

Rapport d'activité 2013



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

Rapport d'activité 2013



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

SOMMAIRE

1. ASSEMBLEE GENERALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRESENTATIONS NATIONALES	9
1.1. L'ASSEMBLEE GENERALE DU 23 AVRIL 2013 A HESPERANGE.....	9
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	15
1.3. LE COMITE DE GERANCE.....	16
1.4. ORGANIGRAMME.....	17
1.5. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	18
1.5.1. MARQUES NATIONALES.....	18
1.5.2. SERVICE CONTENTIEUX.....	18
1.5.3. POIDS ET MESURES.....	18
1.5.4. RELATIONS PUBLIQUES.....	18
1.5.5. REVISEURS DE CAISSE.....	19
1.6. LES REPRESENTATIONS NATIONALES.....	20
1.6.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION.....	21
1.6.2. COMMISSION D'EQUIPEMENT COMMERCIAL.....	24
1.6.3. CONSEIL NATIONAL DES PROGRAMMES.....	25
1.6.4. OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE CONTROLEE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.C.).....	27
1.6.5. MARQUE NATIONALE DU VIN (commission de dégustation).....	28
1.6.6. MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE.....	29
1.6.7. MARQUE NATIONALE DU MIEL.....	30
1.6.8. MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC.....	31
1.6.9. MARQUE NATIONALE DES SALAISONS FUMÉES.....	31
1.6.10. MARQUE NATIONALE DU BEURRE.....	31
1.6.11. AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT.....	32
1.6.12. CONSEIL NATIONAL DE L'ENERGIE.....	33
1.6.13. MEDIATEUR EN ASSURANCES.....	33
1.6.14. MOUVEMENT EUROPEEN DU LUXEMBOURG.....	34
1.6.15. LA SECURITE ROUTIERE.....	36
1.6.16. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV.....	38
1.6.17. COMMISSION LUXEMBOURGEOISE DES LITIGES DE NETTOYAGE A SEC (CLLN).....	42
1.6.18. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE.....	43
2. RELATIONS PUBLIQUES ET MEDIAS.....	47
2.1. LE MENSUEL « de Konsument ».....	47
2.2. ULC-CALENDRIER.....	47
2.3. LES COMMUNIQUES DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC.....	48
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS.....	49
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	51

2.5.1.	<i>L'ULC À L'OEKO-FOIRE</i>	51
2.5.2.	<i>L'ULC À LA FOIRE DE PRINTEMPS</i>	51
2.5.3.	<i>L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETE</i>	51
2.5.4.	<i>SEMAINE NATIONALE DU LOGEMENT</i>	51
2.5.5.	<i>FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME</i>	51
2.5.6.	<i>EXPO ESCHWEILER</i>	51
2.5.7.	<i>WALFER BICHERDEEG</i>	52
2.5.8.	<i>« WEEKEND LUXEMBOURGEOIS à MEDERNACH »</i>	52
2.6.	COOPERATION AVEC LE LYCEE TECHNIQUE HOTELIER « ALEXIS HECK »	52
2.7.	RADIO ET TELEVISION	52
2.7.1.	<i>RADIO SOCIOCULTURELLE 100,7</i>	52
2.7.2.	<i>RADIO LATINA</i>	52
2.7.3.	<i>RADIO ARA</i>	52
2.8.	ACTIONS PUBLICITAIRES	52
2.8.1.	<i>ACTION NOUVEAUX MEMBRES</i>	52
3.	CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION	55
3.1.	CONTENTIEUX.....	55
3.2.	HEURES D'OUVERTURE	61
4.	ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITES PARTICULIERES DE L'ULC..	65
5.	REPRESENTATIONS INTERNATIONALES	75
5.1.	BEUC – BUREAU EUROPEEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS.....	75
5.1.1.	<i>ASSEMBLEE GENERALE DU BEUC LES 16 ET 17 MAI 2013 A BRUXELLES</i>	75
5.1.2.	<i>ASSEMBLEE GENERALE DU BEUC LE 14 ET 15 NOVEMBRE 2013 A BRUXELLES</i>	77
5.2.	GCEC – GROUPE CONSULTATIF EUROPEEN DES CONSOMMATEURS	79
5.3.	ANEC, ASSOCIATION EUROPEENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRESENTATION DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION.....	80
5.4.	DOLCETA	81

* * * * *

ANNEXES sur CD

- Marque Nationale des eaux-de-vie
- de Konsument 2013

BROCHURE

- Successions et testaments / 2^e édition 2013 en collaboration avec la Chambre des Salariés
- Le bail à loyer / 2^e édition 2013
- Les aides étatiques en matière de logement
- Contrats de crédit

COMMUNIQUES DE PRESSE

- L'ULC condamne sévèrement l'augmentation drastique des taxes de stationnement ! (08/01/2013)
- L'ULC proteste contre les augmentations radicales des tarifs des transports en commun (16/01/13)
- L'ULC salue les améliorations aux stations de contrôle de la SNCT (16.01.2013)
- L'ULC exige des sanctions en cas de non-respect de l'obligation de rappel de produits alimentaires nocifs (21/01/13)
- Autofestival 2013: Mises en garde et conseils importants de l'ULC (25/01/2013)
- L'ULC condamne sévèrement la politique des prix du gouvernement et des responsables communaux, car elle constitue un moteur de l'inflation (21/02/2013)
- Mise en garde de l'ULC, vérifiez bien votre monnaie (11/03/2013)
- L'ULC critique le projet de loi sur la création de deux sociétés de droit privé dans le domaine de la construction de logements sociaux (20/03/2013)
- Entrevue de l'ULC avec les responsables de la clc (Confédération Luxembourgeoise du Commerce) (22/03/2013)
- La déclaration sur l'état de la nation: L'ULC considère que beaucoup de questions sont restées sans réponse! (11/04/2013)
- Adieu au maintien du pouvoir d'achat! (14/05/13)
- Le ministre du Développement durable cède au lobby des taxis! (16/05/2013)
- L'ULC oppose un refus catégorique à une augmentation des prix du gaz! (17/05/2013)
- Successions et testaments (06.06.2013)
- Nouvelle brochure de l'ULC ! - Contrats de crédit (7/06/2013)
- L'ULC constate une baisse du pouvoir d'achat! (20/06/2013)
- L'ULC et le LSAP concordent sur de nombreuses questions ayant trait à la protection du consommateur (01/06/2013)
- L'ULC soutient les voyageurs lésés ! (09/07/2013)

- Arrangement à l'amiable entre l'ULC et APPLE (17/07/2013)
- L'ULC et l'évolution du centre commercial de la Ville de Luxembourg (16/09/2013)
- L'ULC exige un ministère de la protection des consommateurs (29/10/2013)
- L'ULC prévient: Le jouet d'enfant n'est pas toujours sans dangers (19/11/2013)
- L'ULC et l'ILR se mettent d'accord pour coopérer dans l'intérêt des consommateurs (28/11/2013)
- Pourparlers entre l'union commerciale de la capitale et l'ULC (02/12/2013)
- L'ULC se félicite de la création d'un ministère de la Protection des consommateurs (06/12/2013)
- L'ULC analyse la déclaration gouvernementale (17/12/2013)

AVIS

- Projet de loi modifiant le Code de la consommation (doc. parl. N° 6478) Commentaire de l'ULC concernant l'avis du Conseil d'Etat (22/03/2013)

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



RAPPORT D'ACTIVITE 2013

Chapitre 1 :

1.1.	L'ASSEMBLEE GENERALE DU 23 AVRIL 2013 A HESPERANGE.....	9
1.2.	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	15
1.3.	LE COMITE DE GERANCE.....	16
1.4.	ORGANIGRAMME.....	17
1.5.	LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	18
1.6.	LES REPRESENTATIONS NATIONALES.....	20

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

1.1. L'ASSEMBLEE GENERALE DU 23 AVRIL 2013 A HESPERANGE

Nico Hoffmann, président de l'ULC, souhaite la bienvenue aux députés et à tous les invités d'honneur, au ministre de la Santé M. Mars Di Bartolomeo, aux représentants des organisations membres de l'ULC et à tous les membres présents. Il exprime ses sincères remerciements aux représentants de la presse pour leur précieux soutien et la collaboration au cours de l'année précédente.

Nico Hoffmann adresse également un grand merci aux 26 collaborateurs de l'ULC, qui assistent quotidiennement par tous les moyens les membres de l'ULC ainsi que tous les autres consommateurs, et qui s'engagent en faveur des droits des consommateurs. Le président exprime également ses remerciements aux membres du Conseil d'administration et du Comité de gérance, pour leur collaboration constructive et collégiale. Des remerciements sont également adressés aux interlocuteurs de l'ULC au ministère de l'Economie, au ministre de l'Economie M. Etienne Schneider, à la responsable de la Direction du marché intérieur et de la consommation Madame Marie-Josée Ries et à ses collaborateurs. Sans oublier M. Bob Schmitz, le collaborateur de l'ULC établi à Bruxelles, dont les conseils juridiques en matière européenne témoignent de ses compétences. Nico Hoffmann aborde ensuite quelques sujets qui ont marqué le travail de l'ULC au cours de l'année dernière.

Un ministère autonome pour la protection des consommateurs: le président exige la création d'un ministère autonome de la Protection des consommateurs dans le cadre de la prochaine législature. Il faut absolument accorder une plus grande importance à la protection des consommateurs au Luxembourg. La protection des consommateurs est un domaine complexe et compliqué, auquel les hommes politiques d'autres pays se consacrent davantage.

Etiquetage trompeur et viande de cheval: le consommateur a un droit fondamental à une alimentation saine et à la sécurité alimentaire. La tromperie du consommateur, qui se trouve confronté à des produits munis d'un étiquetage incorrect où la teneur en viande de cheval n'est pas mentionnée, est un scandale énorme qui témoigne du mauvais fonctionnement du système de contrôle au niveau européen. Nico Hoffmann souligne qu'il faut absolument intervenir afin de mettre un terme à ce commerce mafieux. L'autocontrôle de ce secteur n'est vraiment pas de mise. Le monde politique doit prendre au sérieux sa responsabilité à l'égard des consommateurs et promulguer des lois et règlements plus sévères, car dans ce cas-ci il s'agit de la santé et de la sécurité des consommateurs. Celles-ci doivent avoir la priorité absolue sur tous les intérêts économiques. Il faut créer un système de contrôle sans faille s'étendant du fournisseur de viande aux établissements transformateurs et à tous les intermédiaires, jusqu'au consommateur, le dernier maillon de la chaîne. Ces mesures devront s'accompagner de sanctions draconiennes en cas d'infraction, donc de sanctions à fort potentiel dissuasif.

