin à faire!
- 30/11/2016 L'ULC met en garde et conseille: Jouets 2016 – comme chaque année
- 13/12/2016 Et ça continue... L'ULC s'oppose à la fermeture d'agences BCEE
- 20/12/2016 L'ULC réitère sa revendication d'une tranche indiciaire supplémentaire de 1,5%

### **AVIS**

- 12/07/2016 Proposition de règlement coopération des autorités nationales
- 11/08/2016 Projet de loi ventes en solde et sur le trottoir et la publicité trompeuse et comparative
- 02/09/2016 Projet de loi contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel

# UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

### Chapitre 1 :

1.1.	L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 11 MAI 2016 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 11 MAI 2016 A HESPERANGE**

Nico HOFFMANN, président de l'ULC, souhaite la bienvenue aux invités présents, et en particulier à Monsieur Fernand ETGEN, Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs. Le député-maire Marc LIES ainsi que les députés Françoise HETTO-GAASCH, Martine MERGEN et Félix EISCHEN sont également présents.

Nico HOFFMANN remercie les représentants des organisations membres de l'ULC pour leur fructueuse collaboration durant l'année sous revue. Le directeur de l'ILR, la représentante du Ministère de la Protection des consommateurs Madame Christiane MANGEN ainsi que Monsieur MORO de l'ACL et Monsieur Nico BLEY, président du Mouvement européen, sont également présents.

Nico HOFFMANN présente ensuite la situation actuelle de l'association luxembourgeoise de protection des consommateurs. L'ULC compte actuellement 44 000 familles membres. Elle emploie 26 collaborateurs, sous la direction de l'administrateur-chargé de direction Guy GOEDERT.

Nico HOFFMANN souligne que le service contentieux de l'ULC demeure son département le plus important. Pendant l'année 2015, 4 028 nouveaux recours ont été introduits par le service, soit une hausse de 14,63 % par rapport à l'année précédente, auxquels viennent s'ajouter 5 924 consultations juridiques. Les inspecteurs des travaux de l'ULC ont procédé à 1 036 inspections sur place. L'association a également fourni des services de conseils spéciaux, notamment en matière fiscale.

En ce qui concerne les demandes juridiques de l'ULC, le président constate que le gouvernement n'a toujours pas créé la base juridique pour le dépôt de recours collectifs – une mesure pourtant plus que nécessaire qui permettrait de réduire considérablement les frais de justice et ferait économiser du temps et de l'argent aux personnes concernées.

Pour ce qui est du règlement extrajudiciaire de litiges, l'entrée en vigueur de la loi correspondante, qui crée une nouvelle instance de médiation, est à saluer. L'ULC aurait cependant souhaité être davantage impliquée.

Nico HOFFMANN déplore ensuite qu'à ce jour, le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs n'ait pas réussi à coordonner ou à centraliser efficacement les activités liées à la sécurité des denrées alimentaires, qui sont toujours réparties dans de nombreux ministères et administrations. Des groupes de travail ont certes été mis en place, mais l'ULC n'a toujours eu connaissance d'aucun résultat concret. Dans ce contexte, il est également à regretter que le projet de loi du 11 juillet 2014 sur une amélioration du système de contrôle des denrées alimentaires et la possibilité d'infliger des sanctions dissuasives en cas de manquement aux règles d'hygiène alimentaire n'ait toujours pas été adopté et soit actuellement gelé à cause de désaccords interministériels.

Au sujet de l'accord commercial TTIP, le président relève que l'ULC a adhéré à une plateforme réunissant de nombreuses organisations qui s'opposent avec force à la signature du traité de libre-échange avec les États-Unis. Il en va de même pour l'accord commercial avec le Canada (CETA).

Une autre question qui a beaucoup occupé l'ULC est celle du maintien du pouvoir d'achat des consommateurs. Dans ce contexte, Nico HOFFMANN constate que, d'après les dernières

estimations, la prochaine tranche indiciaire n'interviendra qu'au premier semestre 2017. Il demande donc que soit introduite une tranche indiciaire d'avance et rappelle que l'ULC s'est opposée à une hausse des taux de TVA. Il est établi que la hausse de la TVA a entraîné une augmentation générale des prix dans le secteur de l'Horeca, qui excède l'augmentation réelle des taux de TVA. Le président appelle l'Observatoire de la formation des prix à réaliser des contrôles plus efficaces et à suivre l'évolution des prix de plus près.

Concernant la réforme fiscale de 2017, Nico HOFFMANN constate que les mesures mises en œuvre vont dans la bonne direction. Il aurait cependant souhaité que le gouvernement se montre plus généreux au niveau des franchises pour les intérêts hypothécaires ainsi qu'à l'égard des contrats d'épargne-logement. Par ailleurs, selon l'ULC, la taxation de 39 % des revenus annuels imposables dans la classe d'impôt 1 intervient toujours beaucoup trop tôt, c'est-à-dire à partir d'un revenu annuel imposable de 45 837 €.

En ce qui concerne la politique du logement, le président de l'ULC rappelle que de nombreuses promesses ont été faites, notamment au sujet de la création de 10 000 logements supplémentaires. Force est néanmoins de constater que la mise en œuvre n'a encore donné aucun résultat mesurable. Dans ce contexte, il demande une fois de plus que soit mis un terme aux spéculations sur les terrains à bâtir et condamne la hausse de la TVA sur la construction de logements locatifs, qui, d'après lui, va entraîner une hausse des montants des loyers.

Le président mentionne également une initiative de l'ULC concernant les bons d'achats ou les chèques cadeaux. La durée de validité de ces bons n'est ancrée dans aucune loi, si bien que de nombreux consommateurs se voient refuser l'utilisation de leur bon par des commerçants. L'ULC a soumis des propositions concrètes à ce sujet au Ministre de l'Économie Étienne SCHNEIDER et réclame une révision de la législation de manière à prévoir une durée de validité minimale de trois ans.

Enfin, le président de l'ULC critique l'évolution actuelle des rues commerçantes de Luxembourg-Ville, qui se muent de plus en plus en artères du luxe. L'évolution va dans la mauvaise direction et doit être stoppée au bénéfice d'une offre de produits à des prix abordables.

**Marcel LASCHETTE, secrétaire général**, passe ensuite en revue les principales initiatives lancées par l'ULC en 2015 en présentant quelques statistiques. Il constate lui aussi que le service contentieux de l'ULC ne s'est pas plaint d'un manque de travail durant l'année sous revue. Viennent s'ajouter aux recours déposés et aux conseils juridiques fournis 57 253 entretiens téléphoniques entrants et sortants, qui ont également été assurés par les employés du service contentieux. Les avocats de l'ULC ont donné 1 956 consultations. Néanmoins, sur les recours déposés, seuls 85 ont été portés devant les tribunaux durant toute l'année 2015. 708 membres ont demandé des conseils pour remplir leur déclaration d'impôts. La revue de l'ULC « De Konsument » a été envoyée à dix reprises aux membres en 2015, avec un tirage total approchant les 50 000 exemplaires.

Le secrétaire général Marcel LASCHETTE aborde ensuite les principales activités de l'ULC pendant l'année sous revue. Le 20 janvier, l'ULC a signé une convention financière avec le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs. En échange d'un soutien financier de l'État, l'ULC s'engage à fournir diverses prestations dans l'intérêt de tous les consommateurs luxembourgeois.

Le 25 février, une assemblée générale extraordinaire de l'ULC a été organisée dans le but de modifier les statuts. Au mois de février également, l'ULC s'est entretenue avec l'Institut luxembourgeois de normalisation et d'accréditation ainsi qu'avec les responsables de la SuperdrecksKëscht.

Le 12 mars, l'ULC a rencontré une délégation du Parti pirate. Le 23 mars, une conférence consacrée au logement a été organisée. L'oratrice était la Ministre du Logement en fonction à cette date, Madame Maggy NAGEL.

Au mois d'avril, l'ULC a participé à une manifestation dans la capitale contre l'accord commercial TTIP.

Le 4 mai a eu lieu l'assemblée générale ordinaire de l'ULC à Hesperange.

Le 1<sup>er</sup> septembre, l'ULC s'est entretenue avec les responsables du CSV au sujet du gaspillage alimentaire. Le 21 septembre, l'ULC a participé à la Journée de la consommation à la Philharmonie, dans le cadre de la présidence luxembourgeoise du Conseil. Au mois de septembre toujours, une rencontre a eu lieu avec les responsables d'EUROPE LUXEMBOURG et de VISALUX au sujet de l'introduction de cartes de paiement et de crédit sans contact au Luxembourg.

Le 2 octobre, une nouvelle manifestation anti-TTIP a eu lieu sur la place Clairefontaine. Le 22 octobre, l'ULC a organisé une conférence sur le surendettement, avec la Ministre de la Famille Corinne CAHEN comme oratrice. Madame Monique FOLLMANN-FOHL est également intervenue en tant que spécialiste. Le 23 octobre, une rencontre a eu lieu avec l'Energieagence.

Le 19 novembre, l'ULC et la BCEE ont organisé une conférence sur le logement, qui a rencontré un beau succès. L'oratrice était Madame Aline ROSENBAUM, juriste à l'ULC. Le 23 novembre, l'ULC a rencontré le député Ben FAYOT, rapporteur du projet de loi sur le règlement extrajudiciaire de litiges.

Le secrétaire général de l'ULC a ensuite donné des précisions sur la présence médiatique de l'ULC, que ce soit dans la presse écrite, à la radio, à l'occasion de diverses expositions, mais aussi à la Foire agricole d'Ettelbruck.

En ce qui concerne l'évolution du nombre de membres, Marcel LASCHETTE signale que l'ULC a mis sur pied un groupe de travail chargé d'élaborer des propositions concrètes pour recruter de nouveaux membres, mesures qui seront concrétisées dans le courant de l'année 2016.

Marcel LASCHETTE énumère ensuite une nouvelle fois les nombreux comités et groupes de travail au sein desquels l'ULC est représentée, par exemple les diverses marques nationales.

Le secrétaire général salue à nouveau l'important travail accompli par le service contentieux de l'ULC et étaye ses propos par quelques chiffres. Il présente également les différentes initiatives lancées par l'ULC pour renforcer sa présence auprès des jeunes consommateurs et les intéresser à la question de la protection des consommateurs. Il souligne enfin l'importance du travail de lobbying mené par l'ULC, en particulier à travers l'élaboration d'expertises juridiques sur l'ensemble des projets de loi et directives européennes qui concernent la protection des consommateurs.

**Guy FETTES, trésorier**, expose la situation financière de l'ULC au 31 décembre 2015 et présente également le budget 2016. L'ULC a clôturé l'année 2015 sur un déficit opérationnel de 77 796,61 €. Après dissolution d'une réserve de capitaux, le déficit net au 31 décembre 2015 s'élève à 5 523,57 €. Le budget de l'ULC prévoit une perte de 10 750 € pour l'année 2016.

Les réviseurs aux comptes confirment au trésorier ainsi qu'aux responsables de la comptabilité que toute la comptabilité pour l'année 2015 a été traitée sans difficultés.

L'assemblée générale octroie la décharge au comité directeur et au conseil d'administration, tant pour les activités que pour les finances pendant l'année 2015.

**Fernand ETGEN, Ministre en charge de la protection des consommateurs**, expose ensuite les efforts déployés par son Ministère pour clarifier les compétences en matière de production, distribution et sécurité des denrées alimentaires réparties dans différents Ministères et administrations.

Un groupe de travail composé de hauts fonctionnaires des différents Ministères et administrations a été mis sur pied dans ce but et s'est livré à un examen des diverses activités et responsabilités. L'analyse du groupe de travail et les conclusions auxquelles il est parvenu viendront alimenter une série de mesures d'amélioration au niveau administratif. Le Ministre insiste particulièrement sur la création d'un portail internet qui livrera aux consommateurs des informations complètes et, le cas échéant, leur transmettra directement les renseignements, voire les avertissements importants à l'égard de différents produits ou denrées alimentaires.

L'objectif déclaré est de concentrer les compétences et d'améliorer la coordination entre les ministères et administrations compétents, dans l'intérêt de la sécurité des consommateurs.

Le Ministre Fernand ETGEN, qui est aussi Ministre de tutelle de l'ULC, félicite l'ULC pour le travail réalisé et se dit impressionné par le nombre d'activités menées dans l'intérêt des consommateurs et de services fournis durant l'année 2015. Il encourage les collaborateurs de l'ULC à poursuivre leur travail et souligne le rôle important de l'association en tant que gardienne des droits des consommateurs luxembourgeois.

## **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>
Administrateur-Chargé de Direction :	<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>BIVORT Marie-Josée</b>	<b>F.N.F.L.</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>

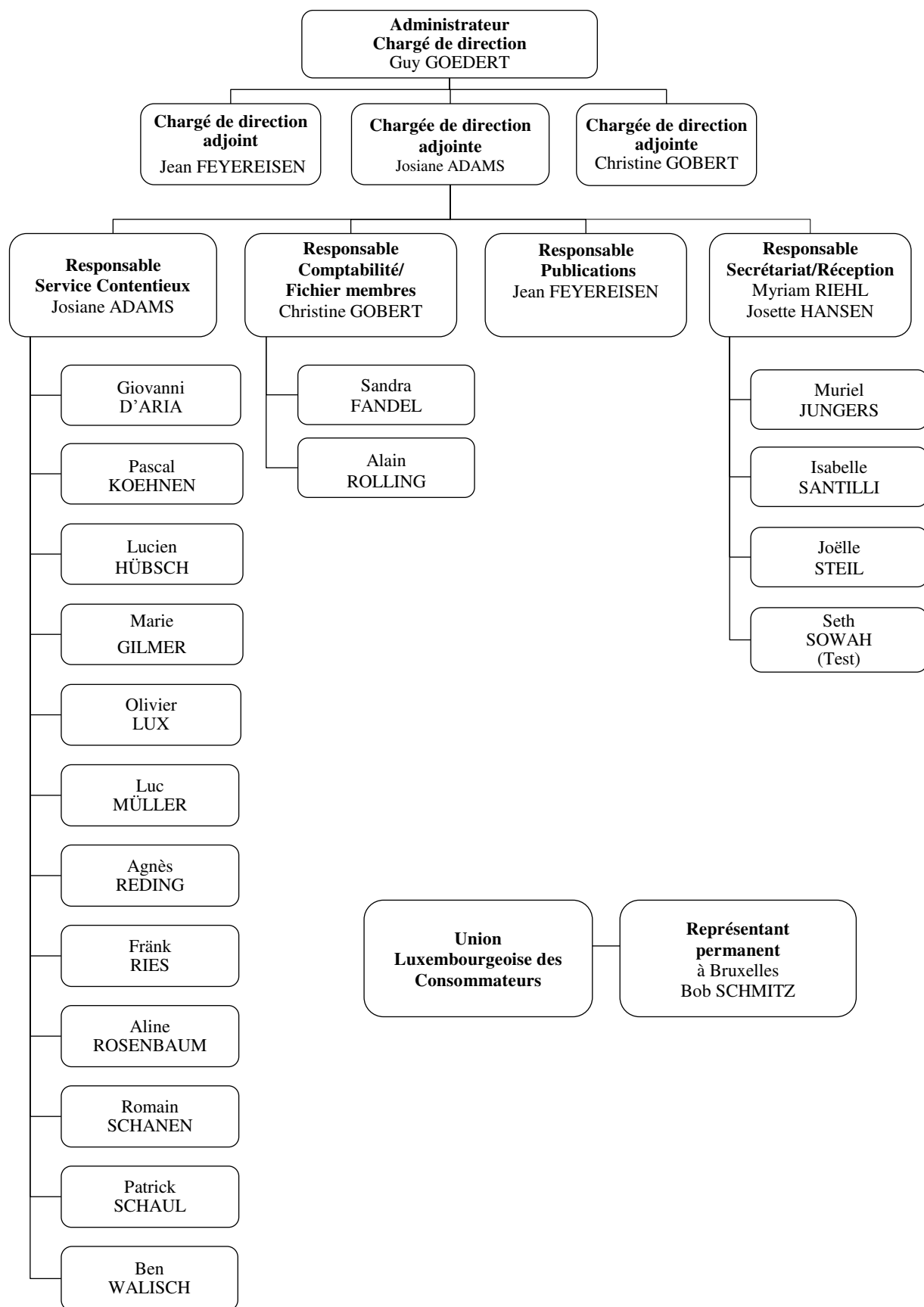
Le conseil d'administration a siégé 5 fois en l'an 2016 pour remplir ses fonctions.