La réforme du Code de la consommation: le président Nico Hoffmann évoque le projet législatif concernant un changement du Code de la consommation, qui touche essentiellement deux aspects: tout d'abord il s'agit d'une harmonisation du droit de rétractation pour les ventes à distance, qui doit être de 14 jours. Dans le commerce électronique, donc le commerce via Internet, le délai actuel est limité à 7 jours seulement. D'autre part il y a une modification qui prévoit qu'en principe, le démarchage à domicile ou le colportage ne seront plus interdits.

Mais en apposant un panneau correspondant (sur sa boîte aux lettres p.ex.), le consommateur pourra faire savoir à titre préventif qu'il ne souhaite pas être importuné par des colporteurs.

Inflation, pouvoir d'achat et politique des prix: il s'agit là d'un autre axe essentiel des efforts de l'ULC. L'ULC accorde une très haute importance à la préservation du pouvoir d'achat. L'inflation est un problème majeur. Nico Hoffmann constate qu'à l'heure actuelle, l'inflation est certes tombée à 2%, mais il souligne qu'il arrive également aux statisticiens de se tromper. Ces dernières années, le Luxembourg notait en moyenne une inflation annuelle de près de 3%, ce qui était bien supérieur à la moyenne de l'UE. Cette situation n'est non seulement due à l'inflation importée, et plus précisément aux combustibles fossiles, mais également à l'inflation d'origine interne, et surtout aux soi-disant « prix administrés ». La prochaine tranche indiciaire ne sera payée que le 1er octobre 2013, alors qu'elle est parvenue à échéance le 1er mars 2013. Cela représente une nouvelle perte du pouvoir d'achat pour les consommateurs. Nico Hoffmann demande au gouvernement de prendre toutes les mesures requises pour freiner l'inflation d'origine interne, et il souligne les énormes augmentations de prix notées pour l'électricité, le gaz, l'eau et les taxes communales. Puis il y a ces incroyables augmentations de prix - jusqu'à 40% - dans les maisons de retraite et de soins, de l'ordre de 15% pour le contrôle technique des voitures particulières, de 24 % pour les auto-écoles et jusqu'à 51 % pour les garderies.

L'ULC se prononce par conséquent très clairement contre toute nouvelle manipulation ou un plafonnement de l'indice, car l'adaptation automatique de l'indice constitue pour bien des ménages la seule compensation (même si elle n'est que faible) de la perte du pouvoir d'achat.

Dans ce contexte, l'ULC demande à l'Observatoire de la formation des prix de ne pas perdre de vue le sujet des marges bénéficiaires. Nico Hoffmann se prononce également contre une augmentation de la TVA en 2015.

Le président de l'ULC aborde ensuite brièvement quelques sujets d'ordre juridique: la plainte de l'ULC auprès du Conseil de la concurrence au sujet de la concertation des compagnies d'assurance quant à l'interprétation du système bonus-malus des assurances responsabilité civile automobile dans certains cas. Le Conseil de la concurrence avait donné raison à l'ULC et constaté une concertation entre 9 sociétés d'assurance, qui étaient condamnées au paiement d'une amende. Les discussions sur l'application correcte du système bonus-malus tel qu'il existe au Luxembourg se poursuivent à l'heure actuelle. L'ULC a fait parvenir sa prise de position aux autorités responsables.

L'ULC a également assigné en justice (devant un tribunal luxembourgeois) la société APPLE, dont le siège est établi en Irlande. La société Apple refuse effectivement à ses clients la garantie de deux ans sur les biens de consommation, qui est prévue par la loi, et elle n'offre qu'une garantie d'un an. Cette façon d'agir ne se limite d'ailleurs pas au Luxembourg, car Apple procède ainsi dans tous les pays européens. L'objectif de l'action en justice intentée par l'ULC, c'est de contraindre la société Apple à respecter les dispositions légales. A l'heure actuelle, l'affaire est pendante devant l'autorité judiciaire luxembourgeoise compétente.

Prix de l'eau potable: l'ULC s'est prononcée en faveur du maintien du système existant avec un prix de l'eau harmonisé. Dans ce contexte, il a été tenu compte de tous les arguments pour et contre. L'ULC en a tiré la conclusion que la méthode d'un prix harmonisé constitue le système le plus équitable, même si le prix de l'eau pourra effectivement varier d'une commune à l'autre. D'autant plus que ce mode de calcul prévoit également un plafonnement du prix à 7 € par m³ d'eau potable, afin de prévenir les excès.

Nico Hoffmann fait encore quelques remarques sur le fond. Chaque être humain a droit à de l'eau potable propre, et ce bien universel ne se prête pas à des transactions commerciales (comme ce serait p.ex. le cas lors d'une libéralisation du prix de l'eau potable).

L'introduction d'un prix unique pour toutes les communes du grand-duché entraînerait par contre une augmentation notable du prix de l'eau pour 89% des consommateurs, et 11% seulement en profiteraient. Une telle réglementation est injuste et ne tient pas compte des réalités régionales, et c'est pour cette raison que l'ULC s'est prononcée en faveur d'un prix de l'eau harmonisé.

A la fin de son allocution, le président aborde encore une série de sujets qui importent à l'ULC: l'étiquetage des produits alimentaires doit être conçu de façon à offrir bien plus de transparence et de sécurité au consommateur. L'indication des valeurs nutritives et de toutes les autres substances devrait être plus claire.

Quant aux tarifs des taxis au Luxembourg, on remarque qu'ils sont parmi les plus chers en Europe. L'ULC salue par conséquent un projet de loi annoncé par le ministre compétent, qui vise une réforme du système des taxis. L'ULC salue le fait que la réglementation actuelle, qui se base sur l'attribution - au niveau communal - d'autorisations d'exploiter une entreprise de taxis, sera remplacée par une solution régionale.

L'éducation des consommateurs, et notamment des jeunes consommateurs: les jeunes consommateurs doivent être rendus attentifs aux risques liés à l'endettement ou au surendettement. L'ULC a proposé sa collaboration au ministère de l'Education. Le président de l'ULC salue par ailleurs la nouvelle législation du 8 janvier 2013 sur le surendettement des particuliers: suite à une procédure prédéfinie, qui prévoit un apurement des dettes par voie extrajudiciaire, une faillite privée pourra être envisagée.

Pour terminer, le président de l'ULC critique vertement la décision du ministre de l'Economie, qui a diminué l'aide financière que l'Etat accorde à l'ULC : en 2013, elle est réduite de 66.000 €. Il en résulte que la protection des consommateurs n'est pas une priorité du Gouvernement. L'ULC se trouve donc contrainte de procéder à une augmentation de la cotisation dès 2014. Nico Hoffmann demande au Gouvernement de ne pas envisager des réductions supplémentaires de l'aide financière apportée à l'ULC, qui toucheront tous les consommateurs, et il se dit fortement déçu par le fait que cette coupe pour l'année en cours a été faite sans consultation préalable de l'ULC.

Le secrétaire général Nico Diedenhofen présente les entrevues les plus importantes des responsables de l'ULC avec les autorités compétentes et différentes institutions de droit privé au cours de l'exercice 2012/2013:

Le 5.4.2012, l'ULC était présente à la Foire de Printemps, conjointement avec le ministère de l'Economie et le CEC. Nico Diedenhofen regrette que le ministère de l'Economie ait décidé qu'il n'y aura pas de stand commun en 2013.

Une entrevue avec les responsables de l'Horesca a eu lieu le 7.6.2012. A l'ordre du jour: les pratiques commerciales de différents fournisseurs d'accès à Internet lors de réservations d'hôtels.

Le 18.6.2012, l'ULC a rencontré le directeur de l'ACL et ses collaborateurs pour discuter des tarifs des taxis au Luxembourg, des tarifs des auto-écoles, des temps d'attente aux stations de contrôle technique à Sandweiler et Esch, et pour formuler des propositions d'améliorations correspondantes.

L'ULC a rencontré le ministre d'Etat et Premier ministre Jean-Claude Juncker le 11.7.2012, et elle a exprimé ses préoccupations concernant la perte du pouvoir d'achat, l'inflation, les instances de médiation extrajudiciaires et le soutien financier accordé à l'ULC par l'Etat. Les responsables de l'ULC se sont également plaints d'une représentation insuffisante de leur association auprès de différents organismes publics.

Le 22.10.2012, l'ULC a rencontré le directeur des Postes et Télécommunications, Monsieur Claude Strasser. Le prix des timbres, le réseau de téléphonie fixe, la téléphonie mobile, le

service universel pour la distribution postale, notamment dans des régions excentrées du pays, et la législation luxembourgeoise sur la concurrence étaient à l'ordre du jour.

La conférence de l'ULC consacrée au droit de la construction et à l'aide au logement s'est déroulée le 23.10.2012. Parmi les orateurs il y avait le ministre compétent Marco Schank ainsi que l'avocat Gérard Turpel. Le ministre Schank expliquait le système des aides financières pour la construction de logements, et plus précisément les subventions prévues pour les logements à faible consommation d'énergie, qu'il s'agisse de nouvelles constructions ou de travaux de rénovation.

Dans le cadre d'une conférence de presse qui s'est tenue le 5.12.2012, l'ULC a abordé les sujets suivants : logement, inflation, tarifs des taxis et système bonus-malus au Luxembourg.

L'ULC a rencontré à plusieurs reprises le ministre de l'Intérieur M. Jean-Marie Halsdorf, pour discuter des 80.000 cartes d'identité défectueuses remises aux citoyens et d'une indemnisation appropriée des personnes concernées.

Le 9.1.2013, l'ULC a rencontré M. Camille Strottner, Président de l'Organisme pour la sécurité et la qualité de la chaîne alimentaire, pour aborder avec lui des sujets comme le scandale de la viande de cheval et la sécurité alimentaire au Luxembourg. A cette occasion, l'ULC a exigé l'introduction de sanctions à effet dissuasif en cas d'infraction à la législation alimentaire. Ces mêmes sujets étaient abordés dans le cadre d'une entrevue avec le ministre de la Santé Mars Di Bartolomeo, qui s'est déroulée à une date ultérieure.

Le 19.2.2013, l'ULC a répondu à une invitation du parti « déi Gréng ». Parmi les sujets abordés on retrouvait le prix de l'eau, la sécurité alimentaire et l'étiquetage des marchandises.

L'ULC a rencontré les responsables du Syvicol le 25.2.2013. Une fois de plus il était question d'un prix de l'eau harmonisé ou unique. Il est ressorti de ces discussions que les communes sont elles-mêmes en désaccord quant au mode de calcul du prix de l'eau.

Le 5.3.2013, l'ULC avait organisé une conférence de presse au Novotel, et beaucoup de représentants de la presse avaient répondu à cette invitation. Cette manifestation servait de cadre à la présentation de l'avis de l'ULC sur le prix de l'eau. L'ULC se prononce d'ailleurs en faveur d'une harmonisation du prix de l'eau.

Le 18.3.2013, l'ULC avait une entrevue avec le ministre des Transports et du Développement durable M. Claude Wiseler. Ce fut l'occasion d'un intense échange de vues sur la réforme du système des taxis au Luxembourg. Le ministre Wiseler annonçait les mesures législatives suivantes: l'octroi d'une autorisation d'exploitation d'une entreprise de taxis sera centralisé et se fera au niveau régional. A l'heure actuelle, cette tâche incombe aux communes. La question des transports en commun était également abordée.

Le 12.4.2013, les responsables de l'ULC ont rencontré la direction de la « Société Nationale de Contrôle Technique » à Sandweiler. Le directeur de la SNCT et ses collaborateurs expliquaient en détail les mesures prises ou développées en faveur d'une plus grande fluidité des contrôles techniques des voitures particulières. Un appel est lancé aux propriétaires de voitures particulières pour qu'ils respectent leurs heures de rendez-vous, afin de permettre un déroulement optimal des contrôles.

Le secrétaire général Nico Diedenhofen termine son allocution en remerciant le chargé de direction Guy Goedert et toute son équipe pour le bon travail effectué tout au long de l'année sous revue. Il adresse également ses remerciements à Monsieur Bob Schmitz, le collaborateur de l'ULC à Bruxelles. Nico Diedenhofen regrette néanmoins que le CEC ait quitté le siège de l'ULC à Howald pour s'établir à une nouvelle adresse. Il ne voit pas de raison évidente motivant ce départ, et il s'étonne que le ministère de l'Economie, le ministère de tutelle de l'ULC, ne soit pas intervenu dans cette affaire.

Le secrétaire général déplore également les pertes financières que l'ULC doit supporter suite à cette décision. En plus, l'association se trouve confrontée à une réduction des aides financières accordées par le ministère de l'Economie. Cette situation risque de mettre l'ULC en difficulté, et le ministère de l'Economie est prié de tenir compte du fait que l'ULC se trouve dans l'obligation de payer les salaires mensuels de ses employés.

Le ministre de la Santé M. Mars Di Bartolomeo prend ensuite position par rapport aux critiques formulées par le président de l'ULC. Le ministre de la Santé constate que la sécurité alimentaire en Europe est actuellement à un niveau inégalé jusqu'à présent. Mais il souligne qu'il est pratiquement impossible d'envoyer des agents de police ou des employés auprès de chaque producteur, chaque grossiste ou dans chaque usine de transformation de produits alimentaires, pour y effectuer des contrôles permanents de la production alimentaire. Le ministre Mars Di Bartolomeo présente ensuite tous les efforts faits par son ministère afin de garantir la sécurité alimentaire. Il s'agit notamment de l'« Organisme pour la sécurité et la qualité de la chaîne alimentaire » (OSQCA), créé il y a quelques années, qui est un centre de coordination pour tous les ministères et administrations de l'Etat concernés par cette thématique, à savoir le ministère de l'Agriculture, l'Inspection vétérinaire, les laboratoires compétents pour l'élevage et les produits finaux. Puis il y a le « Service de la sécurité alimentaire », chargé d'effectuer des contrôles des produits alimentaires auprès des différents points de vente. Ses collaborateurs prélèvent régulièrement des échantillons tant dans les supermarchés que dans les restaurants et cafés, et ces échantillons sont alors analysés pour voir s'ils sont contaminés par des bactéries voire toxiques. Le cas échéant, un produit alimentaire présentant un danger pour la santé sera immédiatement retiré du rayon. Si un tel produit a déjà été vendu, il incombera au distributeur de lancer une action de rappel dans la presse et d'en informer les autorités compétentes. Il est expressément souligné que les magasins qui lancent une telle campagne de rappel dans la presse se comportent conformément à la loi, ce qui mérite d'être salué en principe. Il est d'ailleurs très improbable qu'un magasin n'ait jamais eu aucun problème avec des produits alimentaires pollués.

Le ministre de la Santé M. Mars Di Bartolomeo souligne par conséquent que des contrôles réguliers sont effectués sur place au grand-duché.

Il signale également que les juristes du ministère de la Santé sont en train d'élaborer un projet de loi en vue d'une réforme partielle de la loi sur l'hygiène de 1953. Dans ce contexte il doit également être tenu compte d'une revendication de l'ULC, qui demande de prévoir des sanctions pour les producteurs ou distributeurs de produits alimentaires qui publient des indications incorrectes sur leurs produits ou qui commercialisent des produits malsains. Ce projet doit être présenté à la Chambre des Députés dans le courant de l'année.

Le ministre de la Santé aborde également la question de la création d'un ministère de la protection des consommateurs, une revendication de longue date de l'ULC. Il se dit plutôt opposé à cette idée, car il considère qu'une concentration des intérêts des consommateurs, qui sont aussi nombreux que variés et complexes, n'est pas réalisable dans un seul ministère. Le ministre de la Santé plaide en faveur d'un modèle qui a déjà fait ses preuves dans son ministère dans le domaine des questions de santé, à savoir la coordination et la présentation des sujets et projets auprès des différents ministères et administrations par l'intermédiaire de plates-formes de coordination.

Le trésorier Eugène Kirsch aborde la question de la situation financière de l'ULC. Il se plaint lui aussi de l'aide financière réduite que l'Etat a accordée à l'ULC pour l'exercice 2013. Cette réduction va de pair avec la perte des recettes du loyer payé par le CEC (arrêt des paiements au 1er janvier 2013), suite au déménagement du CEC ; tout cela se traduit par un manque substantiel du côté des recettes de l'ULC. Eugène Kirsch souligne expressément que ce sera très difficile de compenser cette forte perte de recettes par des économies du côté des dépenses. Certes, des économies pourront être réalisées sur quelques positions, mais cela ne suffira pas à équilibrer le budget de l'ULC pour l'année en cours. Des économies plus

poussées se répercuteraient par des réductions sensibles des services de l'ULC dans l'intérêt des consommateurs, mais les responsables de l'ULC refusent cette perspective. Il en résulte que le projet de budget 2013 est déficitaire et qu'il faudra procéder à une augmentation de la cotisation annuelle dès l'année 2014. La cotisation annuelle s'élève actuellement à 50 €, et elle sera de 55 € dès 2014. Cette proposition est adoptée à l'unanimité par l'assemblée générale.

Les réviseurs de caisse de l'ULC confirment la tenue correcte des livres pour la période sous revue par le trésorier Eugène Kirsch et les responsables de la comptabilité, et l'assemblée générale adopte ensuite tous les documents financiers à l'unanimité.

Pour terminer, tous les délégués donnent quitus au Conseil d'administration de l'ULC ainsi qu'au Comité de gérance pour leurs activités au niveau administratif pendant la période sous revue.

1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

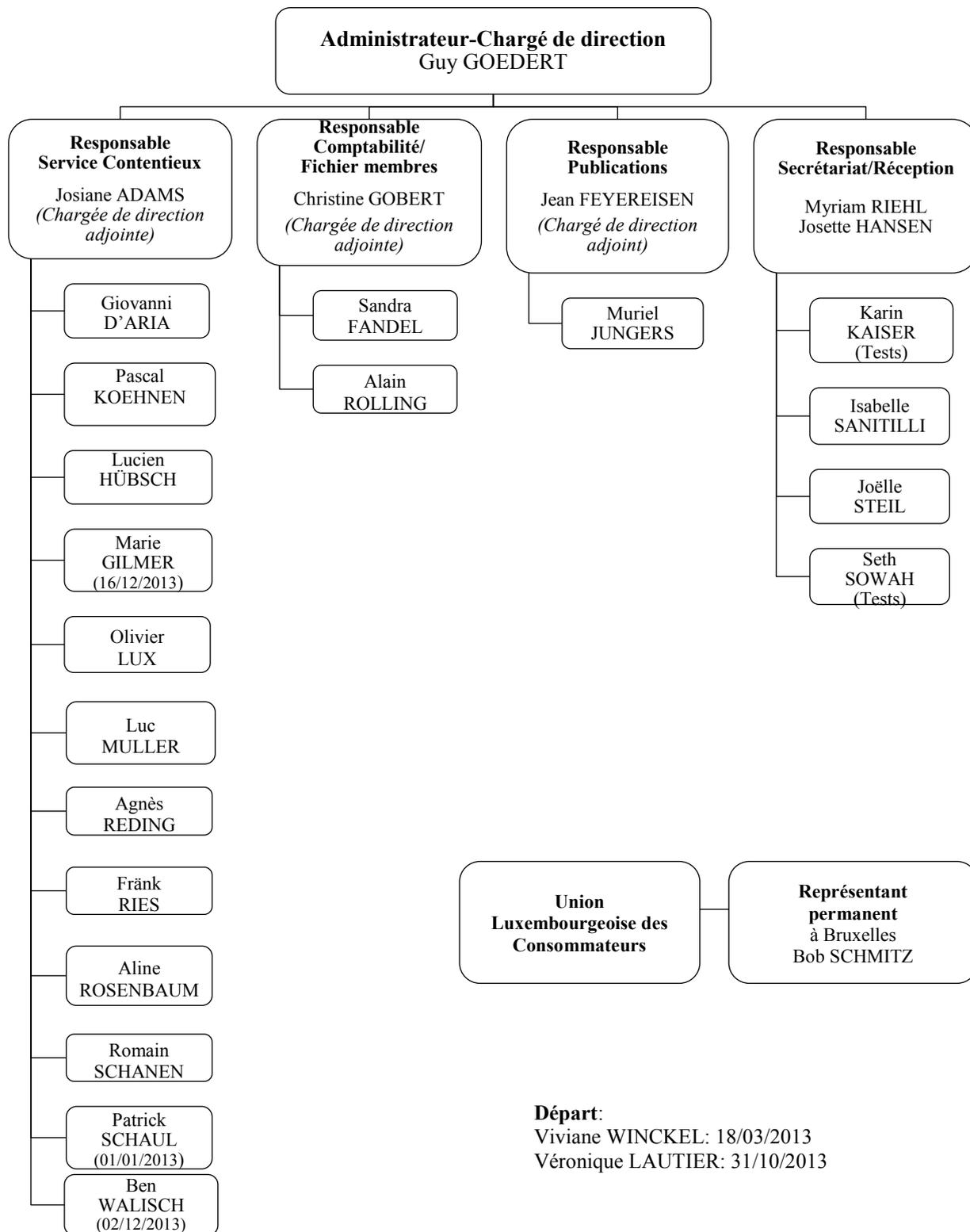
Le conseil d'administration a siégé 6 fois en l'an 2013 pour remplir ses fonctions.