### 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> Administrateur - Chargé de Direction

Le comité de gérance a siégé 22 fois durant l'an 2016.

## 1.4. ORGANIGRAMME





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

### **1.5.1. MARQUES NATIONALES**

Responsable : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

### **1.5.2. SERVICE CONTENTIEUX**

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

### **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**  
**Madame Christine GOBERT**  
**Monsieur Patrick SCHAUL**

### **1.5.5. RÉVISEURS DE CAISSE**

Membres :

**Monsieur Jean RONCK**

**Monsieur Alain BACK**

**Monsieur Philippe DA SILVA**

**Monsieur André FRIDEN**

**Monsieur Raymond SERRES**

Les réviseurs certifient qu'ils n'ont pas constaté d'irrégularité dans les comptes et certifient que le département comptabilité a exécuté son travail avec acribie, sur quoi ils donnent décharge en ce qui concerne les comptes financiers.

Ils se sont réunis 3 fois pour un contrôle approfondi des dépenses et recettes 2016 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
- 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
- 1.6.8. Marque Nationale des Salaisons Fumées
- 1.6.9. Marque Nationale du Beurre
- 1.6.10. Comité signature électronique
- 1.6.11. Aktioun Öffentlechen Transport
- 1.6.12. Conseil National de l'Énergie
- 1.6.13. Médiateur en Assurances
- 1.6.14. Mouvement Européen du Luxembourg
- 1.6.15. La Sécurité Routière
- 1.6.16. Commission des Litiges de Voyages – CLLV
- 1.6.17. Commission des Litiges de Nettoyage à Sec et du Textile- CLLNT
- 1.6.18. Commission consultative aéroportuaire

## 1.6 LES REPRESENTATIONS NATIONALES

### 1.6.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION

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

Membres suppléants : **Madame Liliane CANNIVY**  
**Monsieur Camille SCHILTZ**  
**Monsieur Jean FEYEREISEN**  
**Madame Josiane ADAMS**

Le Conseil de la Consommation s'est réuni à deux reprises au cours de l'année 2016, en date du 24.2.2016 ainsi qu'en date du 12.12.2016.

#### **Réunion du 24.2.2016 :**

- ***Projet de loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation*** : ce projet de loi, qui a été largement discuté, a été voté en date du 17.2.2016, la publication intervenant en date du 14.4.2016. La loi instaure un « médiateur de la consommation ».

Ce médiateur est censé s'occuper de tous les litiges qui ne tombent pas sous la compétence d'un organe de médiation déjà existant, respectivement de transmettre les plaintes qu'il reçoit vers un autre organisme de médiation.

Quant à ces derniers, il s'agit notamment des organes de médiation extrajudiciaires créés par l'ULC en coopération avec l'ACA (médiateur en assurances) ainsi qu'avec les représentants des agences de voyages (Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages).

La loi fait d'autre part la distinction entre organismes de médiation agréés et non. Afin de répondre aux conditions nécessaires à un agrément accordé par le Ministère de l'Economie et une notification subséquente à la Commission européenne à Bruxelles, les instances de médiation qui le demandent doivent remplir un certain nombre de critères précis en rapport notamment avec la qualification, respectivement la formation des médiateurs qui y sont actifs, la présentation des prestations au public sur un site internet avec publication du règlement qui régit leur fonctionnement et la communication au Ministère de l'Economie de ce dernier.

Outre les organes de médiation déjà existants et dont question ci-dessus, la CSSF ainsi que le Commissariat aux Assurances et l'ILR ont déjà ou vont demander l'agrément au Ministère de l'Economie de même qu'un organe de médiation fonctionnant sous la responsabilité de la Fégarlux.

- ***Travaux au niveau européen : dossiers en cours en rapport avec la protection des consommateurs*** : il s'agit notamment de la proposition de Directive concernant certains aspects des contrats de fournitures numériques ainsi que de la proposition de directive concernant certains aspects des contrats de vente en ligne et de toute autre vente à distance de biens.

Les textes en question font partie du paquet de législation sur le marché unique numérique et sont prochainement soumis au groupe de travail « affaires civiles » du Conseil. Les Ministères compétents sont celui de la Justice et de l'Economie. Les textes se réfèrent à l'article 114 du Traité sur le fonctionnement de l'UE et relèvent des dispositions impératives en matière de protection des consommateurs. L'existence de deux textes s'explique par des réglementations spécifiques, l'une afférente aux biens tangibles, l'autre aux biens non

tangibles. Le but des textes est de définir les règles concernant la conformité du contenu numérique au contrat, les modes de dédommagement en cas de non-conformité et les modalités correspondantes ainsi que finalement les règles de modification et de résiliation de ces contrats. Il s'agit d'une proposition de Directive à harmonisation maximale.

Concernant la vente en ligne de biens tangibles, le texte tente de définir une hiérarchie stricte des modes de dédommagement. Malheureusement le texte proposé fait la distinction entre les biens achetés en magasin et les biens achetés à distance, situation susceptible de créer des problèmes.

Concernant le projet REFIT, donc la révision de la législation européenne existante de protection des consommateurs, les travaux sont en cours et sont présentement confiés à un groupe de travail dans lequel le conseiller de l'ULC pour les affaires européennes est d'ailleurs présent.

- **Charte « Fair Price » 2015** : il s'agit du 8<sup>ième</sup> rapport du Conseil de la consommation aux signataires de la Charte « Fair Price ». Le 7<sup>ième</sup> rapport date du 27.10.2015, le rapport pour l'année 2015 date du 12.12.2016.

Le rapport se base sur les données statistiques récoltées par le STATEC dans le cadre de l'élaboration de l'indice des prix à la consommation nationale, données qui concernent les secteurs des produits et services tels que sélectionnés au préalable par le Conseil de la consommation. Le rapport fait donc abstraction des données émanant du secteur public.

Le rapport se base sur une analyse des tendances majeures de l'évolution des prix en général au cours de l'année 2015 sur base des données de l'IPCN et cible en particulier les indices pour les produits couverts par la Charte, selon une méthodologie retenue par le Conseil. L'analyse de l'évolution de l'IPCN au cours de l'année 2015 permet de constater que 55 séries ont connu une évolution positive depuis l'année 2014 alors que 13 séries présentent une baisse par rapport à 2014. Le taux pour 45 séries s'est situé au-dessus du taux d'inflation constaté pour l'indice général, soit 0,5 %. Pour 23 séries, le taux était inférieur au taux d'inflation général. 18 séries présentent une variation comprise entre 0 % et 1 % sur la période d'analyse. Les secteurs ayant connu les hausses les plus importantes sont celui de la réparation des chaussures (7 %), des imprimés divers (4,9 %), des instruments de musique et biens durables liés aux loisirs d'intérieur (4,7 %), de l'entretien, de la réparation et de la location de vêtements (4,5 %), des services d'entretien et de réparation courants du logement (4,5 %)....

Malheureusement, il n'est pas toujours possible d'expliquer en détail les raisons de ces hausses. Une comparaison de l'évolution des prix avec celle des pays voisins ne donne pas non plus des résultats concluants.

Quant aux baisses, ce sont l'équipement de téléphonie et de télécopie, les appareils de réception, d'enregistrement et de reproduction du son et de l'image ainsi que l'équipement photographique et cinématographique qui connaissent des baisses entre - 7,2 % et - 12,6 %.

### **Réunion du 12.12.2016 :**

- **Service National du Médiateur de la consommation** : lors de la réunion du 12.12.2016, le Médiateur de la consommation nommé, à savoir Monsieur Fellens, présente au Conseil de la consommation les principes sur lesquels se base la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation et présente également les structures déjà existantes qui sont en voie de notification.

Quant aux litiges soumis au Médiateur, l'enjeu se situe entre 1.800 € et 18.000 €. Le « Service National du Médiateur de la consommation », dénomination officielle, est bien entendu en contact avec les entités qualifiées, respectivement dirige les demandeurs qui s'adressent à lui vers l'une des entités d'ores et déjà existantes, selon le type de litige.

Monsieur Fellens présente également le site internet mis en ligne par le Service National du Médiateur de la consommation, site qui explique aux consommateurs intéressés de façon succincte le fonctionnement des instances de médiation existantes ainsi que la procédure à suivre.

Pour le reste, il est trop tôt pour faire un bilan complet dans quelle mesure l'intervention du Médiateur a permis de résoudre de façon extrajudiciaire les litiges de consommation lui soumis.

- **Charte « Fair Price » 2015** : les membres du Conseil de la consommation procèdent à la finalisation formelle du rapport pour 2015 de la Charte « Fair Price » dont également question ci-avant. Le Ministère de l'Economie présente le projet de rapport définitif aux signataires de la Charte « Fair Price » tout en apportant un certain nombre de précisions sur des points problématiques, dont notamment le secteur de la réparation des chaussures. Le rapport pour 2015 est approuvé par tous les membres du Conseil de la consommation.
- **Code de la consommation** : certaines modifications sont envisagées. Il s'agit des sanctions pénales pour certaines infractions, non respect des obligations d'information précontractuelle, ce à la suite d'une procédure UE lancée par la Commission européenne, qui considère que le Luxembourg n'a pas prévu de sanctions adéquates lors de la transposition de la Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. Ce sujet devra être discuté à nouveau.
- **Travaux au niveau européen** : deux points sont soumis aux membres du Conseil de la consommation. A commencer par la proposition de Directive concernant certains aspects des contrats de fournitures numériques. Trois Ministères sont concernés par cette proposition de Directive. Il s'agit des Ministères de la Justice, de l'Economie et du Ministère d'Etat, par le biais du service des médias et communications. Les problèmes soulevés sont les suivants :

En cas d'existence d'un problème de conformité, est-ce qu'il faut appliquer les dispositions relatives aux biens ou relatives aux contenus numériques ? Aussi, quels contrats seront soumis au nouveau texte ? Egalement : faut-il définir le critère de conformité par rapport à des critères objectifs tels que la législation ou bien des critères subjectifs de nature contractuelle.

L'ULC s'interroge notamment sur l'aspect de la protection des données dans le cadre de cette proposition, alors que la présidente du Conseil de la consommation précise que cet aspect est repris en intégralité dans le nouveau règlement général sur la protection des données, censé entrer en vigueur en 2018 sous la tutelle de la CNPD.

D'autre part, la proposition de révision du règlement CPC est discutée. D'une façon générale, les Etats-membres estiment que le règlement a pour objectif de faire cesser les infractions et non pas de régler le dédommagement du consommateur.

On recherche également à aboutir à une procédure identique ou du moins très similaire pour les actions initiées par les Etats-membres d'une part, les actions initiées par la Commission européenne d'autre part.

- **Brochure expliquant les différents mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges** : la représentante du Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs informe le Conseil de l'intention de son Ministère de publier une brochure sur la résolution extrajudiciaire des litiges. La présidente du Conseil constate que le sujet relève de la compétence du Ministère de l'Economie et qu'il ne revient pas au Conseil de la consommation de se prononcer sur la répartition des compétences ministérielles.

## 1.6.2. COMMISSION D'ÉQUIPEMENT COMMERCIAL

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

### Liste des autorisations particulières délivrées en 2016

- 2 mars 2016: extension de la société LIDL Belgium GmbH & Co KG (enseigne «LIDL») de 999 m<sup>2</sup> à 1.258 m<sup>2</sup> d'une surface commerciale existante à Dudelange, extension de 259 m<sup>2</sup> portant sur la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «produits alimentaires et articles de ménage».
- 2 mars 2016: création d'une surface commerciale de 1.221 m<sup>2</sup> à Gasperich, rue Christophe Plantin 9, de la société ALDI SA, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «produits alimentaires et articles de ménage».
- 2 mars 2016: création d'une surface commerciale de 554 m<sup>2</sup> à Strassen, route d'Arlon 45-47, de la société TOPDESIGN SARL, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «ameublement».
- 2 mars 2016: création d'une surface commerciale de 641 m<sup>2</sup> à Foetz, rue Théodore de Wacquant 1, de la société MIKE SA (enseigne «Plum'Art»), dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «ameublement».
- 2 mars 2016: reprise avec changement de branche commerciale principale d'une surface commerciale de 1.100 m<sup>2</sup> à Howald, rue des Scillas 25, de la société MIKE SA (enseigne «Plum'Art»), dont la surface de vente est désormais réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «ameublement».
- 22 juin 2016: création d'une surface commerciale de 1.071 m<sup>2</sup> à Belval, Quartier Square Mile, Bâtiment Roudeneck, Lot 9, de la société ALDI SA, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «produits alimentaires et articles de ménage».
- 22 juin 2016: création d'une surface commerciale de 770 m<sup>2</sup> à Esch-sur-Alzette, boulevard Kennedy 122-124, de la société MAGASIN 888 SARL, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «habillement» (170 m<sup>2</sup>), «chaussures et maroquinerie» (150 m<sup>2</sup>), «ameublement» (150 m<sup>2</sup>), «produits alimentaires et articles de ménage» (100 m<sup>2</sup>), «équipement du bâtiment et du foyer» (100 m<sup>2</sup>), «sports et loisirs» (100 m<sup>2</sup>).
- 22 juin 2016: création d'une surface commerciale de 671 m<sup>2</sup> à Luxembourg, rue de Strasbourg 61, de la société BS DEVELOPMENT SA, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «produits alimentaires et articles de ménage».
- 22 juin 2016: création d'une surface commerciale de 1.687 m<sup>2</sup> à Foetz, rue du Brill 28, de la société LIDL GmbH & Co KG, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «produits alimentaires et articles de ménage».
- 30 juin 2016: création d'une surface commerciale de 642 m<sup>2</sup> à Beaufort, Grand-Rue 89A, de la société GOMRI SARL (enseigne «Proxy Delhaize»), dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «produits alimentaires et articles de ménage».