1.3. LE COMITE DE GERANCE

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

Le comité de gérance a siégé 32 fois durant l'an 2013.

1.4. ORGANIGRAMME



31/12/2013

1.5. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES

1.5.1. MARQUES NATIONALES

Responsable : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

1.5.2. SERVICE CONTENTIEUX

Responsables : **Madame Josiane ADAMS**
Gestionnaires : **Monsieur Giovanni D'ARIA**
Monsieur Pascal KOEHNEN
Monsieur Lucien HÜBSCH
Madame Marie GILMER
(à partir du 16/12/2013)
Madame Véronique LAUTIER
(jusqu'au 31/10/2013)
Monsieur Olivier LUX
Monsieur Luc MULLER
Madame Agnès REDING
Monsieur Fränk RIES
Madame Aline ROSENBAUM
Monsieur Romain SCHANEN
Monsieur Patrick SCHAUL
(à partir du 01/01/2013)
Monsieur Ben WALISCH
(à partir du 02/12/2013)

1.5.3. POIDS ET MESURES

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

1.5.4. RELATIONS PUBLIQUES

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

1.5.5. REVISEURS DE CAISSE

Membres :

Monsieur Jean RONCK

Monsieur Alain BACK

Monsieur Philippe DA SILVA

Monsieur André FRIDEN

Monsieur Raymond SERRES

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

Ils se sont réunis 7 fois pour un contrôle approfondi des dépenses et recettes 2013 de l'ULC.

1.6. LES REPRESENTATIONS NATIONALES

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

1.6 LES REPRESENTATIONS NATIONALES

1.6.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION

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

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

Le Conseil de la consommation s'est réuni trois fois en 2013.

Réunion du 27.3.2013 :

- Charte « Fair Price » :

Un représentant du Statec présente de façon détaillée les résultats des relevés de prix effectués en 2012 pour les produits de consommation permettant de calculer l'indice des prix à la consommation (IPCN). L'inflation en 2012 se situait entre 2,5 % et 3 % et était donc en baisse par rapport à 2011 (3,4 % en moyenne). Le représentant du Statec constate une dynamique similaire dans toute la zone euro. Les membres du Conseil de la consommation en concluent qu'il n'y a pas eu de hausse excessive ou abusive au Luxembourg et donnent feu vert pour la rédaction d'un projet de rapport aux signataires de la Charte « Fair Price » qui par la suite sera soumis pour approbation au Conseil.

- Information sur le « European Consumer Summit 2013 » :

Ledit sommet a rassemblé un auditoire impressionnant avec plus de 500 participants inscrits. Le sujet principal était la législation pour la protection des consommateurs, respectivement son application dans les pays-membre. Les représentants de la Commission ont esquissé des problèmes au niveau de l'adaptation aux changements liés aux nouvelles technologies et citent notamment le fameux cas Apple, société contre laquelle l'ULC avait introduit une action en cessation qui a contraint Apple à conformer ses conditions de vente à la législation légale sur la garantie de conformité.

La Commission a mis en avant d'autres points importants comme les sites de comparaisons en ligne ou encore les allégations environnementales.

- Information sur les enquêtes sectorielles de la Direction du marché intérieur et de la consommation :

La Direction en question se propose d'effectuer trois enquêtes sectorielles au cours de l'année 2013 ; sur l'indication des prix et l'indication du poids des pains dans les boulangeries, sur les salles de fitness et les salles de sport et sur la restauration rapide. L'ULC soulève dans ce contexte avoir détecté des problèmes au niveau du fonctionnement des salles de fitness et en ce qui concerne les conditions générales des contrats d'adhésion que l'on fait signer aux consommateurs et au niveau de l'affichage des prix. Une coopération entre la Direction prénommée et l'ULC est donc souhaitable.

Sont discutés par ailleurs l'avancement des travaux législatifs sur le projet de loi portant modification du Code de la consommation ainsi que la révision du règlement CE n°

2006/2004 sur la résolution extrajudiciaire des litiges ainsi que certaines jurisprudences récentes, notamment une ordonnance de la Cour de Justice Européenne au sujet des ventes à perte qui risque de poser un problème législatif pour le Luxembourg, de sorte qu'une modification de la législation nationale deviendra nécessaire.

Réunion du 18.7.2013 :

- Charte « Fair Price » :

Nouvelle intervention d'un représentant du Statec qui revient sur les relevés de prix effectués en 2012 pour le calcul de l'IPCN et qui reconferme qu'il n'y a pas de hausse de prix significative inexplicable et qu'on constate au passage que les prix des produits pétroliers ont eu moins d'impact sur l'évolution des prix en 2012 que les années précédentes. Ensuite, les membres du Conseil de la consommation se voient présenter le projet de rapport aux signataires de la Charte « Fair Price » et y apportent quelques modifications rédactionnelles. La Division du marché intérieur et de la consommation du Ministère de l'Economie transmettra par la suite la version définitive du rapport 2012 aux membres du Conseil de la consommation pour approbation définitive et communication consécutive aux signataires de la Charte.

- Information sur les enquêtes sectorielles de la Direction du marché intérieur de la consommation :

La Direction en question a réalisé de mars à juin 2013 une enquête sectorielle visant le secteur des boulangeries, comme annoncé antérieurement. Les informations recueillies sont reprises dans une liste détaillée. L'objet du contrôle a été de vérifier l'affichage des prix des produits offerts à la vente ainsi que l'indication du poids des pains, information essentielle pour le consommateur alors que le poids des pains n'est plus fixé comme auparavant à 500 gr ou 1 kg. Les résultats sont satisfaisants alors que sur 99 magasins contrôlés, 8 seulement n'étaient pas en règle par rapport à la législation sur l'affichage. Dans ces cas, les responsables du magasin ont été mis en demeure et un second contrôle a été réalisé pour vérifier par la suite la mise en conformité de l'affichage avec les dispositions légales. L'enquête sur l'affichage des prix sera continuée pour d'autres types d'établissements.

- Projet de loi portant modification du Code de la consommation :

Malheureusement, le Conseil d'Etat n'a toujours pas rendu son avis qui désormais est attendu pour septembre/octobre 2013. Trois oppositions formelles d'ores et déjà formulées par le Conseil d'Etat ont été rectifiées de sorte que l'on peut s'attendre à une adoption du texte avant la fin de l'année.

- Communiqué sur la Charte « Fair Price » :

La Direction du marché intérieur et de la consommation a publié un communiqué de presse informant le public que le Conseil de la consommation a finalisé son 5^{ième} rapport annuel concernant le suivi de la mise en œuvre de la Charte « Fair Price ». Le communiqué relève que sur base de son analyse, le Conseil de la consommation n'a pas pu constater des hausses excessives de prix sous prétexte de la tension générale des prix de sorte que les conclusions obtenues correspondent à celles des rapports annuels précédents.

Réunion du 5.12.2013 :

- Travaux de révision de la réglementation européenne en matière de sécurité générale des produits :

L'ULC a constaté que dans un contexte luxembourgeois, les règles relatives à la sécurité n'ont pas été intégrées dans le Code de la consommation, donc toujours absence de codification et de lisibilité face à une disparité de textes séparés.

D'autre part, l'ULC regrette l'absence d'un interlocuteur unique au niveau des autorités et un certain manque d'information et de suivi sur les dossiers. On peut espérer qu'en vertu du nouveau programme gouvernemental, la situation va se redresser de manière structurelle au niveau du moins de la sécurité alimentaire, c'est-à-dire du contrôle des produits alimentaires, y compris des sanctions dissuasives. En outre, l'ULC demande une réelle coordination interministérielle avec un interlocuteur attitré et accessible au public et la mise en place d'une coopération structurelle avec les autorités des pays voisins.

Des rapports ont été rédigés en commission marché intérieur du Parlement européen tant sur la Proposition de Règlement sur la sécurité des produits de consommation (abrogeant la Directive actuelle qui est la base de la loi luxembourgeoise du 27.8.1997 relative à la sécurité générale des produits) que sur la Proposition de Règlement concernant la surveillance du marché des produits de consommation et autres. Les deux rapporteurs soutiennent les propositions de la Commission européenne mais revendiquent un certain nombre de renforcements que l'ULC du reste soutient. Il s'agit de la réintroduction du principe de précaution que la Commission a fait sauter, de l'attention particulière accordée à la protection des consommateurs vulnérables ainsi que de l'introduction d'une marque CE+ certifiant la vérification du produit par une tierce partie, ainsi que finalement de l'introduction de « Product Safety Contact Points » nationaux efficaces.

A été abordé également le sujet de la surveillance des marchés. Dans ce contexte, les représentants du Ministère de l'Economie présentent la Proposition de Règlement du Parlement Européen et du Conseil concernant la sécurité des produits de consommation et abrogeant la Directive 87/357/CEE du Conseil et la Directive 2001/95/CE, Proposition qui fait partie du paquet sécurité des produits et surveillance du marché.

1.6.2. COMMISSION D'EQUIPEMENT COMMERCIAL

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Nico DIEDENHOFEN**

En 2013, la commission d'équipement commercial s'est réunie 5 fois et fut saisie des demandes suivantes soit en création, en extension ou en réaffectation d'entreprises.

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

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

Nombre de demandes	Branches	Type de demande	Décision
3	Agriculture	1 Création 1 Extension 1 Réaffectation	Accord Accord Accord
3	Ameublement	1 Extension 1 Réaffectation 1 Reprise	Accord Accord Accord
2	Bijouterie et horlogerie	1 Création 1 Extension	Accord Accord
1	Chaussures et maroquinerie	1 Création	Accord
3	Electroménager et audiovisuel	1 Création 1 Extension 1 Réaffectation	Accord Accord Accord
3	Equipeement du Foyer/Bâtiment	1 Création 1 Extension 1 Réaffectation	Accord Accord Accord
3	Habillement	1 Création 1 Extension 1 Réaffectation	Accord Accord Accord
2	Hygiène et santé	1 Création 1 Réaffectation	Accord Accord
2	Librairie et papeterie	1 Création 1 Réaffectation	Accord Accord
3	Produits alimentaires et articles de ménage	1 Création 1 Extension 1 Réaffectation	Accord Accord Accord
1	Disques et instruments de musique	1 Création	Accord

Dans un régime de libre concurrence tel qu'il existe au Luxembourg et qui d'ailleurs a été consacrée par la loi de 2004 sur la concurrence, il est évident que la concurrence entre prestataires doit exister à défaut de quoi des abus de position dominante se manifesteraient, voire des quasi-monopoles. L'ULC est déjà très inquiète par rapport à des comportements parallèles entre prestataires de la même branche. Dans plusieurs secteurs, l'ULC est convaincue que la réelle concurrence ne joue que sur les trois derniers pourcents de la marge bénéficiaire alors que

par observation mutuelle, il y a consensus tacite sur 97 % de la marge. Ce problème n'a jamais été abordé de façon sérieuse.

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

1.6.3. CONSEIL NATIONAL DES PROGRAMMES

Membre effectif : **Monsieur Guy GOEDERT**

Membre suppléant : **Monsieur Nico DIEDENHOFEN**

Le Conseil National des Programmes se compose de 24 membres délégués pour cinq ans par les organisations les plus représentatives de la vie sociale et culturelle du pays. Le CNP est assisté par un secrétariat. A la tête du CNP se trouve un bureau élargi de même qu'un bureau exécutif.

Sous forme chronologique, les initiatives du CNP en 2013 peuvent être résumées ainsi :

Février 2013 :

- Sur demande du CNP, une entrevue a lieu avec la Commission des médias de la Chambre des Députés. A cette occasion, le CNP a présenté son avis sur le projet de loi « ALIA ». Il est rappelé que ledit projet de loi vise la création d'un établissement public indépendant qui disposera de moyens de sanctions pouvant aller du simple blâme jusqu'à des amendes substantielles à l'égard des chaînes de télé ayant émis des contenus incompatibles soit avec leur cahier des charges, soit avec la législation et plus particulièrement la loi de 1991 sur les médias électroniques. L'ALIA remplacera à court terme le CNP. A noter que l'ULC ne sera pas représentée dans le conseil d'administration de l'ALIA. Les administrateurs y nommés vont obtenir le mandat en nom personnel et non plus pour le compte d'une organisation.
- Les préparatifs pour le déménagement du CNP dans la rue du Fossé au Centre Ville sont en cours. Les investissements dans les installations techniques et les moyens de surveillance seront substantiels.

Mars 2013 :

- Suivi d'une entrevue avec la Commission des médias : Monsieur Serge Wilmes, rapporteur du projet de loi ALIA, est invité au CNP pour un échange de vue. Suite à cette entrevue, il doit être constaté que le CNP reste sur la faim quant au fonctionnement exacte de la future ALIA.
- Le Ministre des Communications est interpellé au sujet de certaines émissions émanant de plusieurs chaînes, notamment concernant des produits placement non identifiés ainsi que de la publicité clandestine.

Avril 2013 :

- Projet de la loi ALIA : le CNP décide de contacter d'urgence la Commission des médias de la Chambre des Députés afin d'obtenir des éclaircissements concernant ses préoccupations en rapport avec les grands principes régissant le contenu des programmes. En effet, l'article 6 de la loi sur les médias électroniques de 1991 a été abrogé et remplacé par l'article 6 de la loi sur les médias électroniques de 2010. Par conséquent, les seules dispositions en matière de contenu sont celles reprises dans l'article 37 de la loi de 2010 sur la protection des mineurs.

Bien que les chaînes disposant d'une licence au Luxembourg aient inscrit dans leurs cahiers de charges respectifs, les dispositions de l'article 6 de 1991, les services audiovisuels qui ne sont soumis qu'à une notification, n'auraient théoriquement plus à se conformer aux grands principes régissant le contenu. Etant donné qu'il n'est pas prévu, dans le projet de loi sur l'ALIA, de renforcer les dispositions en matière de contenus, le CNP proposera à la Commission des médias de prévoir un amendement qui permettra au nouveau établissement d'avoir une base de travail solide.

- Le CNP relance le service des médias afin que les fonds nécessaires pour les investissements techniques à sa future adresse « rue du Fossé » soient débloqués.

Mai 2013 :

- Composition du conseil des utilisateurs prévue par la loi sur l'ALIA : partant de la liste actuelle des membres du CNP, le bureau élargi retient d'en faire une synthèse afin de faire ressortir les blocs regroupant les différents groupes d'intérêt susceptibles de faire partie de la nouvelle structure.
- Surveillance : le CNP procède à l'analyse de plusieurs plaintes émanant des téléspectateurs à l'encontre de plusieurs chaînes TV. En l'espèce, il s'agit de plaintes visant des contenus réalisés de manière voyeuriste et indigne et combinés en outre à des publicités.

Septembre 2013 :

- En route vers l'ALIA : malgré l'entrée en vigueur de la loi sur l'ALIA en date du 1. Décembre 2013, l'année budgétaire 2013 sera clôturée sous l'ancien régime avec l'accord de l'Inspection générale des finances.
- Entrevue avec Monsieur Roland Turmes de l'ILR : il est question de la fréquence de Radio Ara. Il a été constaté que radio Ara enregistre des perturbations de la couverture de sa réception de façon à ce que celle-ci ne serait plus garantie au sud du pays. Ces résultats ne sont toutefois pas corroborés par les tests effectués par l'ILR.
- Entrevue avec Monsieur Alain Berg, « de la Télé vun der Post ». Monsieur Berg présente une offre en vue d'un cloud de surveillance.

Novembre 2013 :

- Le CNP se penche une dernière fois sur une série de plaintes à l'encontre de plusieurs chaînes de télévision. Il s'agit de scènes violentes à des heures de grande écoute. Le CNP y voit un danger pour les mineurs notamment et demande aux opérateurs d'adapter les heures de diffusion. Est visée d'autre part une plainte en rapport avec une émission à contenu voyeuriste, encore une fois à une heure de grande écoute. Dans ce cas particulier, le CNP décide d'intervenir par écrit auprès de l'opérateur.
- Finalement, le CNP donne son accord en vue de l'installation d'une média-cloud pour les besoins de surveillance du futur ALIA.

Sur ce se clôture le chapitre du CNP qui a cessé d'exister fin 2013.

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

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Guy GOEDERT**

La marque nationale du vin luxembourgeois.

La mission de la marque nationale du vin luxembourgeois consiste à veiller sur l'authenticité et la qualité des vins et vins mousseux produits dans la région viticole luxembourgeoise.

Elle garantit que le vin de qualité est d'origine luxembourgeoise, qu'il n'a pas été coupé avec un vin étranger, qu'il répond aux prescriptions de la réglementation nationale et européenne et qu'il est placé sous le contrôle de l'Etat.

L'Office national de l'appellation contrôlée « Moselle Luxembourgeoise »

La marque nationale du vin luxembourgeois est gérée par l'Office national de l'appellation d'origine contrôlée « Moselle Luxembourgeoise » (O.N.A.O.C.).

Il est placé sous la tutelle du Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs.

Il a dans ses attributions la gestion financière, administrative et technique de la marque nationale.

Pour l'exécution de sa mission, l'O.N.A.O.C dispose d'une commission de dégustation et d'un service technique.

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

- de la société coopérative 'Domaines Vinsmoselle' ,
- de l'Organisation Professionnelle des Viticulteurs Indépendants
- des Négociants en Vin et Vins Mousseux,
- de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs,
- de l'Horesca,
- de l'Etat.

A l'O.N.A.O.C, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs est représentée par Nico HOFFMANN ; membre effectif, et Guy GOEDERT ; membre suppléant.

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

Le personnel de la marque nationale fait partie des employés de l'Institut Viti-Vinicole.

La marque nationale, par le biais de l'O.N.A.O.C, a toujours été disposée à soutenir la profession dans ses efforts pour améliorer la qualité de ses produits dans le but de fortifier la position des vins et crémants luxembourgeois sur les marchés nationaux et internationaux.

Par conséquent elle adapte en permanence ses structures et sa réglementation à l'évolution viticole, sans perdre de vue le but de sa mission, à savoir, le contrôle de la qualité et la garantie de l'authenticité des vins et vins mousseux luxembourgeois.

Dans cette optique et dans le cadre de la réorganisation du marché viticole au sein de l'Union Européenne, d'importantes réformes dans les secteurs des vins de qualité luxembourgeois vont être réalisées à l'avenir.

Ainsi une restructuration fondamentale de l'ancienne appellation contrôlée est sur le point d'être finalisée. Dorénavant notre région viticole se présentera comme « Appellation d'Origine Protégée – Moselle Luxembourgeoise », à la base de laquelle une redéfinition fondamentale des critères de qualité pour la production de vins de qualité permettra une adaptation efficace de nos produits aux challenges actuels des marchés viticoles.

1.6.5. MARQUE NATIONALE DU VIN (commission de dégustation)

Membre effectif : **Monsieur Ramiro DE SOUSA VALENTE**
Membres suppléants : **Monsieur Jean-Paul RISCH**
Monsieur Ben HOMAN

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

Au cours de l'exercice 2013, les experts dégustateurs se sont réunis dans 45 séances de dégustation pour juger et classer 1.332 échantillons de vins tranquilles, crémants de Luxembourg et vins mousseux de qualité.

Le nombre relativement modeste d'échantillons examinés en 2013 est à mettre en relation avec une récolte inférieure de plus ou moins 30% à une récolte moyenne du millésime 2012.

Pour ce qui est des 1.157 échantillons de vin tranquille dégustés en 2013, le plus grand nombre provenait du millésime 2012 avec 1.052 échantillons ; 2011 avec 52 ; 2010 avec 3 ; 2013 avec 35. 15 échantillons ne portaient pas de millésime, ni de cépage.

Les vins tranquilles du millésime 2012 ont été classés comme suit ;

- 28.607 hl / 293 échantillons / 41,92% - marque nationale – appellation contrôlée
- 9.761 hl / 84 échantillons / 14,31% - vin classé
- 2.552 hl / 72 échantillons / 3,74% - premier cru
- 23.413 hl / 455 échantillons / 34,32% - grand premier cru
- 3.896 hl / 21 échantillons / 5,71% n'ont pas obtenu l'agrément en AOC

Total : 68.229 hl / 925 échantillons classés en AOP.

S'y ajoutent 127 échantillons n'ayant pas obtenu la mention voulue et qui ont été représentés une nouvelle fois.

Les vins effervescents se présentent comme suit :

Crémant de Luxembourg :

- 24.472 hl / 148 échantillons / 93.2 % admis en AOC
- 1.788 hl / 16 échantillons / 6,8 % non-admis en AOC et représentés.