- 13 juillet 2016: extension de 650 m<sup>2</sup> à 1.736 m<sup>2</sup> d'une surface commerciale existante à Differdange, de la société LIDL GmbH & Co KG (enseigne LIDL), extension de 1.086 m<sup>2</sup> portant sur la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «produits alimentaires et articles de ménage».
- 13 juillet 2016: reprise avec extension de 9.970 m<sup>2</sup> à 15.140 m<sup>2</sup> d'une surface commerciale existante à Mamer, de la société BAUHAUS LUXEMBURG SARL, extension de 5.170 m<sup>2</sup> portant sur la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «équipement du bâtiment et du foyer».
- 13 juillet 2016: reprise avec changement de branche commerciale principale d'une surface commerciale de 965 m<sup>2</sup> à Foetz, zone industrielle, rue du Brill 5b, de la société HIFI INTERNATIONAL SA, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «électroménager et audiovisuel».
- 19 septembre 2016: changement des branches commerciales principales d'une surface commerciale existante de 13.000 m<sup>2</sup> à Luxembourg (centre commercial Royal Hamilius) de la société ROYAL HAMILIUS-COMMERCES SA, dont la surface de vente est désormais réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (1.050 m<sup>2</sup>), «habillement» (5.940 m<sup>2</sup>), «chaussures et maroquinerie» (1.059 m<sup>2</sup>), «hygiène et santé» (544 m<sup>2</sup>), «horlogerie et bijouterie» (486 m<sup>2</sup>), «équipement du bâtiment et du foyer» (2.192 m<sup>2</sup>), «librairie et papeterie» (788 m<sup>2</sup>), «disques et instruments de musique» (190 m<sup>2</sup>), «électroménager et audiovisuel» (750 m<sup>2</sup>).
- 20 octobre 2016: création d'une surface commerciale de 550 m<sup>2</sup> à Ingeldorf, route d'Ettelbruck 10 de la société HIFI INTERNATIONAL SA, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «électroménager et audiovisuel».

### **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**

Le vin est un produit déterminé par une région, par ses habitants ainsi que par la tradition. Dans notre monde globalisé, l'indication d'origine regagne en importance et constitue de manière croissante un moyen pour contrebalancer tous ces vins, issus du monde entier et souvent élevés de manière impeccable, mais totalement dépourvus d'âme. Nos vins sont le fruit inimitable de notre terroir. Notre tradition et nos atouts sont basés sur le caractère unique de l'origine. L'une des principales clés pour pouvoir garantir la qualité de nos vins également dans le futur, consiste à nous orienter sur le « principe d'origine » internationalement reconnu, qui est également la clé de voûte de la réforme européenne du marché viticole. L'objectif est de relier l'indication de l'origine à un critère de qualité. Les vins luxembourgeois sont des vins de qualité supérieure ! Le but de l'« Appellation d'Origine Protégée – Moselle Luxembourgeoise » ou AOP, est de protéger le vin qui revêt une importance nationale significative, et de renforcer ainsi sa valeur ajoutée. Le nouveau système de qualité permet de répondre aux attentes du marché international, tout en établissant des crus comme véritables produits phares de la Moselle Luxembourgeoise. Grâce à la délimitation précise des vignobles et des rendements plus réduits à l'hectare, ces produits de grande qualité jouent un rôle important pour la renommée de notre région viticole.

L'AOP désigne la dénomination d'un produit dont la production, la transformation et l'élaboration doivent avoir lieu dans une aire géographique déterminée avec un savoir-faire



reconnu et constaté. L'être humain, la tradition et les caractéristiques naturelles (sol, climat, pente et exposition), à savoir le terroir, confèrent donc au produit son identité.

Le terroir est une notion qui n'est pas exclusivement utilisée dans la viticulture. Ce mot décrit généralement l'appartenance à une région, ou à un espace délimité, qui est en interrelation avec son produit. Le terroir, sert aussi souvent à désigner le sol ou l'appartenance à une tradition. Du point de vue viticole, le terroir décrit l'ensemble de l'environnement naturel du vignoble, avec ses nombreuses interactions. Il englobe donc non seulement le sol du vignoble d'origine, mais également l'interrelation complexe entre sol, topographie, climat et influence humaine (p.ex. le type et le style de la vinification).

### **L' « Appellation d'origine protégée – Moselle Luxembourgeoise »**

Le principal caractère de l'« Appellation d'Origine Protégée – Moselle Luxembourgeoise» est d'être axé sur le principe d'origine internationalement reconnu. Jusque-là, c'est le système de la Marque Nationale qui était appliqué aux vins luxembourgeois. Il avait été créé en 1935 et attestait depuis lors l'origine et la qualité du produit. Dès le départ, la Marque Nationale a poursuivi deux buts :

1. Encourager les viticulteurs à produire des vins de qualité, afin d'en tirer un meilleur prix.
2. Permettre au consommateur de se rendre compte, grâce au label Marque Nationale, qu'il achète un produit de qualité.

Les objectifs de l'« AOP – Moselle Luxembourgeoise » sont les mêmes, mais la voie pour y parvenir est différente. La « qualité dans le verre » est remplacée par le principe d'origine. Depuis l'existence de la Marque Nationale, les vins sont évalués selon le principe de la « qualité dans le verre ». Ce principe a tout à fait sa raison d'être, mais ne correspond plus à la situation actuelle. Ceci est amplement démontré par les vins de charte « Domaine et Tradition », « Charte Schengen Prestige » et « charta privatwënzer ».

Les responsables de ces trois initiatives privées se sont rendus compte du rôle déterminant du rendement pour obtenir un produit final de qualité. L'introduction de l'« AOP – Moselle Luxembourgeoise» est non seulement le résultat de la mise en œuvre des prescriptions de l'UE, mais constitue également une réponse aux exigences plus pointues des amateurs de vin actuels.

Le caractère primordial de l'« AOP – Moselle Luxembourgeoise » est l'attestation de qualité basée sur l'origine géographique du produit. Pour pouvoir utiliser le nom d'une unité géographique, la région concernée doit être clairement définie. Ce principe d'origine est facile à expliquer: « Plus l'unité géographique est petite, plus elle fait ressortir la notion de terroir ». Il apparaît donc évident d'obtenir des règles qui, face à une diminution croissante de l'espace d'origine, définissent simultanément des critères de qualité plus stricts, comme par exemple le rendement à l'hectare. Ce n'est qu'ainsi que la hiérarchie en matière d'origine peut fonctionner.

### **Les vins de l' « AOP – Moselle Luxembourgeoise»**

#### **LIEU-DIT: Vins de terroir**

Les soi-disant vins de terroir sont issus des meilleurs vignobles de la Moselle Luxembourgeoise. Les lieux-dits de renom sont strictement délimités. Ici, la qualité d'un vin est déterminée par le terroir, donc par son origine. Le vignoble, des rendements faibles, une sélection manuelle ainsi qu'une gestion proche de la nature ne sont que quelques-uns des critères qui déterminent l'excellente qualité de ces vins.

#### **COTEAUX DE: Vins de qualité typés**

Les vins de coteaux sont typés en fonction du cépage et de la région. Ce sont les vins classiques de la Moselle Luxembourgeoise. Ces vins de qualité sont issus des vignobles réputés des cantons de Grevenmacher ou de Remich, et représentent donc deux types de sol différents :

- roches calcaires (canton de Grevenmacher),
- marnes keupériennes (canton de Remich ).

Des raisins récoltés à la main, des rendements bas et une vinification attentive font de cette origine un véritable événement gustatif.

### **CÔTES DE: Vins équilibrés d'entrée de gamme**

Les vins avec la mention d'origine « Côtes de » sont des vins harmonieux d'entrée de gamme très convaincants. Leur caractère fruité et léger fait d'eux un plaisir simple, à déguster au quotidien. La limitation du rendement pour tous les cépages est au maximum de 100 hectolitres par hectare, à l'exception de l' Elbling et du Rivaner, pour lesquels elle est de 115 hectolitres par hectare.

### **CRÉMANT DE LUXEMBOURG**

Des raisins sains et aromatiques accompagnés d'un acide rafraîchissant, forment la base de ce vin mousseux de qualité. Sur sélection des cépages, de l'assemblage de la cuvée et du repos sur lies, on obtient des produits uniques qui donnent au Crémant de Luxembourg une expérience gustative inoubliable.

### **Une qualité certifiée par l'Etat**

Les vins commercialisés sous l'appellation géographique protégée « Moselle Luxembourgeoise » doivent remplir les clauses du cahier des charges de l' « AOP – Moselle Luxembourgeoise » et se soumettre à une analyse chimique et sensorielle. Ce n'est que sous ces conditions qu'ils pourront porter l'appellation « Moselle Luxembourgeoise ». Sur les bouteilles concernées doit figurer une étiquette avec le certificat de l'Etat. Le but de l' « Appellation d'Origine Protégée – Moselle Luxembourgeoise » est de relier l'indication de l'origine à un critère de qualité. Plus on s'approche du sommet de la pyramide de qualité, plus le terroir doit être perceptible. A l'époque de la globalisation, l'indication d'origine gagne sans cesse en importance. Elle constitue un contrepoids à tous ces vins sans origine précise, provenant du monde entier et souvent techniquement impeccables, mais dépourvus d'âme. Par ailleurs, le consommateur souhaite visiblement une structuration de l'offre. Ses attentes divergent selon qu'il se décide pour un produit standard (Côtes de), un produit de grande qualité (Coteaux de) ou un produit exceptionnel (Lieu-dit). Il s'agit donc de lui donner la possibilité de faire facilement la différence entre un vin standard et un vin de grande qualité ou un vin d'exception. Les vins avec un rendement maximum de 75 hectolitres par hectare peuvent être étiquetés avec les indications d'origine « Coteaux de » ou « Lieu-dit ». Ce sont les Grand premier crus de la « Moselle Luxembourgeoise ». Les vins « Coteaux de » sont des assemblages de différentes vignobles d'un cépage. Un « Lieu-dit » est issu d'un vignoble strictement délimité et est donc uniquement disponible en quantité restreinte. Les vins avec un rendement à la production situé en 75 et 100 hectolitres par hectare, peuvent recevoir l'appellation « Côtes de ».

### **Structures**

Office national des appellations d'origine protégées a dans ses attributions la gestion financière, administrative et technique de la commission de gérance et de la commission de dégustation. Pour l'exécution de sa mission il dispose d'une commission de dégustation et d'un service technique.

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

- des Caves coopératives regroupées au Domaines Vinsmoselle,
- de l'Organisation Professionnelle des Viticulteurs Indépendants
- des Négociants en Vin et Vin Mousseux,

- de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs,
- de l'Horesca,
- de l'Etat.

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

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

### **Procédures et fonctionnement**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Monsieur Ben HOMAN**

##### **Résultats des examens qualitatifs des vins, crémants et vins mousseux.**

Au cours de l'année 2016, la commission de dégustation s'est réunie en 45 séances. Ses contrôles et examens ont porté sur les volumes et échantillons suivants :

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

	Volume admis en AOP	Nombre d'échantillons présentés en AOP	Nombre d'échantillons admis en AOP	Nombre d'échantillons ajourné en AOP
Vin tranquille - 2015	76.280 hl	1.175	1.089	86
Crémant de Luxembourg	22.120 hl	155	147	8
Vin mousseux de qualité	2.331 hl	8	8	0

Les conditions climatiques de l'année 2015 étaient particulièrement défavorables à la production de vins pour la mention particulière 'Vin de glace'.

Le volume total vins à mentions particulières s'élève à 4.575 litres et se subdivise comme suit:

Vendanges tardives : 3.705 litres, soit 10 vins

Vins de paille : 690 litres, soit 5 vins

Vins de glace : 180 litres, soit 1 vin

##### **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 2016, la vente de labels de qualité s'élève à 11.188.825 pièces, dont 7.923.525 pour les vins tranquilles, 3.093.800 pour les crémants et 171.500 pour les vins mousseux de qualité.

Les recettes de la taxe de présentation proviennent de 1.338 échantillons ayant passé les contrôles analytiques et organoleptiques au cours de l'exercice 2016.

Sur demande des organisations professionnelles, la commission de gérance s'est occupée de l'élaboration d'un nouveau concept ayant pour but de fortifier l'identité des vins luxembourgeois et de promouvoir la nouvelle « Appellation d'Origine Protégée – Moselle Luxembourgeoise ».

Une agence de communication spécialisée, en étroite collaboration avec la commission de gérance, a élaboré du matériel de publicité destiné à informer les consommateurs sur les nouveaux aspects qualitatifs introduits par cette AOP.

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

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

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

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

##### MOIS

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

##### SÉANCES

	4	1	1	
--	---	---	---	--

- Nombre total des séances de dégustations: 8 dont une a été organisée à l'Institut Viti-Vinicole à Remich (8 décembre 2016).

- Monsieur Marcel Probst, secrétaire de la Marque Nationale des Eaux-de-vie depuis sa création en 1985, est parti à la retraite le 1<sup>er</sup> mai.

- Deux distillateurs de la Marque Nationale des Eaux-de-vie ont obtenu 8 prix (2 Goldene DLG-Preise, 4 Silberne DLG Preise, 2 Bronzene DLG Preise) au concours de la DLG 2016 («Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft: Qualitätsprüfung für Spirituosen»).

- Neuf distillateurs de la Marque Nationale des Eaux-de-vie ont obtenu 18 prix (9 sigilles d'or et 9 sigilles d'argent) au concours international des eaux-de-vie et liqueurs de fruits de Metz.

- Le règlement grand-ducal du 14 décembre 2016 relatif à la marque nationale des eaux-de-vie naturelles apporte quelques modifications au règlement précédent. Les principales modifications sont :

- L'ajout des espèces d'eaux-de-vie suivantes : Eau-de-vie de raisin, Neelchesbieren, Poire Williams, Prune, Reine-Claude
- Le système d'attribution des points
- L'eau-de-vie provient de la distillation de fruits ou de céréales fermentés ou macérés sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg

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

- Nombre des eaux-de-vie présentées pour la marque nationale : 70

- Nombre des eaux-de-vie refusées : 22

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

#### 3) Nombre de distillateurs participants: 11

### 1.6.6. MARQUE NATIONALE DU MIEL

Membre effectif : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

Les 174 apiculteurs participant à la Marque Nationale ont exploité 4.130 ruches et présenté 119.828 livres (264.022 livres en 2015) de miel en vue d'obtenir ce label de qualité.

En tout 164 échantillons de miel (290 en 2015) ont été analysés dans les 9 réunions organisées par la Commission de la Marque Nationale. Parmi ceux-ci, 37 échantillons n'ont pas répondu aux critères de sélection et ont été refusés. A la suite 72.111 étiquettes de la Marque Nationale ont été distribuées en 2016.

Taux d'échecs	en 2011	3,10 %
	en 2012	27,70 %
	en 2013	22,00 %
	en 2014	9,20 %
	en 2015	6,20 %
	en 2016	22,56 %

Pour améliorer les ressources nutritives pour les abeilles, 370 kilogrammes de semences de plantes mellifères et 7.425 plantes ligneuses ont été distribués aux apiculteurs.

	<b>2016</b>
Apiculteurs adhérents MNM	174
Ruches présentées à la MNM	4 130
Echantillons contrôlés	164
Réunions Commission MNM	9
Quantité de miel présentée à la MNM	119 828 kg
Nombre d'étiquettes	72111
- étiquette principale	63 812
- banderole	2 034
- autocollant	669

### 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 de la promotion de la Marque nationale de la viande de porc.

En 2016, le règlement grand-ducal relatif à la Marque nationale de la viande de porc a été renouvelé. Les principaux changements introduits concernent notamment l'allègement des conditions de fabrication des produits transformés sur base de viande de porc certifiée Marque nationale, l'introduction d'une possibilité pour la congélation de la viande, l'exigence future

relative à une origine (naissance) luxembourgeoise des porcelets mis à l'engraissement, ainsi que l'introduction de dispositions exigeant que les établissements d'engraissement soient soumis à une surveillance de l'usage d'antibiotiques et à une évaluation annuelle de leur bilan de consommation d'énergie et de nutriments.

La production de jambons Marque nationale a présenté une hausse par rapport à l'année 2015. En 2016, 18.943 jambons ont été salés (2015: 17.650) et 16.762 ont été soumis à l'estampillage sur deux sites de production (2015: 16.735), permettant une mise en vente en tant que jambon «Marque nationale». 10 contrôles ont été effectués sur place lors du salage des jambons et 6 contrôles ont porté sur la sortie des jambons à l'estampillage.

En 2016, la quantité de porcs abattus et certifiés sous le label de la Marque nationale s'élevait à 106.480, ce qui représente une nette hausse par rapport à 2015 (96.835 porcs certifiés). En 2016, les deux organismes de contrôle neutres et accrédités pour la Marque nationale, Luxcontrol et Certipaq ont réalisé des contrôles auprès de 22 établissements porcins, 2 abattoirs avec atelier de découpe et 25 établissements de commercialisation. En 2016, l'Association de la promotion de la Marque nationale de la viande de porc a conduit différentes activités de promotion pour la Marque nationale, notamment la présence dans certains médias (presse écrite, radio et tv) et la participation à différentes foires et autres manifestations..

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

Membre effectif : **Monsieur Camille WEYDERT**

Membre suppléant : **Madame Sylvie GANSEN**

Afin de pouvoir obtenir l'appellation de qualité, le beurre de « Marque Rose » doit être soumis à un examen organoleptique portant sur l'aspect, la consistance, ainsi que sur l'odeur et le goût. Lors de cet examen, le beurre doit être classé au moins dans la classe de qualité I. En 2016, 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 2016, la production de beurre de la Marque nationale s'élevait à 1.538.114 kg, ce qui revient à une réduction de 4,8% par rapport à l'année précédente.

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

Membres effectifs : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Comme toujours, l'exercice a commencé après la partie statutaire de l'assemblée générale, qui a eu lieu ici, au Casino, le 24 mai 2016.

L'exposé de la soirée a été assuré par M. André Von der Marck, directeur de Luxtram, et Mme Frieden, directrice de la communication, qui a présenté l'état d'avancement actuel du projet de tramway à Luxembourg-Ville.

La soirée s'est clôturée par le traditionnel verre de l'amitié.

#### **Activités**

05.06.2016 : Invitation à l'inauguration de l'Oekosoph, le nouveau café à l'Oekozer à Pfaffenthal.

29.06.2016 : Visite de la Fête de la nature à Kockelscheuer, organisée par Natur&Emwelt.

21.09.2016 : Invitation à une séance d'information *Last Mile* au château de Wiltz. Il s'agissait d'explorer des pistes pour amener un plus grand nombre de touristes à utiliser les transports en commun pour se rendre dans les régions rurales.

- 23.09.2016 : Invitation à l'inauguration de l'Oekofoire.
- 14.10.2016 : Invitation au colloque *Ökosystemdienstleistungen – Der Nutzen der Natur für den Menschen* (« Les services écosystémiques – la nature au service de l'homme ») au Trifolion à Echternach.
- 10.10.2016 : Demande de subside annuel adressée au Ministre du Développement durable.
- 14.10.2016 : Invitation à la journée portes ouvertes du nouveau centre de remisage (*Tramsschapp*) au Kirchberg.
- 26.10.2016 : Invitation à une conférence du Mouvement Ecologique dans les locaux de l'Oekozerter à Pfaffenthal consacrée au thème *D'Emklammen als Chance oder Problem um Wee zu enger anerer Mobilitéit?* (« Les changements de véhicule : chance ou obstacle pour la mise en œuvre d'une autre mobilité ? »).
- 27.10.2016 : Participation à la manifestation de la FNCTTFEL et du Syprolux organisée dans le cadre de la campagne FET<sup>1</sup> pour le maintien du personnel d'accompagnement dans tous les trains.
- 10.11.2016 : Participation au colloque *The human factor in railway safety* (« Le facteur humain dans la sécurité ferroviaire ») organisée par la FET<sup>2</sup> à Bruxelles.
- 12.11.2016 : Participation à une activité dans le cadre de la Journée de l'arbre.
- 24.11.2016 : Invitation à un séminaire consacré au thème *Plaz fir Velosfuerer a Foussgänger* (« Place aux cyclistes et aux piétons ») dans les locaux de l'Oekozerter à Pfaffenthal.
- 28.11.2016 : Invitation au Conseil consultatif de Natur & Ëmwelt à la Maison de la nature à Kockelscheuer.
- 06.01.2017 : Invitation à la réception de nouvel an du Parti communiste luxembourgeois.
- 11.01.2017 : Invitation à la réception de nouvel an de « Natur am Umwelt ».
- 26.01.2017 : Participation à un essai d'autobus du TICE.
- 27.01.2017 : Invitation à l'assemblée générale de la *Velosinitiativ* à Pfaffenthal.
- 28.01.2017 : Invitation à une conférence du MECO consacrée au thème *Plaz fir Vëlosfuerer a Foussgänger* (« Place aux cyclistes et aux piétons »).  
Entrevue avec le Ministre des Transports, François Bausch, consacrée à des problèmes d'actualité.
- 31.01.2017 : Invitation de la FNCTTFEL à un débat sur le réseau de bus à haut niveau de service prévu dans le sud du pays à la place d'un véritable tram.
- 02.02.2017 : Demande en vue des traditionnelles entrevues avec les CFL, le Ministre des Transports et le Verkéiersverbond (Communauté des transports).
- 01.03.2017 : Participation à l'assemblée générale de Nordstad Tram a.s.b.l. à Cruchten.
- Mars 2017 : Entretiens traditionnels avec le Ministre des Transports, le Verkéiersverbond et la direction des CFL.

### **Réunions du comité**

Durant l'exercice 2016/2017, nous l'AÖT a eu jusqu'ici quatre réunions pour préparer les entrevues et discuter différents dossiers.

### **Représentants dans d'autres organismes, relations avec d'autres associations**

Depuis 2012, le secrétaire René Birgen représente l'AÖT au conseil d'administration du Verkéiersverbond.

De même, le secrétaire René Birgen assure la représentation de l'AÖT au sein du groupe de travail « Transport » du Conseil économique et social de la Grande Région.

<sup>1</sup> N.d.T. : Il a été considéré qu'il s'agit de l'*European Transport Workers' Federation* (« Fédération européenne des travailleurs des transports/FET »).

<sup>2</sup> N.d.T. : Il a été considéré qu'il s'agit de l'*European Transport Workers' Federation* (« Fédération européenne des travailleurs des transports/FET »).



La représentation de l'AÖT au sein du groupe de travail « Couloirs d'autobus » de l'Administration des Ponts et Chaussées est assurée par le vice-président Aender Nagel.

Membre du comité de l'AÖT, Albert Lambert est, à titre personnel, membre du Comité des usagers du Verkéiersverbond.

Soutien aux actions Votum Klima et Autofasten (jeûne automobile).

### **Associations membres**

19 organisations sont membres de l'AÖT, à savoir :

1. Velos Initiative
2. Amiperas
3. Denkfabrik Nordstad
4. GAR
5. Mouvement écologique
6. Nordstad Tram asbl
7. ALACF
8. Fédération Luxembourgeoise de Marche Populaire
9. Ligue HMC asbl
10. Bréifdréieschgewerkschaft (syndicat des facteurs)
11. Natur an Umwelt
12. ULC
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 sont également représentées par un membre du Conseil de l'AÖT.

### **Conseil d'administration**

Président : Raymond Bartocci (FNCTTFEL)  
Vice-président: André Nagel (FGFC)  
Secrétaire : René Birgen (TRAM asbl)  
Trésorière : 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 (ULC)  
Patrick Ries (Tram asbl)  
Laure Simon (Mouvement Ecologique)  
Franz Kohnen (SYPROLUX)

Réviseurs de caisse :

Claude Oswald (TRAM asbl)  
Roger Leclerc (GAR)

## 1.6.10. MÉDIATEUR EN ASSURANCES

Membre effectif : **Maître André MARMANN**

En l'an 2016 le médiateur en assurances a été saisi de 48 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 3 dossiers, le médiateur en assurances s'est déclaré incompétent, alors que les conditions de saisine n'étaient pas remplies.

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

13 dossiers ont pu être arrangés sans autre formalisme.

Dans 27 dossiers la médiation a été jugée « impossible », alors que d'emblée l'une et/ou l'autre partie a signalé son intransigeance.

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

### **Conclusion :**

La crise financière semble avoir chassé la crise économique, du moins partiellement.

Voilà la conclusion qu'on peut tirer pour 2016.

En effet, le nombre de demandes de médiation a baissé de 57 en 2015 à 48 en 2016.

La crise financière se présente sous le double visage, d'un côté celui de la « gourmandise » et d'un autre côté celui de l' « incompétence » et de l' « abus ».

Vu la baisse des taux d'intérêts, bon nombre de consommateurs ont investi dans la branche vie, des produits d'investissements très complexes pour la plupart.

Mis à part les dossiers dans lesquels le médiateur s'est déclaré incompétent et ceux gardés en suspens, 23 des 40 dossiers restants concernent la branche vie.

Le consommateur, pour la plupart aussi ignorant que le courtier vendeur des produits, s'est laissé tenter par des rendements imaginaires, des avantages fiscaux, des participations aux bénéfices et autres.

Les rendements n'étaient pas imaginaires mais réels.

Celui qui ne paye pas d'impôts ou très peu, ne bénéficie pas d'avantage fiscal.

Les prétendues participations aux bénéfices sont à la libre discrétion des assureurs.

Bien que les bénéfices augmentent d'année en année, les participations versées aux assurés ont tendance à disparaître dans la réalité.

Pour la plupart, les fonds sont bloqués pendant des années.

Pour avoir recours à l'épargne, le consommateur doit racheter son contrat et laisse des plumes.

Tout ce « bins » est certes détaillé dans les conditions générales signées par le consommateur.

Seul problème, si on a signé quelque chose qu'on n'a pas lu et/ou pas compris, pour avoir témoigné une confiance aveugle à l'égard d'un courtier, assez souvent aussi incompetent que le consommateur même.

9 des 23 dossiers concernent la même compagnie et le même courtier qui œuvre essentiellement en France, apparemment en toute impunité.

Parmi les dossiers concernés, il s'agit quasi exclusivement de dossiers transfrontaliers.

L'absence de ces pratiques au Grand-Duché s'explique par le travail exemplaire de l'ULC en matière de conseil et d'information.

Pour conclure, la cote de succès du médiateur paraît toujours acceptable avec 13 dossiers par rapport à 40 dossiers traités de façon définitive, soit plus de 30%.

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

Membre du comité : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

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

Ci-après les activités en bref du Mouvement Européen du Luxembourg pendant l'année 2016.

Activités nationales en 2016

Le Conseil d'administration s'est réuni les 18 janvier, 18 avril, 30 mai, 10 octobre et le 21 novembre 2016..

Programme des activités pour 2016

- La journée du 9 mai a débuté par une interview du Président N. Bley sur RTL à 12h45.
- Un nombre plus important de personnalités furent présentes.
- Une lettre de X. Bettel, Premier Ministre, a été envoyée à notre Président pour s'excuser de son absence à la cérémonie. Celui-ci a été remplacé par C. Cahen, Ministre de la Famille et de l'Intégration à la Grande Région.
- Convention nouveau siège
- Débats « les Midis de l'Europe » Programme 2016
- Midis de l'Europe - Proposition de la part du MEL d'un cycle de 5 sujets bien formulés sur les flux migratoires, l'immigration, intégration, une nouvelle Convention de Dublin, etc. etc.....

Le Midis seront réorganisés, ils auront une autre « allure ».

Ils pourront aussi porter le titre de : « Parlons de l'Europe ».

Projet eurocapitales. Le projet Eurocapitales sera vraisemblablement reporté en 2018.

## 1.6.12. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

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

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

### **Aperçu de quelques activités de La Sécurité Routière pour l'année 2015.**

Le rôle de prévention de l'association nationale La Sécurité Routière repose sur 3 piliers : éducation routière des enfants, sensibilisation des jeunes et du grand-public ainsi que lobbying auprès des instances gouvernementales.

Ci-après quelques activités de l'année 2016

#### **Sur le plan de l'éducation routière des enfants**

La Sécurité Routière organise l'instruction routière pour les enfants-piétons de 4 à 6 ans du préscolaire, au moyen d'une pièce de théâtre de guignol, en collaboration avec la Police.

Plus de 5000 enfants d'âge préscolaire suivent ainsi de janvier à mi-avril les quelques 80 séances où les policiers communiquent de façon ludique et interactive les principes élémentaires du comportement comme piéton et comme passager de voiture.

A l'approche de la mauvaise saison, La Sécurité Routière renforce la promotion de matériel réfléchissant en général et plus particulièrement auprès des responsables communaux afin d'équiper les jeunes écoliers de produits rétro-réfléchissants accroissant considérablement la visibilité et par conséquent leur sécurité sur le chemin de l'école.

Pour les jeunes cyclistes, La Sécurité Routière organise la coupe scolaire, instruction routière scolaire sous forme de concours national avec épreuves théoriques et surtout épreuves en circulation réelle.

Par ailleurs, l'association propose du matériel didactique pour l'instruction routière à l'école et en famille.

**Sur le plan de la sensibilisation des jeunes**, l'action phare est « RAOUL », une action de sensibilisation à long terme contre l'alcool au volant, déclinée différemment d'année en année.

Sous le slogan, « Certaines fins arrivent trop vite » est diffusé un film sur les réseaux sociaux ainsi que des spots radios – en complément d'un affichage sur les grands panneaux routiers.

Pour bien visualiser « qu'on est tous Raoul » est publiée également une série de posts hebdomadaires sur Facebook.

Raoul est un biker, une touriste, une maman, un ami, un champion, une collègue, .....