Total : 26.260 hl / 164 échantillons présentés

Vin mousseux de qualité - Moselle luxembourgeoise

- 4.014 hl / 10 échantillons / 93.3 % admis en AOC
- 270 hl / 1 échantillon / 6,7 % non-admis en AOC et représentés.

Total : 4.284 hl / 11 échantillons présentés

Pour ce qui est des vins à mentions particulières, les conditions climatiques de l'année 2012 n'étaient guère favorables à la production de ces spécialités.

Furent présentés en 2013 :

4 vendanges tardives, soit 2.365 litres,

2 vins de paille, soit 900 litres,

2 vins de glace, soit 265 litres.

Labels de qualité et taxes de présentation.

Afin de pouvoir assurer sa mission, l'Office nationale de l'appellation d'origine contrôlée peut récupérer ses frais de fonctionnement par une contribution à payer par les bénéficiaires de la marque nationale.

Les ressources financières nécessaires au bon fonctionnement des commissions et services proviennent de la vente de certificats de qualité en forme d'étiquettes de bouteilles (les collerettes) et d'une taxe de présentation perçue pour chaque échantillon examiné.

La vente de labels donne un aperçu global sur la vente de bouteilles de sorte qu'on constate que, pour l'exercice 2013, les recettes sont modestes par rapport aux exercices précédents, ce qui s'explique par la petite récolte du millésime 2012.

Pour les vins tranquilles, vins mousseux de qualité et crémants de Luxembourg, la vente d'étiquettes s'élève à 12.226.780 pièces.

En détail, les vins tranquilles avec 9.349.440 de labels vendus représentent 76.5% de la vente globale, les crémants avec 2.429.840 labels, 19.7% et les vins mousseux de qualité avec 447.500 labels 3.8% de cette vente.

La taxe perçue pour la présentation d'un vin à la marque nationale pour l'obtention d'un mention qualitative de l'AOP (AOP ; vin classé ; 1^{er} cru ; grand 1^{er} cru) ou d'un vin effervescent (AOP) comprend l'examen analytique (l'analyse chimique) et l'examen organoleptique (la dégustation).

Activités auxiliaires:

Traditionnellement la marque nationale du vin participe au stand publicitaire commun de tous les produits des différentes marques nationales à la Foire Internationale de Printemps et tous les 3 ans à l'Expogast à Luxembourg. Il s'agit d'une action publicitaire commune, organisée et financée par le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement Rural

1.6.6. MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE

Membres effectifs : **Monsieur François ARENDT**

Monsieur Michel NEUSER

Membres suppléants : **Monsieur Marcel HURT**

Monsieur André WEBER

1) Nombre et répartition des séances de dégustation

MOIS

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

SÉANCES

2	1	1	1	2
---	---	---	---	---

- Nombre total des séances de dégustations: 7 dont une a été organisée à l'Institut Viti-Vinicole à Remich (19 décembre 2013).

- Un distillateur de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu 2 prix (2 Goldene DLG-Preise) au concours DLG 2013 («Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft: Qualitätsprüfung für Spirituosen»).

- Le 9 juillet 2013 la commission de la Marque Nationale a organisé pour ses membres une visite du Musée des eaux-de-vie à Kehlen.

2) Nombre total des eaux-de-vie présentées

- Nombre des eaux-de-vie présentées pour la marque nationale : 53

- Nombre des eaux-de-vie refusées : 6

- Nombre des eaux-de-vie dégustées en moyenne par séance : 8

1.6.7. MARQUE NATIONALE DU MIEL

Membre effectif : **Madame Maggy NICKELS**

Membre suppléant : **Monsieur Nico DIEDENHOFEN**

	2013
Apiculteurs adhérents MNM	148
Ruches présentées à la MNM	3.189
Echantillons contrôlés	221
Réunions Commission MNM	12
Quantité de miel présentée à la MNM	81.538 kg
Nombre d'étiquettes	98.463
- étiquette principale	84.460
- banderole	2.034
- logo	11.969
nombre d'échantillons refusés	48
Causes :	
- trop aqueux	21
- trop aqueux + défaut de consistance +	2
- Invertase < 10 E	22
- défauts de la structure (effondrement texture)	4
- défauts de la structure granuleux/sableux	1
- désagréable au palais	0
- impuretés	2

1.6.8. MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC

Membre effectif : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

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

En 2013, la quantité de porcs abattus et certifiés sous le label de la Marque nationale s'élevait à 80.756, ce qui représente une situation stable par rapport à 2012 (79.852 porcs certifiés). En 2013, les deux organismes de contrôle neutres et accrédités pour la Marque nationale, Luxcontrol et Certipaq ont réalisé des contrôles auprès de 19 établissements porcins, 2 abattoirs avec atelier de découpe et 23 établissements de commercialisation ; 24 établissements de vente ont été soumis au contrôle par des inspecteurs de la Commission de la Marque nationale. En 2013, aussi différentes activités de promotion ont été conduites par la Marque nationale, notamment la présence dans certains médias (presse écrite, radio et tv) et la participation à différentes foires et autres manifestations.

1.6.9. MARQUE NATIONALE DES SALAISONS FUMÉES

Membre effectif : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

La production de jambons Marque nationale a présenté une hausse par rapport à l'année 2012. En 2013, 16.019 jambons ont été scellés (2012: 13.885) et 13.667 (2012: 16.637) ont été soumis à l'estampillage sur deux sites de production, permettant une mise en vente en tant que jambon « Marque nationale ». 15 contrôles ont été effectués sur place lors du salage des jambons et 15 contrôles ont porté sur la sortie des jambons à l'estampillage.

1.6.10. MARQUE NATIONALE DU BEURRE

Membre effectif : **Monsieur Nico DIEDENHOFEN**

Membre suppléant : **Madame Sylvie GANSEN**

Afin de pouvoir obtenir l'appellation de qualité, le beurre de « Marque Rose » doit être soumis à un examen organoleptique portant sur l'aspect, la consistance, ainsi que sur l'odeur et le goût. Lors de cet examen, le beurre doit avoir été classé au moins dans la classe de qualité I. En 2013, 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 2013, la production de beurre de la Marque nationale s'élevait à 1.560.603 kg, ce qui revient à une hausse de 4,5% par rapport à l'année précédente.

1.6.11. AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT

Membres effectifs : **Monsieur Marcel LASCHETTE**
Madame Maggy NICKELS

Le conseil d'administration de l'AÖT s'est réuni à deux reprises, en date du 6 août 2013 et en date du 4 décembre 2013. L'assemblée générale a eu lieu en date du 15 mai 2013.

A l'ordre du jour de la réunion du 6 août 2013 a été discuté

- La plateforme pour le maintien de la ligne ferroviaire à Ettelbruck en date du lundi 8 juillet 2013. Les médias ont bien rapporté le but de la manifestation. De même la position ferme de la ville de Diekirch pour le maintien de la ligne est saluée.
- Le dossier de la Nordstad ne se limite pas à la seulement à la liaison ferroviaire entre Ettelbruck et Diekirch et qu'il comporte bien-entendu encore d'autres volets qui ne touchent pas directement l'AÖT. La position du Ministre pour le Développement Durable et les Infrastructures est critiquée ; d'un côté il parle dans le document « Mobilité Durable » du chemin de fer en tant qu'épine dorsale des transports en commun, d'autre part il n'hésite pas à supprimer les antennes au profit d'une desserte par la route.

M. Losch dresse un bilan sur la position des communes concernées : seule la commune de Diekirch s'est prononcée clairement pour le maintien de la ligne, les communes d'Ettelbruck et d'Erpeldange se sont prononcées contre le rail ; la position des communes de Colmar-Berg, Schieren et Bettendorf est mitigée.

- Un échange de courrier au sujet des projets de remplacement du train par un système de bus avec Monsieur Hainer Monheim, professeur à l'université de Trêves et expert dans la matière des transports en commun. Celui-ci a répondu qu'un abandon du rail serait non seulement une faute grave, mais qu'il faut investir et adapter la ligne aux besoins de la population.
- L'offre sur rail sera encore maintenue en 2015 entre Ettelbruck et Diekirch. Il propose d'exiger le prolongement de la ligne vers les nouveaux centres scolaires de Diekirch lors d'une modernisation du pont se rattachant à la gare. De même il suggère de ne plus parler de la relation Ettelbruck – Diekirch, mais de souligner l'importance de la ligne pour les déplacements vers la capitale et de parler donc de la ligne **Luxembourg** – Diekirch.

M. Bartocci souligne les investissements dans les trains-tram et trams faits en France pendant les dernières années et se demande pourquoi il ne se passe rien de pareil chez nous.

Il soutient l'idée d'une entrevue éventuelle avec M. Molitor. L'AÖT lui présenterait encore les réflexions de l'AÖT sur la ligne ferroviaire entre Ettelbruck et Diekirch :

- Maintien et construction de nouveaux arrêts
- Prolongement vers les sites scolaires en direction de Gilsdorf
- Maintien des trains directs vers Luxembourg

A l'ordre du jour de la réunion du 4 décembre

- Le Conseil tire le bilan de l'assemblée générale et peut que se répéter : La qualité de l'orateur, en ce cas le représentant de LUXTRAM, était excellente, mais hélas, comme à l'accoutumé, le nombre d'intéressés n'allait pas de pair avec la pertinence du sujet. Il y a donc lieu de voir comment on peut attirer plus de monde à la conférence - débat qui suit l'assemblée générale.

- Le Conseil d'Administration de l'AÖT décide de signaler par courrier à «Natur an Umwelt» de mettre plus en évidence la possibilité de pouvoir rejoindre la fête de la nature à Kockelscheuer par les transports en commun. Dans ce contexte il y a lieu de constater que de plus en plus les possibilités d'accéder par train ou bus aux activités «En Dag an der Natur» sont mentionnées. Malheureusement les horaires indiqués ne correspondent parfois pas à la réalité.
- Il se pose la question si des manifestations à caractère polluantes deviennent écologiques du fait qu'on incite les spectateurs à les rejoindre par les transports en commun.
- Il est rappelé que l'AÖT est à l'origine de nombreuses courses spéciales lors de fêtes et de festivités. Ainsi les courses spéciales pour la veille de la Fête Nationale ont été lancées par notre organisation.
- Une certaine désinformation existerait sur les lignes d'autobus transfrontalières dont certaines tombent intégralement dans la tarification intérieure luxembourgeoise tandis que d'autres se composent d'une partie luxembourgeoise et d'une partie étrangère propre à la région desservie. Une liste explicative sera demandée auprès de la Communauté des Transports.
- On s'interroge sur les temps de parcours de plus en plus allongés entre Luxembourg et Bruxelles auxquels s'ajoutent encore les retards chroniques sur la ligne. L'AÖT mettra ce problème sur la liste des points à discuter avec le nouveau ministre pour le Développement durable et les Infrastructures.