La Sécurité Routière participe également à diverses actions ponctuelles comme p.ex. organisation d'un atelier « affiches/campagnes de sensibilisation » dans le cadre de la journée de sécurité routière au **Lycée de Diekirch** ou membre du jury du concours « **Drive safe - Drive phone free** » lancé par l'Automobile-Club, concours qui propose aux jeunes de réaliser une affiche ou vidéo de sensibilisation sur les dangers de l'utilisation du portable au volant.

**Sur le plan de la sensibilisation du grand public**, La Sécurité Routière ...

- organise des campagnes de sensibilisation comme « trop vite - vite mort » L'actualité avec un nombre très élevé de jeunes décédés sur les routes a été déterminante pour le choix du visuel violent de cette campagne.

- organise la campagne nationale de l'éclairage et du pneu en début de la mauvaise saison où les automobilistes peuvent faire contrôler les feux et les pneus de leur véhicule dans les garages, dans les stations de contrôle technique.
- est également partenaire dans les campagnes de sensibilisation du MDDI comme la campagne « Rettungsgasse – couloir de secours »  
"Laissez le passage libre pour sauver des vies", un message pertinent qui se veut un appel à la civilité et ainsi contribuer à sauver des vies ; ou la campagne « La route c'est nous tous », qui appelle à la courtoisie et au respect des règles du code de la route pour une meilleure cohabitation. Que l'on soit cycliste ou automobiliste, prendre conscience de la présence de l'autre sur la chaussée, c'est le début du partage de la route ;
- organise des stages de réhabilitation pour conducteurs en infraction, en collaboration avec les Parquets de Luxembourg et de Diekirch,
- réalise des plans de prévention en entreprise.
- édite le code de la route populaire.

#### **Sur le plan du lobbying, La Sécurité Routière ...**

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

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

La Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages, en abrégé la CLLV, organe de résolution extrajudiciaire des litiges de voyages, a été mise en place initialement par l' Union Luxembourgeoise des Consommateurs, nouvelle a.s.b.l. en abrégé l'ULC, l'ancien Groupement des Agences de Voyages du Luxembourg, dénommé GAVL et le Syndicat des Agents de Voyages, dénommé SAVL et ce conformément aux recommandations de la Commission européenne.

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

La CLLV est compétente pour connaître des litiges régis les dispositions du Code de la Consommation et notamment ses articles L.225-1 et suivants, relatifs aux voyages à forfait.

Le forfait est défini comme étant une prestation résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services

touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait.

Suite à l'entrée en vigueur de 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, en date du 18 avril 2016, la CLLV a entrepris les adaptations et démarches nécessaires en vue de sa reconnaissance comme entité qualifiée au sens de la prédite loi. Le règlement des litiges de la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages a été modifié afin de répondre aux exigences de la nouvelle loi.

L'une des modifications majeures apportées par la nouvelle loi est l'obligation pour la CLLV de s'efforcer de concilier les parties dans un délai de 90 jours à compter du jour de la réception de la demande complète. Cependant, si elle le juge utile, la CLLV peut prolonger ce délai en cas de litige hautement complexe. Les parties sont alors informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige

Depuis le 27.10.2016, la CLLV figure sur la liste des entités qualifiées établies par le Ministère de l'Economie.

La plupart des dossiers traités par la CLLV en 2016, introduits avant le 27.10.2016, l'ont été selon l'ancienne procédure, telle que décrite ci-après.

## **FONCTIONNEMENT**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si cette proposition est acceptée, le dossier peut être clôturé.

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

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

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

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

En 2016, la CLLV a traité 19 affaires dont 11 affaires ont pu être clôturées, soit que le dédommagement concernant les prestations hôtelières était satisfaisant, soit que les revendications n'étaient pas justifiées, soit qu'elles ne tombaient pas dans le champ d'application de la CLLV.

Dans la plupart des dossiers, le tour-opérateur a proposé un dédommagement, qui selon la CLLV était satisfaisant, au regard des pièces versées au dossier. Les voyageurs ont, dès lors, été invités par la CLLV à accepter cette proposition.

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

#### **1.6.14. COMMISSION LUXEMBOURGEOISE DES LITIGES DE NETTOYAGE À SEC ET DU TEXTILE (CLLNT)**

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

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs, en abrégé ULC et la Fédération des Métiers du Textile FEDTEX ont signé en date du 18 octobre 2013 un accord de médiation ayant pour objet la mise en place d'un organe de résolution extrajudiciaire des litiges de nettoyage à sec et du textile, dénommé, Commission Luxembourgeoise des Litiges de Nettoyage à Sec et du Textile, en abrégé la CLLNT

La CLLNT, était compétente pour connaître des litiges opposant le consommateur à un professionnel du secteur, notamment les nettoyeurs à sec, les blanchisseurs, les retoucheurs, les couturiers, les tailleurs, les fourreurs, les modistes-chapeliers et les stylistes.

Pendant l'exercice de 2016, la CLLNT a siégé 2 fois en les locaux de l'ULC.

### **DOSSIERS TRAITES EN 2016**

La CLLNT a traité 3 dossiers dont 2 dossiers en cours et 1 nouveau dossier introduit en 2016.

Dans l'unique dossier introduit en 2016, la CLLNT a été saisie par un consommateur qui entendait responsabiliser la société de nettoyage des trous apparues dans une veste en cuir après le nettoyage.

Après avoir examiné l'article litigieux, les membres de la CLLNT ont cependant estimé que les défauts en question constituent une usure normale due à la nature du cuir et qu'aucune faute dans le traitement de la veste ne pourra être reprochée à la société de nettoyage.

En ce qui concerne les 2 autres affaires traitées en 2016, la procédure de médiation a échoué. Dans un dossier, la CLLNT a dû émettre un constat d'échec dû à la non-collaboration de la société de nettoyage et dans la seconde affaire, le consommateur a lui-même abandonné la procédure.

### **DISSOLUTION DE LA CLLNT**

Lors de la réunion du 14.07.2016, le Président de la FEDTEX, Monsieur Jean-Paul NEU, a informé les membres de la CLLNT de l'intention de la FEDTEX de se retirer de la commission.

Ceci a été confirmé dans un courrier de la FEDTEX daté au 21 juillet 2016.

La CLLNT a siégé une ultime fois en date du 18.08.2016. A l'occasion de cette réunion, le dernier dossier fut traité et la dissolution de la CLLNT fut conclue par l'unanimité de ses membres.

## **1.6.15. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE**

Membre effectif : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

Cette commission s'est réunie trois fois en 2016.

Le thème phare à l'ordre du jour en 2016:

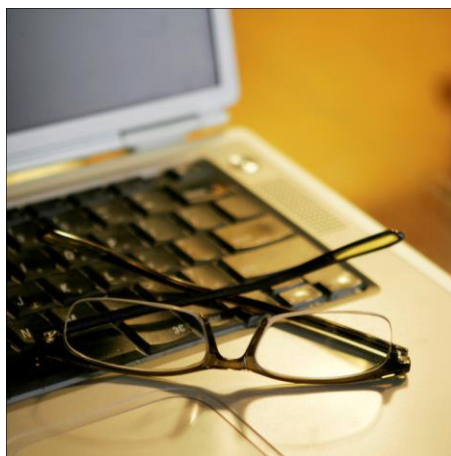
- Avant projet de plan d'action contre le bruit à l'aéroport.

Ce plan d'action contre le bruit environnemental a été élaboré dans le cadre de la loi modifiée du 21 juin 1976 relative à la lutte contre le bruit et du règlement grand-ducal du 2 août 2006 portant application de la directive 2002/49/CE relative à l'évaluation et à la gestion du bruit dans l'environnement. Il dresse la stratégie nationale de prévention et d'assainissement des nuisances sonores par rapport aux différentes sources de bruit dans l'environnement et sert à coordonner les actions des différents acteurs concernés. Pour cela, cette stratégie est en permanence réévaluée et reste susceptible de se voir adaptée en cours de route. Ainsi, ce plan d'action constitue un document d'orientation qui exprime la volonté du Gouvernement du Grand-duché de Luxembourg d'agir en matière d'exposition de la population au bruit.





**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 » .....	41
2.2.	ULC-CALENDRIER .....	42
2.3.	LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC .....	42
2.4.	BROCHURES ET PUBLICATIONS .....	42
2.5.	L'ULC AUX FOIRES.....	45
2.6.	COOPÉRATION AVEC LE LYCÉE TECHNIQUE HOTELIER « ALEXIS HECK » .....	46
2.7.	RADIO ET TÉLÉVISION .....	47
2.8.	ACTIONS PUBLICITAIRES .....	47



## 2. RELATIONS PUBLIQUES ET MEDIAS

### 2.1. LE MENSUEL « de Konsument »

En 2016, 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 2016, pas de changement. Suite à l'accueil favorable des lecteurs, cette publication continuera pour la 16ième année consécutive en 2017.

Au cours de l'année 2016 le nombre d'annonces est passé de 645 (en 2015) à 587, ce qui correspond à une diminution de 8,99 %.

Rubrique	2015		2016	Différence entre 2015 et 2016	Différence en %
Ventes	244		230	- 14	- 5,74 %
Vente voitures	137		123	- 14	- 10,21 %
Immobilier	76		58	- 18	- 23,68 %
Luxembourg étranger	59 17		35 23		
Locations	84		79	- 5	- 5,95 %
Luxembourg étranger	23 61		34 45		
Achats	20		24	+ 4	+ 20 %
Divers	84		73	- 11	- 13,10 %

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 2016.

Mois	Édition	Diffusion	Mois	Édition	Diffusion
Janvier	44.891	44.891	Juin/Juillet	46.563	45.263
Février	46.085	45.085	Août/Septembre	44.898	44.098
Mars	46.225	45.125	Octobre	45.071	44.271
Avril	46.021	45.221	Novembre	44.478	44.478
Mai	46.049	45.221	Décembre	44.478	44.573

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 2016, donc le N° 35 d'une longue liste, rompt avec cette tradition. Faute de partenaire pour la réalisation du calendrier 2016, 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 2016 et l'impression ont été réalisées par ISP.

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

### **COMMUNIQUÉS DE PRESSE**

- 12/01/2016 Die ULC protestiert gegen die Tariferhöhung der „Hospices Civils de la Ville de Luxembourg“
- 08/01/2016 Vos questions - nos réponses / L'ULC présente la première édition de sa brochure sur des questions consuméristes.
- 15/01/2016 Autofestival 2016: Mises en garde et conseils importants de l'ULC
- 20/01/2016 L'ULC critique la loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- 03/02/2016 Entrevue entre les Hospices Civils et l'ULC
- 15/02/2016 Entrevue entre l'ABBL et l'ULC
- 17/02/2016 L'ULC demande la réintroduction de la tranche indiciaire d'avance!
- 26/02/2016 L'ULC contredit le Ministre Étienne Schneider
- 26/02/2016 Visite à l'ULC du Premier Ministre Xavier Bettel et du Ministre de la Protection des consommateurs Fernand Etgen
- 01/03/2016 Ce que l'ULC pense de la réforme fiscale de 2017
- 23/03/2016 L'ULC rencontre la Ministre de la Famille Corinne Cahen
- 30/03/2016 Entrevue entre l'ULC et le Ministre des Finances Pierre Gramegna au sujet de la réforme fiscale
- 19/04/2016 «Auto Occasious Festival 2016» : conseils de l'ULC
- 25/04/2016 Réforme des taxis : l'ULC reste sceptique
- 31/05/2016 L'ULC fustige la politique tarifaire des banques
- 08/06/2016 L'ULC a rencontré le Ministre du Logement Marc Hansen
- 27/06/2016 Fraude au kilométrage sur les voitures d'occasion: il est urgent d'agir
- 06/07/2016 L'ULC se prononce contre un impôt spécial sur les assurances automobiles pour le financement de la réforme des services de sauvetage
- 19/07/2016 Ce que l'ULC pense des déclarations du STATEC sur la future évolution du pouvoir d'achat

- 28/07/2016 L'ULC dénonce: Les compagnies d'assurances se déclarent non compétentes
- 31/08/2016 L'ULC met en garde contre l'introduction d'un taux d'intérêt négatif sur l'épargne des consommateurs
- 01/09/2016 Le projet de loi sur le crédit immobilier déçoit fortement l'ULC
- 09/09/2016 Frais d'itinérance: l'ULC salue la décision du président de la Commission européenne Juncker
- 19/09/2016 L'ULC rencontre la Ministre de l'Environnement Carole Dieschbourg au sujet des subventions pour les rénovations de constructions anciennes
- 06/10/2016 LuxairTours modifie ses prix suite à des pressions de l'ULC
- 16/11/2016 L'ULC attire l'attention sur les risques de sécurité éventuels liés aux cartes de crédit sans contact
- 21/11/2016 Le nouveau «Service national du Médiateur de la Consommation»
- 25/11/2016 L'ULC appelle les banques à tenir compte des intérêts de leurs clients âgés et désavantagés
- 29/11/2016 Marché intérieur numérique et géoblocage : l'ULC constate qu'il reste du chemin à faire!
- 30/11/2016 L'ULC met en garde et conseille: Jouets 2016 – comme chaque année
- 13/12/2016 Et ça continue... L'ULC s'oppose à la fermeture d'agences BCEE
- 20/12/2016 L'ULC réitère sa revendication d'une tranche indiciaire supplémentaire de 1,5%

### **AVIS**

- 12/07/2016 Proposition de règlement coopération des autorités nationales
- 11/08/2016 Projet de loi ventes en solde et sur le trottoir et la publicité trompeuse et comparative
- 02/09/2016 Projet de loi contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel

## **2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS**

En 2016, l'ULC a édité les brochures suivantes :

- **Successions et testaments**

3<sup>e</sup> édition 2015 en collaboration avec la Chambre des Salariés (CSL).

L'objectif de la présente publication est donc de présenter cette matière de manière résumée et vulgarisée, afin de la rendre intelligible pour tout le monde. La publication comprend trois parties. La première traite de la liquidation de la succession en cas d'absence de testament, c'est-à-dire de la succession légale.

La deuxième partie est consacrée à la liquidation de la succession selon des dispositions testamentaires. Finalement, la troisième partie explique les modalités en matière de déclaration de succession et de paiement de droits de succession.

La brochure a été complétée par le règlement sur les successions transfrontalières.

La brochure a été éditée avec le soutien financier du Ministère de l'agriculture, de la viticulture et de la protection des consommateurs.

- **Brochure: Soucis d'argent, dettes, endettement**

L'ULC présente une brochure sur les problèmes du surendettement (DE et FR).

Dans sa vie de tous les jours, le consommateur se voit souvent confronté à de nombreuses questions pratiques qui touchent le domaine de l'endettement.

Les soucis d'argent, les dettes et l'endettement ne sont pas seulement une affaire de compte en banque ou de portefeuille, mais touchent la personne et la personnalité tout entière. Ils ne constituent pas uniquement un problème financier et matériel, mais créent aussi une charge psychique et mentale. La brochure a été éditée avec le soutien financier du Ministère de l'Agriculture de la Viticulture et de la Protection des consommateurs

- **Brochure: Jeunesse et logement 2016**

L'accès au logement est une étape primordiale dans la prise d'autonomie du jeune, qu'il soit étudiant, travailleur ou en recherche d'un emploi.

Le prix du marché immobilier au Luxembourg rend souvent cet accès difficile, surtout pour des jeunes qui démarrent leur vie d'adulte.

Différentes solutions s'offrent néanmoins au consommateur, en fonction de la situation sociale, personnelle et financière.

Afin de répondre aux questions au sujet de la thématique: le Guide pratique Jeunesse & Logement 2016, fruit de la collaboration du Point Info Jeunes, l'ULC, la Ville d'Esch-Alzette, le Centre de Rencontre et d'information pour Jeunes et le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs.

Au sommaire de ce guide, disponible auprès des différents partenaires : le loyer et les charges, la colocation, les logements pour jeunes, le logement intergénérationnel, l'état des lieux, les aides financières, le préavis, un petit lexique, quelques adresses utiles, etc....

- **Les assurances voyages au Luxembourg - Reiseversicherungen in Luxemburg**

L'ULC et la CSL ont présenté à l'occasion du salon VAKANZ 2016 une nouvelle brochure intitulée: Les assurances voyage au Luxembourg -décortiquées, expliquées, comparées en 21 points

Les dépenses liées aux voyages représentent une part de plus en plus importante du budget des ménages. Une maladie, un accident ou un événement grave affectant un membre de la famille ou un proche peuvent gâcher les vacances, non seulement moralement, mais également financièrement. Disposer d'une bonne assurance voyage s'avère dès lors tout à fait nécessaire pour gérer en bon père de famille les déplacements privés et professionnels.

La brochure a pour objectif de vous donner un aperçu des produits d'assurance voyage existant sur le marché luxembourgeois et des prestataires qui les offrent.

Elle se base sur l'étude réalisée par Ex Arca – Consulting ACROSS Borders, operated by Cross Borders s.e.c.s., en janvier 2016. Y ont été analysés 79 produits différents, émanant de 21 prestataires du régime public et privé, tous établis au Luxembourg

- **Agenda CIJ et Journal SLAM (Centre information Jeunes)**

L'ULC a participé à deux publications communes avec le CIJ. Il s'agit de publications destinées aux jeunes et distribuées dans les lycées au Luxembourg. Le but de l'action est de sensibiliser les jeunes à des problèmes de consommation et de les inciter à rédiger des articles relatifs dans les publications du CIJ. Il reste à voir si cette collaboration sera continuée en 2017.

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

La 2<sup>e</sup> édition de cette brochure en collaboration avec la CSL est en élaboration et devrait être publiée en 2017.

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

### **2.5.1. L'ULC À L'OEKO-FOIRE**

En 2015, l'ULC a participé pour la 27<sup>e</sup> fois à cette foire qui s'est déroulée du 23 au 25 septembre 2016. Pour l'édition 2016, l'ULC et son partenaire de longue date, la SuperdrecksKëscht, ont présenté leur tout nouveau stand.

Aussi en 2016, l'ULC et la SuperDrecksKëscht ont organisé un jeu concours. A gagner comme prix principaux: des visites du centre de recyclage de frigos à Mettlach.

Les participants ont également pu gagner des corbeilles avec des produits attractifs, Clever akafen<sup>ç</sup> dans le domaine éclairage, nettoyage et lavage, soins corporels et fournitures de bureau et papeterie.

Les récompenses ont été remises aux heureux gagnants pendant une réception à Mettlach.

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

L'ULC a participé au 33<sup>e</sup> Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté qui s'est tenu du 12 au 13 mars 2016.

### **2.5.3. HOME & LIVING EXPO**

L'ULC a participé à la 20<sup>e</sup> édition de la Semaine nationale du logement qui s'est déroulée du 15 au 22 octobre 2016 à la LUXEXPO à Kirchberg. La nouvelle formule d'une "vraie" semaine entière de foire a été retenue pour une troisième 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.

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

L'ULC a participé du 15 au 17 janvier 2016 au Salon du Tourisme. Cette manifestation est devenue un « must » et figure dorénavant au calendrier des manifestations à ne pas rater. En 2016, l'ULC a participé pour la troisième fois, avec 2 autres partenaires de longue date à cette foire "VAKANZ". Il s'agissait du Centre Européen des Consommateurs (CEC) et de BEESECURE. La résonance du public était formidable et nous avons pu profiter des dizaines de milliers de visiteurs qui ont visité la foire.

### **2.5.5. WALFER BICHERDEEG**

L'ULC a participé en 2016 pour la 7<sup>e</sup> fois aux 21<sup>e</sup> « WALFER BICHERDEEG » qui ont eu lieu du 19 au 20 novembre 2016. La présence de l'ULC a été particulièrement appréciée par les nombreux visiteurs. Les représentants de l'ULC ont ainsi pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.



### **2.5.6. « WEEKEND LUXEMBOURGEOIS à MEDERNACH »**

L'ULC a participé pour la sixième fois au «Weekend Luxembourgeois à Medernach» qui a eu lieu du 03 au 04 septembre 2016 à Medernach.

### **2.5.7. FOIRE AGRICOLE 2015**

L'ULC a participé en 2016 à la Foire Agricole qui a eu lieu du 1er au 3 juillet 2016 à Ettelbruck.

### **2.5.8. BRADERIE Á LUXEMBOURG**

L'ULC a participé à la braderie de Luxembourg en date du 5 septembre 2016. L'emplacement au " Knuedler" était parfait pour rencontrer le plus grand nombre de consommateurs.

A cette occasion, notre nouvelle acquisition, une tente de foire, a été inaugurée et a donnée pleine satisfaction.

## **2.6. PARTICIPATION DE L'ULC À LA PLATEFORME TTIP**

Au cours de l'année 2016, la plateforme STOP-TTIP s'est penchée sur les sujets suivants:

- **Dépôt des signatures de la pétition Stop TTIP à la Chambre des Députés**
- **Envoi d'un modèle de courrier aux communes leur demandant de devenir des communes « hors TTIP »**
- **Etat des lieux – Suites de la manifestation du 10 octobre 2015**

Un état des lieux a été dressé au sujet des différents accords de libre-échange : TTIP, CETA, mais également TISA et l'accord UE-Japon ainsi que UE-Singapour. Concernant l'accord avec le Japon, le SECEC transmettra pour information aux membres de la plateforme la prise de position qui a été adoptée par le Comité exécutif de la CES de décembre 2015.

- Entrevue avec le Syvicol** sur les conséquences et risques du TTIP pour les communes

La plateforme Stop TTIP a été reçue par le Syndicat des Villes et Communes (Syvicol) le 14 mars pour un échange de vue sur l'accord de libre-échange TTIP et son impact sur les communes et les citoyens au niveau local. Lors de cette entrevue, la plateforme Stop TTIP et le Syvicol ont tous deux exprimé leurs inquiétudes quant aux conséquences probables de la négociation des accords de libre-échange sur les services publics et sur l'autonomie des collectivités locales.

- **Stratégie dans le cadre de CETA**

-**Envoi d'un courrier à la Chambre des Députés sur le CETA, dans le cadre de la réunion du lundi 8 février 2016** entre le Ministre Jean Asselborn et la Commission des affaires étrangères et européennes pour faire le point sur le TTIP. Dans ce courrier, les organisations membres de la plateforme ont demandé aux députés de mettre également le CETA à l'ordre du jour de cette réunion. Le courrier a contenu aussi une série de questions concernant cet accord (état d'avancement de l'accord ; accord mixte ou non ; la position du Gouvernement sur ce sujet ...).

**Organisation d'un piquet symbolique** dans le cadre de l'annonce faite par le Gouvernement de l'ouverture d'une salle de lecture permettant aux députés nationaux de consulter les documents de négociation sur le TTIP. Il a été retenu d'organiser ce piquet symbolique le lundi 15 février 2016 (date officielle d'ouverture de la salle), à 10h30 au Ministère des Affaires étrangères et européennes.

**Organisation d'une conférence de presse** sur le CETA et sur le mécanisme ISDS, ainsi que sur l'ISDS en général.

### **Différentes communiqués de presse sur les sujets CETA/TTIP**

**Envoi d'un courrier aux membres de la Chambre des Députés** suite aux discussions sur les accords de libre-échange CETA (Europa – Canada) et TTIP (Europe – Etats Unis) et les déclarations du Ministre en charge du dossier M. Jean Asselborn

### **Table ronde TTIP sur initiative de la Commune d'Echternach**

- **Emission télévisée « Kloertext RTL Télévision » sur le CETA**

- **Organisation Manifestation STOP CETA/TTIP octobre 2016** Distribution de Flyers, Action Facebook, Conférence de Presse, travail de presse, organisation du déroulement de la manifestation)

- **Entrevue avec le Ministre en charge du dossier CETA M. Jean Asselborn**

- **Entrevue avec le groupe parlementaire Parti Démocratique (DP)**

- **Piquet-de-protestation STOP CETA/TTIP** au Kirchberg devant les institutions européennes lors de la réunion CETA du Conseil ministériel européen

-Manifestation STOP CETA/TTIP octobre 2016 Place Cortège et Piquet de protestation à la Place Clairefontaine

-Demande d'une entrevue avec le Ministre-président de la Wallonie Paul Magnette

## **2.7. COOPÉRATION AVEC LE LYCÉE TECHNIQUE HOTELIER « ALEXIS HECK »**

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2016 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.

## **2.8. RADIO ET TÉLÉVISION**

### **2.8.1. RADIO SOCIOCULTURELLE 100,7**

La collaboration avec la radio Socioculturelle 100,7 est toujours d'actualité.

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

En 2016, l'ULC et la rédaction de 92,5 se sont mis d'accord sur une nouvelle collaboration sous la forme d'une émission appelée « Den Expert ». Dans cette chronique l'ULC aborde des thèmes consuméristes d'actualité en se basant sur l'expérience de son service contentieux.

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

## **2.9. ACTIONS PUBLICITAIRES**

L'ULC a mis sur pied, en 2016, différentes actions publicitaires ayant pour but de recruter de nouveaux membres.

- Une publicité sur les Bus RGTR a été réalisée. Le projet "back-banner" a duré 4 semaines sur 10 bus du secteur choisi.
- Promo été: Summertime is movietime!, donc une action spéciale cinéma de juillet à septembre à été réalisée par IP. Ces derniers ont donc produit un spot de 20" qui a été montré pendant 4 semaines dans les salles Utopolis et Belval avant tout film. Un banner genre Internet accompagnait cette campagne.
- Le fameux banner-ULC a été intégré sur RTL et dans notre site internet (banner réutilisable). Cet affichage de 10 secondes ( après chaque click) sur le site internet de RTL avait une durée d'une semaine.
- L'ULC a commandé un nouveau véhicule de service en 2016. Ce dernier a été décoré aux couleurs de l'ULC et ne passe sûrement pas inaperçu.

**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.....	51
3.2. HEURES D'OUVERTURE .....	58



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

#### **3.1. CONTENTIEUX**

L'effectif du service « contentieux et information » en question compte 12 gestionnaires et répond quotidiennement aux multiples demandes de renseignements et d'assistance juridique. Toute l'équipe participe également à diverses missions de prévention et s'efforce d'offrir une assistance individuelle aux adhérents de l'ULC.

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

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

Les gens souhaitent soit obtenir de simples renseignements leur permettant de faire face aux problèmes auxquels ils sont confrontés, soit une intervention concrète de l'ULC en leur nom et pour leur compte.

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

Dans ce cas, l'ULC essaiera de trouver une solution à l'amiable en adressant un courrier au vendeur ou au cocontractant auquel se trouve confronté le consommateur.

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

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

Le nombre des communications téléphoniques (appels entrants et sortants) menées par le service « contentieux et information » est de 53737 appels en 2016.

Les consultations juridiques individuelles sur rendez-vous assurées au siège à Howald par les avocats mis à disposition par l'ULC ont diminué de 8.44 % pour atteindre 1791 consultations par rapport à 1956 consultations l'année précédente.

Parmi ces dossiers, 707 ont pu se régler sur place par nos avocats en fournissant immédiatement les renseignements nécessaires aux membres.

Les consultations individuelles sans rendez-vous assurées également au siège à Howald par le service contentieux ont diminué de 7.46 % pour atteindre 3385 consultations par rapport à 3658 l'année précédente.

Les consultations en nos locaux à Esch-Alzette et Ettelbrück, qui ont lieu hebdomadairement soit le mardi ou le jeudi après-midi de 14h00 à 16h00, ont diminué de l'ordre de 25,16 % pour atteindre 242 consultations par rapport à 310 l'année précédente.

Il y a lieu de noter une tendance à la hausse en ce qui concerne le nombre des dossiers traités en 2016 par les 12 gestionnaires de l'ULC.

En effet, le service contentieux a traité 4.995 dossiers en 2016 par rapport à 4928 en 2015, soit une hausse de 1.35 %.

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

En ce qui concerne les secteurs les plus touchés, on peut noter une certaine régularité dans le domaine de la construction, soit 884 dossiers traités pendant l'année 2016 par rapport à 880 dossiers traités en 2015.

A l'instar de l'année précédente les affaires relatives au bail à loyer ont connu une nouvelle hausse de 1.95 % et se chiffrent à 819 dossiers par rapport à 803 dossiers l'année précédente.

Les transactions immobilières sont de l'ordre de 382 dossiers par rapport à 396 en 2015.

Les quatre inspecteurs techniques de l'ULC ont procédé à 1100 visites des lieux et ont parcouru 54058 km !

Pour assurer la sauvegarde des intérêts de ses membres, l'ULC a dû recourir en 2016 dans 56 cas aux tribunaux par rapport à 52 en 2015. Les 56 dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent 1,12 % de tous les litiges nationaux. Ce chiffre confirme l'esprit de conciliation et de médiation déployé par les gestionnaires de l'ULC. La volonté d'éviter dans la mesure du possible de longues et onéreuses procédures judiciaires est en effet indispensable pour garder le contrôle des charges financières.

Les contributions financières de l'ULC à titre de frais et honoraires d'avocats et d'expertises judiciaires ont atteint le montant important de 481.978,61 € pour l'exercice 2016.

Enfin, en ce qui concerne les consultations auprès des experts fiscaux, nous constatons que leur nombre est resté relativement constant par rapport à l'année précédente, à savoir 692 consultations en 2016 par rapport à 708 en 2015.