1.6.12. CONSEIL NATIONAL DE L'ENERGIE

Membre effectif : **Monsieur Guy GOEDERT**

Membre suppléant : **Monsieur Eugène KIRSCH**

Le Conseil national de l'énergie, organe consultatif réunissant des acteurs de tous les secteurs de l'énergie, assiste le Ministre dans l'exécution de sa politique énergétique. Cet organe à caractère consultatif dispose par ailleurs du droit d'initiative pour émettre des avis sur des points jugés importants par ses membres en matière de politique énergétique.

Le conseil ne s'est pas réuni en 2013.

1.6.13. MEDiateur EN ASSURANCES

Membre effectif : **Maître André MARMANN**

En l'an 2013 le médiateur en assurances a été saisi de 54 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 6 dossiers, le médiateur en assurances s'est déclaré incompétent, alors que les conditions de saisine n'étaient pas remplies.

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

14 dossiers ont pu être arrangés sans autre formalisme.

Dans 4 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 5 avis, qu'il a continués tant à l'assuré qu'à l'assureur.

Conclusion :

Le nombre de demandes en médiation est en constante augmentation.

Ce phénomène est le reflet de notre conjoncture économique.

L'augmentation du nombre de dossiers en suspens s'explique par la position jugée insatisfaisante tant de l'assureur que de l'assuré.

La baisse des « médiations impossibles » n'appelle aucunement des applaudissements et s'explique uniquement par la chance donnée aux parties de s'expliquer plus amplement.

1.6.14. MOUVEMENT EUROPEEN DU LUXEMBOURG

Membre du comité : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

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

Ci-après les activités en bref du Mouvement Européen du Luxembourg pendant l'année 2013.

La dernière Assemblée Générale a eu lieu le lundi 11 mars 2013

Activités nationales en 2013

Réunions du Comité directeur

Le Comité directeur s'est réuni les 14 janvier 2013, 29 avril 2013, 7 octobre 2013 et 9 décembre 2013

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

Comité de Sélection

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

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

Débats « les Midis de l'Europe » Programme 2013

"Les Midis de l'Europe", créés en 2008 sur initiative du Mouvement Européen Luxembourg, constituent depuis bientôt 5 années des événements mensuels très renommés et se basent sur la collaboration fructueuse entre la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg, le Bureau d'information du Parlement européen à Luxembourg, le Mouvement Européen Luxembourg et le Centre européen des consommateurs.

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

A partir de 2013, le Centre européen des consommateurs organise ses propres « Midis des Consommateurs » et « Les Midis de l'Europe » originaux n'auront plus que 3 partenaires dont le MEL comme seul acteur représentant la société civile. Nous sommes maintenant plus présents et plus visibles.

Une moyenne de 40 personnes intéressées assistent aux Midis. La couverture médiatique est assurée, une traduction simultanée est offerte et comme nous sommes à l'heure de midi une petite restauration gratuite.

Programme 2013

12 avril 2013	Le chômage et la politique sociale de l'UE	présenté par l'Eurodéputé Georges Bach
25 septembre 2013	Vous dites droits du citoyen, quels droits?	présenté par Nathalie Stockwell, Direction générale justice - Unité citoyenneté de l'Union et libre circulation de la Commission européenne.
8 novembre 2013	L'après Lampedusa - vers une nouvelle politique d'immigration	présenté par l'Eurodéputé Robert Goebbels
13 novembre 2013	Pétitions - comment fonctionne ce droit fondamental du citoyen européen?	présenté par David Lowe Chef du Secrétariat de la Commission des pétitions du PE et par Mme Aurora Gimenez, Chef d'Unité au PE.

Cérémonies commémoratives en l'honneur de Robert Schuman

Fête de l'Europe le 09 mai 2013:

- La cérémonie de dépôt de fleurs au Monument Robert Schuman a été rehaussée par un nombre important de représentants des ambassades, représentants de la Chambre des députés, du Gouvernement luxembourgeois, du MEL, du Luxembourg City Tourist Office, de l'Union Européenne des Fédéralistes, de l'UEF-Europe, de la Jeunesse européenne du Luxembourg et par la directrice du Lycée Robert Schuman ainsi que de nombreux amis du MEL.

De nombreuses personnalités se sont jointes à nous pour le verre de l'amitié offert par le MEL à la Brasserie Westeschgaart.

Cérémonie du 27 septembre 2013 à Thionville

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

- Cérémonie annuelle de dépôt de fleurs devant la stèle de Robert Schuman sur le parvis de l'Hôtel de Ville.
- La cérémonie était un succès. La cérémonie a été suivie par une conférence par une juriste et professeur de l'université de Metz et titulaire de la chair de droit européen à l'Université de Caen.
- Le sujet portait sur l'Europe fédérale, jurisprudence, citoyenneté.

Conférences, table-rondes et visites

- Samedi le 23 novembre 2013 de 10h00 à 15h00 : Visite du Musée Européen de Schengen et déjeuner à la brasserie de Schengen et de 15h00 à 18h00, visite du château de Malbrouck à Manderen en France.

- Une conférence a été donnée en collaboration avec les organisations-sœurs, l'orateur était l'Eurodéputé Charles Goerens.

Activités européennes

Participation du MEL à l'Année de la citoyenneté européenne à Luxembourg.

G. Rastrelli et A. Calmes ont participé aux différentes activités coordonnées par l'Alliance 2013 dont le point fort a été la journée du dimanche 30 juin consacrée au dialogue avec le Citoyen à la Rockhal avec la participation de Madame la Commissaire Viviane Reding.

1.6.15. LA SECURITE ROUTIERE

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Quelques activités de La Sécurité Routière en 2013

Au volant – laissez sonner

Au mois d'avril, le ministère du Développement durable et des Infrastructures (Département des transports) et La Sécurité Routière lancent une campagne de sensibilisation contre l'insécurité routière due à l'usage du téléphone lors de la conduite automobile:

« Au volant, laissez sonner ! »

De nombreuses études et expériences européennes concluent à une incompatibilité entre conduite automobile et conversation téléphonique

Mam Velo an d'Schoul

La Sécurité Routière collabore à un projet vélo initié par les services de la Ville de Luxembourg ayant pour but la sensibilisation et l'éducation routière des enfants du cycle 4.

Le projet pilote lancé au Cents vise à promouvoir le vélo comme mode de déplacement sur le chemin de l'école et d'accroître la part modale des cyclistes.

L'objectif est de réunir les différents partenaires, Service de circulation de la Ville de Luxembourg, enseignants, Police et Sécurité Routière pour réaliser un projet cohérent en dialogue avec les parents.

La ceinture – un clic intelligent

Un des faits marquants du bilan des accidents de la route 2012 était que **43,5% des personnes tuées et 16,5% des blessés graves** ne portaient pas la ceinture de sécurité.

Ce constat a incité le MDDI et La Sécurité Routière à lancer une campagne ayant comme objectif de sensibiliser les conducteurs aux dangers liés au nonport de la ceinture, par des affiches et des spots, mais également par des contrôles renforcés de la Police.

Gitt sichtbar

Face aux statistiques alarmantes de 2012 avec

- 200 piétons impliqués dans une collision
- 6 piétons tués
- 64 piétons gravement blessés et
- 130 blessés légers,

le MDDI, La Sécurité Routière et la Police Grand-Ducale lancent une campagne **«Gitt sichtbar! – Soyez visibles!»** dans l'intérêt des usagers de la route les plus vulnérables.

Par des affiches, des spots radio et spots télé, ils appellent aux piétons de faire usage d'accessoires réfléchissants pour leur propre sécurité.

L'action est complétée par un stand d'information à la Foire d'Automne avec démonstration de l'effet de ces accessoires rétro-réfléchissants de couleur grise si insignifiante à la lumière du jour et si efficace à la lumière des phares de voitures.

Parallèlement, les responsables communaux suivent l'appel de La Sécurité Routière et du Ministère de l'éducation nationale et offrent des accessoires réfléchissants à leurs écoliers.

La Sécurité Routière a collaboré à l'élaboration d'un « code du tunnel » avec des cartes de sécurité et des clips illustrant de façon ludique des règles essentielles à respecter pour conduire en toute sécurité dans les tunnels.

Campagne de l'éclairage et du pneu

Du 4 au 30 novembre a eu lieu la campagne de contrôle des feux et des pneus en collaboration avec les garages, les stations de contrôle technique Sandweiler, Esch/Alzette, Wilwerwiltz ainsi que l'Automobile Club et la Police Grand-Ducale.

Alcool au volant = danger

À l'approche des fêtes de fin d'année, le ministère du Développement durable et des Infrastructures et La Sécurité Routière, lancent une campagne d'affichage "**Au volant, alcool = danger**".

Media Awards

Deux campagnes que La Sécurité Routière a réalisées en collaboration avec le MDDI ont été récompensées lors du Paperjam Media Awards:

- un prix Argent pour le spot « la vitesse fait des morts et des inconsolables » dans la catégorie TV/cinéma
- un Prix « Grand Public » pour la campagne « pneus hiver » dans la catégorie Presse.

Quelques chiffres pour les activités de La Sécurité Routière dans le domaine de l'éducation routière des enfants

Cycle 1 (4-6 ans) : Instruction routière au moyen du théâtre de guignol

en collaboration avec la Police Grand-Ducale

- 11 lieux de représentation au Nord et à l'Est du pays
- 76 représentations à l'intention de
- 5300 élèves du cycle 1 de l'enseignement fondamental

Cycle 4 (10-12 ans) : Coupe scolaire nationale

- tous les élèves du cycle 4 participent à une épreuve théorique
- 77 organisations locales où les jeunes cyclistes font preuve de leurs connaissances en circulation réelle
- sélection de 75 finalistes

En 2013 est également sortie une nouvelle édition du code de la route populaire en langue allemande

1.6.16. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV

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

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

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

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

FONCTIONNEMENT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

S'il s'agit cependant d'un litige où le consommateur entend contester la qualité des prestations hôtelières, la CLLV, en vue de soumettre une proposition d'arrangement à l'agence de voyages et/ou au tour-opérateur afin d'obtenir un dédommagement en faveur du voyageur, se base sur des

critères d'appréciation objectifs, ce bien évidemment qu'au cas où elle jugera les doléances du consommateur justifiées.