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

	31/12/2015	31/12/2016		2016
		par an	moyenne par jour	
<b>ENTRANTS</b>	45.350	43.572	119	- 3,92 %
<b>SORTANTS</b>	11.903	10.165	28	- 14,60 %
<b>TOTAL en nombre</b>	<u>57.253</u>	<u>53.737</u>	<u>147</u>	- <u>6,14 %</u>
<b>TOTAL en %</b>		- <u>6,14 %</u>		

**CONSULTATIONS INTERNES :**



	2015	2016	
Consultations juridiques sur rendez-vous au siège à Howald :	1.956	1.791	- 8,44 %
Consultations juridiques à Esch/Alzette et à Ettelbruck :	310	242	- 21,94 %
Guichets (conseils, tests, contrats-type, documentation) :	3.658	3.385	- 7,46 %
<b>TOTAL en nombre</b>	5.924	5.418	
<b>TOTAL en %</b>		<u>- 8,54 %</u>	<u>- 8,54 %</u>



LITIGES NATIONAUX :

	31/12/2015	2015	31/12/2016	2016	2015/2016
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
<b><u>BATIMENT-CONSTRUCTION</u></b>					
Architectes	24	0,49%	29	0,58%	20,83%
Carrelages	28	0,57%	24	0,48%	-14,29%
Façades	41	0,83%	48	0,96%	17,07%
Gros-œuvres	390	7,91%	399	7,99%	2,31%
Installations de chauffage	89	1,81%	85	1,70%	-4,49%
Installations d'électricité	44	0,89%	46	0,92%	4,55%
Installations sanitaires	37	0,75%	41	0,82%	10,81%
Marbres	8	0,16%	7	0,14%	-12,50%
Menuiserie	101	2,05%	88	1,76%	-12,87%
Peintures, Revêtements muraux intérieurs	11	0,22%	17	0,34%	54,55%
Revêtements sol	42	0,85%	27	0,54%	-35,71%
Travaux de toiture	45	0,91%	62	1,24%	37,78%
Tuyauteries, canalisations et égouts	11	0,22%	8	0,16%	-27,27%
Vérandas	9	0,18%	3	0,06%	-66,67%
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>880</b>	<b>17,86%</b>	<b>884</b>	<b>17,70%</b>	<b>0,45%</b>
<b><u>LOGEMENT</u></b>					
Bail à loyer (contrats, résiliations, fixations...)	803	16,29%	819	16,40%	1,99%
Bail à loyer (décomptes charges locatives)	96	1,95%	87	1,74%	-9,38%
Copropriété	231	4,69%	249	4,98%	7,79%
Copropriété (décomptes des charges communes)	81	1,64%	89	1,78%	9,88%
Déménagements	6	0,12%	13	0,26%	116,67%
Immobilier (agences, contrats, ventes immobilières...)	396	8,04%	382	7,65%	-3,54%
Servitudes (droit de la propriété, mitoyenneté)	20	0,41%	12	0,24%	-40,00%
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>1 633</b>	<b>33,14%</b>	<b>1 651</b>	<b>33,05%</b>	<b>1,10%</b>
<b><u>AUTRES</u></b>					
Actions en cessation	-	0,00%	-	0,00%	0,00%
Administrations, Ministère s, caisses de maladie	120	2,44%	107	2,14%	-10,83%
Alimentation	18	0,37%	15	0,30%	-16,67%
Animaux (acquisitions, soins)	5	0,10%	3	0,06%	-40,00%
Appareils hifi - acquisitions	1	0,02%	5	0,10%	400,00%
Appareils hifi - réparations	2	0,04%	7	0,14%	250,00%
Arnaques	29	0,59%	16	0,32%	-44,83%

Assurances automobile	60	1,22%	58	1,16%	-3,33%
Assurances habitation	20	0,41%	26	0,52%	30,00%
Assurances vie	16	0,32%	21	0,42%	31,25%
Assurances pension complémentaire	10	0,20%	5	0,10%	-50,00%
Assurances autres	59	1,20%	80	1,60%	35,59%
Automobiles - achats	128	2,60%	128	2,56%	0,00%
Automobiles - réparations	127	2,58%	126	2,52%	-0,79%
Avocats	11	0,22%	18	0,36%	63,64%
Beauté, amaigrissement, fitness	32	0,65%	26	0,52%	-18,75%
Bijoux- achats	1	0,02%	3	0,06%	200,00%
Bijoux- réparations	1	0,02%	6	0,12%	500,00%
Bons d'achats, chèques cadeau, - repas	19	0,39%	7	0,14%	-63,16%
Campings	4	0,08%	1	0,02%	-75,00%
Cartes de crédit (visa, master...)	7	0,14%	3	0,06%	-57,14%
Colportage	7	0,14%	5	0,10%	-28,57%
Crèches	21	0,43%	15	0,30%	-28,57%
Cuisines équipées - achats	38	0,77%	42	0,84%	10,53%
Cuisines équipées - réparations	8	0,16%	8	0,16%	0,00%
Droit du travail	11	0,22%	15	0,30%	36,36%
E-commerce	9	0,18%	8	0,16%	-11,11%
Electro-ménager - achats	21	0,43%	6	0,12%	-71,43%
Electro-ménager - réparations	28	0,57%	32	0,64%	14,29%
Fournitures énergie/eau	6	0,12%	12	0,24%	100,00%
Garanties légales	24	0,49%	25	0,50%	4,17%
Hôtellerie	3	0,06%	2	0,04%	-33,33%
Informatique appareils	17	0,34%	11	0,22%	-35,29%
Informatique logiciels	6	0,12%	1	0,02%	-83,33%
Jardinages	16	0,32%	25	0,50%	56,25%
Litiges entre particuliers	41	0,83%	101	2,02%	146,34%
Loisirs (concerts, attractions...)	8	0,16%	13	0,26%	62,50%
Médecins, hopitaux	36	0,73%	35	0,70%	-2,78%
Mobiliers - achats	38	0,77%	31	0,62%	-18,42%
Mobiliers - réparations	12	0,24%	7	0,14%	-41,67%
Nettoyages à sec	8	0,16%	4	0,08%	-50,00%
Nettoyage (services de)	7	0,14%	6	0,12%	-14,29%
Notaires	10	0,20%	5	0,10%	-50,00%
Opticiens, lunetteries	6	0,12%	6	0,12%	0,00%

Outillage - achats	0	0,00%	3	0,06%	2900,00%
Outillage - réparations	0	0,00%	3	0,06%	2900,00%
Postaux (services)	11	0,22%	21	0,42%	90,91%
Prescriptions	4	0,08%	4	0,08%	0,00%
Prix (indication, étiquetage, affichage)	131	2,66%	109	2,18%	-16,79%
Protection des données	4	0,08%	4	0,08%	0,00%
Relations publiques	0	0,00%	1	0,02%	900,00%
Restauration	1	0,02%	2	0,04%	100,00%
Secrétariat et autres demandes internes	2	0,04%	-	0,00%	-100,00%
Services financiers - crédits à la consommation	15	0,30%	16	0,32%	6,67%
Services financiers - crédits hypothécaires	34	0,69%	48	0,96%	41,18%
Services financiers - comptes courants	13	0,26%	33	0,66%	153,85%
Services financiers - placements	3	0,06%	10	0,20%	233,33%
Services financiers - paiements transfrontaliers	1	0,02%	3	0,06%	200,00%
Successions	117	2,37%	122	2,44%	4,27%
Télécommunications	223	4,53%	237	4,74%	6,28%
Télédistributions	72	1,46%	58	1,16%	-19,44%
Téléphones portables - achats	8	0,16%	5	0,10%	-37,50%
Téléphones portables - réparations	19	0,39%	21	0,42%	10,53%
Textiles et autres fibres	17	0,34%	13	0,26%	-23,53%
Transports par route	6	0,12%	14	0,28%	133,33%
Transports aériens	24	0,49%	32	0,64%	33,33%
Transports ferroviaires	2	0,04%	1	0,02%	-50,00%
Ventes à distance	6	0,12%	7	0,14%	16,67%
Voyages à forfait	56	1,14%	54	1,08%	-3,57%
Voisinage	107	2,17%	113	2,26%	5,61%
Divers	488	9,90%	450	9,01%	-7,79%
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>2 415</b>	<b>49,01%</b>	<b>2 460</b>	<b>49,25%</b>	<b>1,85%</b>
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b>4 928</b>	<b>100,00%</b>	<b>4 995</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,35%</b>
	<u>dont 704 dossiers sans suite</u>	<u>14,29%</u>	<u>dont 707 dossiers sans suite</u>	<u>14,15%</u>	-
	<u>dont 52 transmis à avo</u>	<u>1,06%</u>	<u>dont 56 transmis à avo</u>	<u>1,12%</u>	-

Dossiers remis à des avocats : 52 en 2015 et 56 en 2016 ce qui correspond à une augmentation de 1,12 %  
Ceci correspond à 1,06 % de 4.928 en 2015 et 1,12 % de 4.995 en 2015 litiges nationaux.

SERVICE TECHNIQUE :

	2015	2016	2016
Visites des lieux effectuées par les techniciens de l'ULC :	1.036	<b>1.100</b>	6,18 %
Kilomètres parcourus par les techniciens :	49.180	<b>54.058</b>	9,92 %

\* \* \*

CONSULTATIONS SPÉCIALES :

	2015	2016	2016
Impôts :	708	<b>692</b>	- 2,26 %
Avocats	1.956	<b>1.791</b>	- 8,44 %

### 3.2. HEURES D'OUVERTURE

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

Matin : de 8.00 à 12.00 heures

Après-midi : 13.00 à 17.00 heures

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

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

Sauf samedi, dimanche et jours fériés.

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

À Esch/Alzette :        mardi de 14.00 à 16.00 heures

À Ettelbruck :        jeudi de 14.00 à 16.00 heures

**UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS**

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

**55, rue des Bruyères**

**L-1274 HOWALD**



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

**Chapitre 4 :**

4. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC .....**61**



## **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 2016 et plus particulièrement toutes les initiatives qui ne sont pas traitées de façon plus explicite sous d'autres titres du présent rapport d'activité.

### **JANVIER 2016 :**

- L'ULC crée un groupe de travail « recrutement membres ». Ce groupe est chargé d'analyser les possibilités et moyens pour fidéliser d'un côté les membres de l'ULC, recruter d'autre part de nouveaux membres. Un intérêt particulier sera porté aux jeunes consommateurs.
- L'ULC est présente au Salon des Vacances et du Tourisme en janvier 2016 à la Luxexpo. A cette occasion, l'ULC propose une cotisation réduite pour les nouveaux membres 2016. A noter que l'ULC est présente sur un stand commun avec le Centre Européen des Consommateurs et l'Association BEESECURE. De nombreux consommateurs rendent visite au stand. Une équipe de l'ULC est présente en permanence et fournit les réponses aux questions posées par les visiteurs du stand.
- A l'occasion d'une conférence de presse, les responsables de l'ULC présentent la brochure « Les assurances voyages ». L'auteur en est Monsieur Patrick Goergen. La brochure est éditée en coopération avec la Chambre des Salariés du Luxembourg. La brochure fait l'inventaire complet des assurances voyages existantes au Luxembourg et compare sous forme de divers tableaux les prestations offertes ainsi que les prix demandés. En effet, de nombreux consommateurs luxembourgeois sont assurés, dans le contexte de ce type d'assurance, pour les mêmes prestations auprès de plusieurs opérateurs, respectivement prestataires.
- L'ULC prend position par communiqué de presse sur le projet de loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. A cette fin, le projet prévoit la création d'un « service national de médiation » qui est compétent pour tous les litiges de consommation qui ne sont pas traités par un organisme de médiation déjà existant et donc notamment ceux créés par l'ULC.
- L'ULC informe par communiqué de presse sur les précautions à prendre à l'occasion du « Festival Auto 2016 ». Les conseils portent sur de possibles clauses abusives dans les contrats et les précautions à prendre en conséquence.
- Une réédition de la brochure « Successions et testaments » est achevée et est disponible pour les consommateurs à partir de fin janvier. Ladite brochure est rééditée pour la troisième fois et suscite un grand intérêt de la part des consommateurs.

### **FEVRIER 2016:**

- Les responsables de l'ULC se penchent sur les questions relatives au bail à loyer. Il est constaté qu'une partie des loyers réglés au Grand-Duché de Luxembourg sont au-dessus du montant calculé en vertu de la loi sur les baux à loyer à usage privé. Il doit être constaté toutefois qu'il est loisible aux propriétaires et aux locataires de se mettre d'accord sur le loyer à régler.
- Dans le même contexte, l'ULC critique le montant important de la garantie locative qui en règle générale s'élève à trois mois de loyer. Beaucoup de locataires ont des difficultés à payer cette somme.
- L'ULC demande une entrevue au Président du Conseil d'Administration des Hospices Civils de la Ville de Luxembourg au sujet de la hausse des tarifs de pensions annoncée par lesdits



hospices. En effet, tous les pensionnaires des maisons de retraite ne sont pas en mesure de régler les tarifs demandés et doivent faire appel à l'aide du Fonds National de Solidarité.

- L'élaboration du nouveau site internet de l'ULC entre en phase finale. Le site présentera des nouvelles fonctionnalités et comportera davantage d'informations.
- La direction de l'ULC rencontre les responsables de l'Association des Banques et Banquiers. Il est question de l'augmentation des tarifs bancaires. Quant aux garanties pour les avoirs des détenteurs de comptes, l'ABBL explique que depuis janvier 2016 les banques doivent approvisionner un fond de dépôt de garantie. Ceci n'a pas été le cas avant. Les banques garantissent par ce biais 100.000 € par compte et par banque pour chaque titulaire.
- Le Premier Ministre et le Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs et leurs conseillers rendent visite au siège de l'ULC. Les responsables de l'ULC expliquent le fonctionnement de l'association des consommateurs et présentent les nombreux services offerts par l'ULC.

### **MARS 2016 :**

- L'ULC se penche à nouveau sur le problème des chèques cadeaux. Il n'existe pas de législation spécifique en la matière concernant la durée de validité, respectivement les obligations légales du commerçant. L'analyse des juristes de l'ULC vient à la conclusion que le commerçant est libre de fixer la durée de validité du chèque cadeau. Une telle situation n'est pas satisfaisante pour le consommateur et l'ULC interviendra auprès du Ministère de l'Economie pour demander une législation spécifique en la matière.
- Une conférence de presse de l'ULC a lieu fin mars. Les sujets d'actualité y sont traités.

### **AVRIL 2016 :**

- L'ULC organise une conférence thématique en coopération avec l'Energieagence sur le sujet de la construction immobilière durable et plus particulièrement de la rénovation durable. Il faut entendre les mesures et techniques d'isolation des anciens bâtiments.
- L'ULC émet un avis sur la Directive concernant les actions en dommages et intérêts pour les violations du droit de la concurrence. Encore une fois, il est constaté que ce texte n'aura d'impact concret que si l'action collective en dommages et intérêts (Sammelklagen) sera parallèlement introduite. Or, tel n'est toujours pas le cas. L'ULC s'adresse à nouveau au Ministre de l'Economie qui est compétent en la matière.
- L'ULC émet également un avis sur l'avant-projet de loi sur le crédit immobilier en transposition d'une Directive européenne. Le projet de loi traite des informations précontractuelles obligatoires et se prononce également sur la responsabilité de l'institut financier, qui sera obligé à procéder à un contrôle préalable de la solvabilité du demandeur d'un prêt immobilier.
- Le « médiateur de la consommation » entrera prochainement en fonction. Sa mission est de traiter de façon extrajudiciaire tous les litiges de consommation qui ne sont pas de la compétence d'un organe de médiation déjà existant, respectivement de les y relayer.
- Sur demande de l'ULC, une entrevue a lieu avec les responsables de la Société Nationale de Contrôle Automobile, pour discuter des augmentations des tarifs pour le contrôle automobile et des raisons à la base de cette hausse.
- Les juristes de l'ULC analysent les moyens juridiques offerts aux consommateurs dans l'affaire VW relative à des émissions nocives d'azote. En fait, les moyens d'action sont limités si le concessionnaire offre une mise en conformité des moteurs des voitures concernées dans un délai raisonnable.

## **MAI 2016 :**

- L'ULC lance une campagne publicitaire en vue du recrutement de nouveaux membres. Celle-ci comporte une annonce sur les bus de plusieurs lignes nationales, une publicité dans les cinémas du groupe Utopolis, la présence d'un « banner » publicitaire de l'ULC sur le site internet de RTL ainsi que de plusieurs autres relais. Ces actions ont lieu au cours de l'année 2016.
- En date du 11 mai 2016 a lieu l'assemblée générale ordinaire de l'ULC. Plusieurs réunions préparatives ont lieu. Il s'agit plus particulièrement de préparer et d'approuver le budget des recettes et des dépenses, le bilan définitif au 31.12.2015 ainsi que le budget pour l'année 2016.
- Une réunion a lieu avec les membres du groupe de travail « système 3D secure » concernant les paiements en ligne. A l'occasion de ladite réunion, les représentants de plusieurs instituts financiers expliquent les enjeux du passage au système 3D Secure. L'ULC pour sa part approuve les mesures qui seront prises alors qu'elles augmentent la sécurité pour les consommateurs lors de paiements en ligne.
- Plusieurs réunions de travail ont lieu au sujet de la rénovation du siège de l'ULC à Howald. Une mesure de rénovation vise une meilleure isolation, notamment par l'installation de nouvelles fenêtres et d'une nouvelle façade.

## **JUIN 2016 :**

- Une entrevue a lieu avec la direction de l'Inspection Sanitaire. A cette occasion, les responsables de ladite inspection fournissent des explications concrètes en rapport avec leur travail quotidien sur le terrain dans l'intérêt des consommateurs. Ce travail comprend des prises d'échantillons dans les magasins et supermarchés, leur contrôle biochimique au laboratoire et le cas échéant, le retrait de produits du marché. Il est aussi constaté à cette occasion, que malheureusement le problème des allégations nutritionnelles trompeuses ou induisant en erreur, reste irrésolu.
- L'ULC continue à participer aux travaux de la plateforme anti-TTIP-CETA. Dans ce contexte, un communiqué commun de la plateforme sur l'accord CETA, qui entre en phase finale, est publié.
- La direction de l'ULC rencontre celle de l'Automobile-Club du Luxembourg. Le sujet traité est la manipulation des compteurs kilométriques des voitures d'occasion et les moyens possibles d'y remédier. Un communiqué de presse à ce sujet est publié. L'ULC propose de s'inspirer du système belge « car-pass » qui prévoit le relèvement des kilomètres parcourus pour chaque voiture à chaque intervention par le garagiste, marchand de pneus ou accessoiriste.
- Dans ce même contexte, l'ULC s'adresse au Ministre des Transports pour lui demander de légiférer en la matière, ce que ce dernier refuse alors qu'il estime que le problème doit être résolu au niveau UE.

## **JUILLET et AOÛT 2016 :**

- Au cours des mois d'été, le nombre des réunions du comité de gérance et du conseil d'administration de l'ULC se trouve réduit. Les membres du bureau directeur se rencontrent toutefois régulièrement afin de traiter essentiellement des questions quant à l'organisation interne de l'ULC et les projets en cours, ce en vue de la préparation de la rentrée au mois de septembre.

## **SEPTEMBRE 2016 :**

- Une manifestation importante contre les accords TTIP et CETA a lieu en date du 16.9.2016. Cette manifestation est organisée par la plateforme anti-TTIP à laquelle participe également l'ULC depuis le début. Parallèlement à la manifestation, une conférence donnée par la plateforme est organisée. Un flyer d'information est distribué. A noter que toutes les organisations qui ont rejoint la plateforme sont présentes avec leurs adhérents à l'occasion de cette manifestation qui comporte un cortège allant de la Gare de Luxembourg à la Place Clairefontaine où plusieurs interventions des responsables de la plateforme ont lieu. La manifestation est un grand succès.
- Comme elle l'a déjà fait pour l'avant-projet, l'ULC émet un deuxième avis sur le projet de loi définitif sur « les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel ». L'ULC regrette que le but déclaré, c'est-à-dire une meilleure protection pour les consommateurs, n'est atteint qu'en partie. L'obligation du contrôle de solvabilité par les instituts financiers du demandeur d'un tel crédit immobilier y est bien ancrée. Toutefois, la loi n'est pas précise sur les possibles conséquences juridiques en résultant pour l'institut financier n'ayant pas rempli ces obligations. Aussi, le problème des amendes liées au paiement prématuré du solde est traité de façon insuffisante à l'avis de l'ULC.
- Plusieurs communiqués de presse sur des sujets d'actualité sont lancés.
- L'ULC élabore et présente une brochure sur le surendettement. Ladite brochure est présentée dans le cadre d'une conférence de presse vouée au sujet.
- L'ULC est présente à la Foire « Weekend Luxembourgeois » à Medernach.
- L'ULC est présente avec un stand à l'Oekofoire dans les halls de la Luxexpo. Ce stand est présenté en coopération avec la « Superdreckskescht », qui est partenaire de très longue date de l'ULC. Les sujets traités sont traditionnellement ceux en rapport avec le recyclage et la prévention des déchets.
- Une entrevue a lieu avec la Ministre de l'Environnement. Le sujet discuté est celui des subsides pour l'assainissement énergétique soutenable, notamment des anciens bâtiments. Un projet de loi y relatif a été élaboré et se trouve au Conseil d'Etat pour avis. L'ULC présente ses commentaires et critiques concernant le projet de loi en question.

## **OCTOBRE 2016:**

- Conférence ULC au sujet de la « sécurité des systèmes de paiements électroniques et mobiles : les conséquences pour le consommateur ». Des responsables de l'ABBL, de la CSSF et de securitymadein.lu ont la possibilité de présenter leurs points de vue.
- L'ULC participe à une conférence organisée par l'association « Fairtrade », en coopération avec l'OGB-L. Le sujet traité est notamment celui des chaînes de production, d'acquisition et de vente des produits alimentaires.
- L'ULC participe également à une importante conférence sur le gaspillage alimentaire qui a lieu à la Chambre de Commerce. L'organisateur est le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs, qui lance parallèlement une campagne de sensibilisation sur le sujet en question qui d'ailleurs intéresse également les partis politiques.
- Aussi, l'ULC est présente à la foire « Home and Living ». L'équipe de l'ULC est présente sur un stand commun de plusieurs associations et notamment l'Agence Immobilière Sociale.
- A l'occasion des foires précitées, l'ULC propose un tarif réduit aux nouveaux membres qui la rejoignent en tant qu'adhérents.

- Une juriste de l'ULC intervient comme oratrice à l'occasion d'une conférence organisée par la BCEE. Le sujet y traité est celui du logement, de la construction immobilière et des garanties légales s'y rattachant.

### **NOVEMBRE 2016 :**

- L'ULC relance le Ministère de l'Economie au sujet de sa demande de légiférer en matière de chèques cadeaux. En effet, les consommateurs se trouvent lésés dans la mesure où les émetteurs desdits chèques peuvent décider d'une durée de validité quelconque. Trop souvent, les consommateurs se voient refuser les chèques en question pour un prétendu dépassement du délai de validité.
- Aussi, l'ULC relance le Ministère de l'Economie concernant la mise en application d'une recommandation de la Commission européenne visant la création d'une procédure judiciaire rendant possible les actions collectives en dommages et intérêts (Sammelklagen). Les responsables dudit Ministère restent muets à ce sujet. Ainsi, un instrument de procédure très important pour les consommateurs, par exemple dans l'affaire VW, fait toujours défaut, situation inacceptable.
- La direction de l'ULC rencontre Monsieur Claude Haagen en sa qualité de rapporteur du projet de budget 2017. L'ULC lui demande son appui en vue de l'obtention d'une augmentation de l'aide financière en sa faveur. Suit également un échange de vue sur la réforme fiscale qui touche les intérêts financiers des consommateurs.
- Entrevue de l'ULC avec la section des retraités de l'OGB-L au sujet de la hausse des tarifs pratiquée par plusieurs hospices, respectivement maisons de retraite pour seniors. Aucune tarification n'est ancrée par voie législative ou réglementaire. L'ULC et la section précitée se mettent d'accord pour demander les tarifs de pensions à tous les établissements présents sur le territoire du Grand-Duché. Au vu du résultat de cette enquête, des actions communes sont à définir, notamment sur le plan politique.
- La direction de l'ULC rencontre la Fédération Générale de la Fonction Communale. Il est convenu, comme d'ailleurs aussi avec les autres associations-membres de l'ULC, d'intensifier dans la mesure du possible la coopération sur des sujets qui intéressent et l'ULC et ses membres associés.
- L'ULC émet un avis ainsi qu'un communiqué de presse sur une proposition de règlement sur le géoblocage. L'ULC constate que ledit règlement ne comporte pas d'obligation de vente au niveau européen et notamment au niveau transfrontalier, de sorte qu'aucun prestataire ne peut être forcé à contracter avec un consommateur. Aussi, le règlement ne comporte pas de discrimination de l'acheteur en fonction du pays d'émission d'une carte de crédit. Néanmoins, l'ULC émet un avis positif sur le règlement en question alors qu'il constitue un pas dans la bonne direction, alors que le Ministère de l'Economie pour sa part s'est abstenu lors du vote, manifestement pour protéger les PME luxembourgeoises.
- L'ULC présente au « Walfer Bicherdeeg » ses publications et brochures.

### **DECEMBRE 2016 :**

- Le bureau directeur et le comité de gérance se réunissent à plusieurs fois pour discuter des résultats des campagnes publicitaires lancées au cours de l'année en vue de la fidélisation respectivement du recrutement de membres.
- En rapport avec le projet de loi sur le crédit immobilier, l'ULC s'adresse par écrit au rapporteur du projet et y expose en détail ses vues et revendications.
- Les organes de décision prémentionnés préparent le compte recettes et dépenses définitif ainsi que le bilan de l'ULC au 31.12.2016 et prennent diverses décisions relatives à

l'embauchement de personnel supplémentaire, notamment pour renforcer le service juridique/contentieux. Un intérêt particulier est porté aux constats techniques effectués par les inspecteurs techniques de l'ULC.

- Une délégation de l'ULC visite le Centre de Recyclage à Mettlach. Ce centre, procède à un recyclage de réfrigérateurs et congélateurs. Y participent les gagnants du concours ULC/Superdreckskescht organisé à l'occasion de l'Oekofoire.
- L'ULC prend position par voie de presse sur la nouvelle carte de paiement « contactless ». Ce nouveau moyen de paiement présente une commodité supplémentaire pour l'utilisateur. L'ULC met également en garde contre de possibles risques et émet des conseils de précaution quant à l'utilisation.
- L'ULC relance une nouvelle fois le Ministère de l'Economie au sujet de l'introduction d'une procédure d'actions collectives en dommages et intérêts en faveur des consommateurs.
- Aussi, la direction de l'ULC se penche à nouveau sur le dossier VW, émissions nocives. Les possibilités d'un recours pour publicité trompeuse dans le chef des concessionnaires des voitures incriminées du groupe VAG sont étudiées.

**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 .....	70
5.3.	ANEC, ASSOCIATION EUROPÉENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION .....	71



## **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 12 et 13 mai 2016.

#### **5.1.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LES 12 ET 13 MAI 2016 A BRUXELLES**

L'ULC n'a pas participé à la première partie de l'Assemblée, en date du 12 mai 2016. Aline Rosenbaum représentait l'ULC lors de la deuxième partie de l'assemblée qui s'est tenue en date du 13 mai 2016.

L'ordre du jour en date du 3 mai 2016 était le suivant :

1. Intervention de Tiina Astola,  
Directrice générale de la justice et des consommateurs  
Nouvelle stratégie du BEUC et futures actions coordonnées avec les membres (2<sup>ème</sup> partie)
2. Intervention de Margrethe Vestager, commissaire européenne à la concurrence
3. Campagnes des membres
4. Présentation sur l'économie collaborative
5. Présentation sur l'accès aux médicaments
6. Succès du BEUC en 2015 et rapport financier- pour approbation
7. Rapport des directeurs



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

Membre effectif : **Monsieur Bob SCHMITZ**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

Les membres du Groupe consultatif européen des consommateurs (ECCG en anglais) ont été renouvelés pour une période de trois ans par une décision de la Commission Européenne du 18 août. Les représentants luxembourgeois sont Bob Schmitz (membre) et Guy Fettes (suppléant). Une dernière réunion de l'ancien Groupe s'est tenue les 13-14 avril avec la participation de Bob Schmitz.

Il a surtout été question de la mise en place d'un « stakeholder group » pour assister la Commission dans l'évaluation des principales directives comme celles sur les clauses abusives, les pratiques commerciales déloyales, les droits contractuels des consommateurs ou encore l'indication des prix et les actions en cessation. Les membres ont été invités de se porter candidats pour participer à cet important groupe de discussion réunissant également les secteurs professionnels. L'ULC a été sélectionnée et a nommé Bob Schmitz comme expert. Ce groupe s'est réuni déjà deux fois en 2016 et poursuit ses travaux en 2017. En principe, le rapport final sur l'efficacité des directives mentionnées et le besoin éventuel d'y apporter des modifications était prévu pour le printemps de 2017 mais ne devrait être disponible que vers la fin de 2017. Le *Consumer Summit* 2016 (événement annuel régulier) des 17-18 octobre a été également consacré à ce Fitness Check / REFIT.

La première réunion du nouveau ECCG a eu lieu le 1 décembre 2016 et a permis notamment à notre membre de lancer les débats sur les risques de mise en cause du droit de la consommation qui s'est développé grâce à l'harmonisation communautaire, dans la foulée des mouvements populistes et anti-européens qui prennent de l'ampleur dans beaucoup d'Etats membres. Ce sujet sera examiné en détail en 2017 d'autant plus que des élections cruciales se dérouleront aux Pays-Bas, en France et en Allemagne. Les acquis positifs de l'Europe en matière de protection des consommateurs devront être communiqués aux citoyens pour ne pas laisser le champ libre à des slogans et contre-vérités populistes comme cela a été le cas avec le BREXIT britannique.

Notre membre a participé également activement aux travaux juridiques du BEUC et a été invité comme expert par d'autres institutions. Ainsi il a pu s'exprimer sur invitation lors d'un des workshops du Groupe de travail *Digital Single Market* au sein du Parlement Européen en présentant le point de vue de l'ULC sur le géo-blocking et la proposition de révision du règlement concernant la coopération entre les autorités nationales chargées de la protection des consommateurs. Comme toujours, l'expérience pratique des achats transfrontaliers des résidents luxembourgeois a été particulièrement appréciée. Autre invitation : une table-ronde organisée par la Représentation Permanente de la France auprès de l'Union Européenne sur une proposition de directive fort débattue concernant les contrats relatifs aux services et contenus digitaux.

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

Membre effectif : **Paul MONDOT**

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

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

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

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

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

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

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