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

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

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

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

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

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

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

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

En 2013, la CLLV a traité 37 affaires dont 20 affaires ont déjà été clôturées alors que d'une part le dédommagement concernant les prestations hôtelières était satisfaisant et d'autre part, les litiges concernaient l'application directe du règlement n° 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11.02.2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

Les dossiers que les voyageurs ont transmis à la CLLV concernant les prestations hôtelières, avaient principalement trait à la mauvaise qualité de l'hôtel. Dans la plupart des cas, les chambres étaient insalubres et la nourriture ne leur convenait pas.

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

Les voyageurs ont, dès lors, été invités par la CLLV à accepter cette proposition.

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

I. Les prestations aériennes

Pour beaucoup de voyageurs, le cauchemar commence déjà à l'aéroport lors du boarding. Prenons à titre illustratif un dossier dont la CLLV a dû traiter un problème de refus d'embarquement.

A. Le refus d'embarquement dû au non-respect de l'obligation d'information de l'agence de voyage

Madame X a réservé un voyage en Turquie par l'intermédiaire de l'agence de voyages Y pour un montant de 2.600 €.

Or, Madame X de nationalité portugaise n'a pas pu embarquer à bord de l'avion alors qu'elle n'avait pas de document d'identité valable. Elle était en effet seulement en possession d'une carte d'identité portugaise.

Madame X a directement adressé une lettre recommandée à l'agence de voyages dans laquelle elle lui fait part de son mécontentement.

L'agence de voyages a répondu qu'il appartient au client de s'informer auprès des autorités compétentes sur les formalités relatives au franchissement des frontières.

Toutefois, Madame X s'est vu rembourser la somme de 1.270 € correspondante aux prestations hôtelières.

N'étant pas satisfaite de cette somme, Madame X a saisi la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages pour avis.

Selon la CLLV, cette proposition est inacceptable, étant donné que l'agence de voyages, en tant que professionnel proposant des voyages à forfait, est tenue d'une obligation contractuelle d'informer les participants au voyage des formalités de franchissement des frontières et notamment en l'espèce de les informer qu'un passeport portugais serait obligatoire, ce qui n'a aucunement été le cas.

L'agence de voyages a dès lors manqué à son obligation d'information prévue par les articles R225.1 à R 225.3 de la partie réglementaire du Code de la consommation. De plus, suivant la jurisprudence constante en cause, la charge de la preuve de l'accomplissement du devoir d'information appartient clairement à l'agence de voyages. Il est donc indéniable que l'agence de voyages se trouve à l'origine du dommage causé à Madame X et que sa responsabilité contractuelle est partant engagée.

La CLLV a donc adressé un courrier à l'agence de voyages en ce sens en leur demandant le remboursement de la totalité du montant.

Suite à ce courrier, l'agence de voyages a remboursé à Madame X le montant total de 2.600 €.

B. L'application du règlement européen (CE) n° 261/2004 établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol

En 2013, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs et le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur ont signé un protocole de travail concernant les plaintes des passagers aériens. Ce protocole prévoit que lorsque l'ULC reçoit des plaintes de consommateurs luxembourgeois concernant les droits des passagers aériens découlant du règlement européen 261/2004, elle les transmet sans traitement préalable à l'autorité nationale qui veille à l'application de ladite réglementation européenne (NEB).

S'agissant d'une compétence exclusive du NEB et dans ce même ordre d'idées, la CLLV a décidé de transmettre toutes les plaintes qu'elle reçoit concernant l'application directe du règlement européen 261/2004 à celui-ci.

En 2013, la CLLV a reçu 6 dossiers concernant l'application dudit règlement.

Par courrier, les voyageurs ont été informés qu'ils peuvent adresser leur plainte au Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, spécialement compétent dans la matière.

II. Les prestations hôtelières

La majeure partie des dossiers soumis à la CLLV ont trait à la mauvaise qualité des prestations hôtelières.

En effet, les voyageurs sont souvent déçus de l'hôtel lequel ne correspond pas aux descriptions indiquées au catalogue : la piscine est trop petite et sale, la chambre d'hôtel est minuscule, la nourriture laisse à désirer ou encore la chambre et la salle de bains sont sales et présentent des taches de moisissures.

Prenant à titre illustratif un exemple :

La famille X a saisi la CLLV afin de lui soumettre une demande réclamant un dédommagement de 500 € à l'agence de voyages Y et ce en contrepartie des inconvénients rencontrés à l'occasion de leur voyage en Italie.

A l'appui de leur demande, les requérants X font valoir qu'ils avaient réservé un voyage « all inclusive » en Italie dans un hôtel quatre étoiles. Ils soutiennent que les prestations reçues sur place n'auraient pas été satisfaisantes pour diverses raisons :

- Les chambres d'hôtel ainsi que la plage étaient sales
- Le sauna et le « whirlpool » n'ont pas fonctionné correctement
- L'animation prévue a fait défaut
- Les dîners étaient de mauvaise qualité
- Les excursions sur place se sont révélées être beaucoup plus chères qu'annoncées dans la brochure.

Les parties défenderesses (agence de voyages + « tour opérateur ») Y ne contestent pas les reproches relatifs au mauvais fonctionnement du « whirlpool » mais nient cependant les autres griefs avancés par les demandeurs et leur reprochent de ne pas avoir réclamé sur place auprès du représentant de l'organisateur.

En réaction, les parties demanderesses X, pour prouver les manquements au contrat de voyage, font valoir des photographies et indiquent le nom d'un témoin.

La CLLV a en effet constaté, dans un premier temps, qu'en ce qui concerne les conditions générales applicables au contrat de voyage, celles-ci imposent effectivement au voyageur mécontent de réclamer sur place. Cette obligation n'étant cependant pas prévue sous peine de rejet d'une plainte ultérieure, la CLLV a donc conclu que les manquements invoqués pouvaient être prouvés par tous les moyens.

Vu les photos versées en cause montrant une chambre d'hôtel présentant un certain degré de saleté surtout au niveau des installations sanitaires, la CLLV a estimé qu'une somme de 371,85 €, soit 125,95 € par personne pourrait indemniser correctement les demandeurs pour le dommage subi en raison du caractère insalubre de leur chambre d'hôtel.

En prenant en compte le mauvais fonctionnement du « whirlpool » et du sauna, la CLLV a estimé que la famille ait droit au dédommagement de 500 € et a ainsi invité l'agence de voyages, par lettre recommandée, à rembourser cette somme.

En conclusion, si des difficultés surviennent lors d'un séjour, nous conseillons vivement aux voyageurs lésés d'effectuer les démarches suivantes :

- Réclamer sur place, en remplissant un formulaire de réclamation directement sur place, auprès du représentant de l'organisation.
- Conserver la preuve écrite des griefs.
- Rassembler les éléments de preuve : photographies, déclarations écrites, témoins (attestations testimoniales).
- Réclamer à l'agence une prise de position écrite.

Il y a encore lieu de souligner le bon dialogue qu'entretient la CLLV avec les voyageurs et surtout avec les agences de voyages et tour-opérateurs.

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

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

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

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

La commission est actuellement composée de deux représentants de l'ULC et deux représentants de la FEDTEX.

La CLLNT a siégée pour la première fois en date du 06.12.2013 dans les locaux de l'ULC.

FONCTIONNEMENT

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

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

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

Les demandes doivent être adressées, accompagnées de pièces justificatives à l'appui de la demande, au secrétariat de la CLLNT.

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

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

La saisine se fait obligatoirement par écrit en luxembourgeois, français ou allemand. Le consommateur devra renvoyer le formulaire de réclamation dûment daté et signé, accompagné des pièces à l'appui de sa demande, au secrétariat de la CLLNT. Le consommateur devra également y joindre un exemplaire signé du règlement de la CLLNT, ceci afin d'être sûr qu'il a bien compris la procédure.

La demande n'est recevable que si :

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

La demande de saisine peut être rejetée si :

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

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

DOSSIERS TRAITES EN 2013

La CLLNT a été saisie de deux dossiers.

La première affaire concernait une société de nettoyage qui avait gravement abîmé une veste en fourrure. Après des échanges de courriers, le client n'a toujours pas obtenu satisfaction et la CLLNT a été saisie de l'affaire. La médiation est actuellement encore en cours.

La deuxième affaire concernait une veste qui a été décolorée lors du nettoyage. Le consommateur a formulé sa plainte au professionnel qui n'a pas confié des suites au dossier. La CLLNT est actuellement en train de rassembler toutes les pièces nécessaires afin de pouvoir entamer une procédure de médiation en bonne et due forme.

1.6.18. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE

Membre : **Madame Mylène WAGNER**

La commission ne s'est pas réunie en 2013.

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



RELATIONS PUBLIQUES ET MEDIAS

Chapitre 2 :

2.1.	LE MENSUEL « de Konsument »	47
2.2.	ULC-CALENDRIER	47
2.3.	LES COMMUNIQUES DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	48
2.4.	BROCHURES ET PUBLICATIONS	49
2.5.	L'ULC AUX FOIRES.....	51
2.6.	COOPERATION AVEC LE LYCEE TECHNIQUE HOTELIER « ALEXIS HECK »	52
2.7.	RADIO ET TELEVISION	52
2.8.	ACTIONS PUBLICITAIRES	52

2. RELATIONS PUBLIQUES ET MEDIAS

2.1. LE MENSUEL « de Konsument »

En 2013, 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 2013, pas de changement. Suite à l'accueil favorable des lecteurs, cette publication continuera pour la 14^{ième} année consécutive en 2014.

Au cours de l'année 2013 le nombre d'annonces est passé de 901 (en 2012) à 766, ce qui correspond à une diminution de 14,98 %.

Rubrique	2012		2013	Différence entre 2012 et 2013	Différence en %
Ventes	350		276	- 74	- 21,14 %
Vente voitures	184		171	- 13	- 7,07 %
Immobilier	119		108	- 11	- 9,24 %
Luxembourg étranger	82 37		71 37		
Locations	131		129	- 2	- 1,53 %
Luxembourg étranger	36 95		41 88		
Achats	26		18	- 8	- 30,77 %
Divers	91		64	- 27	- 29,67 %

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

Evaluation de l'édition du « de Konsument » en 2013.

Mois	Edition	Diffusion	Mois	Edition	Diffusion
Janvier	47.568	46.368	Juin/Juillet	47.334	46.334
Février	46.555	45.755	Août/Septembre	47.247	45.747
Mars	46.843	45.743	Octobre	46.710	45.910
Avril	46.819	46.019	Novembre	47.289	46.089
Mai	46.511	46.111	Décembre	47.002	46.202

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 2014, donc le N° 33 d'une

longue liste, rompt avec cette tradition. Faute de partenaire pour la réalisation du calendrier 2014, 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 2014 et l'impression ont été réalisées par ISP.

Le calendrier 2014 a été envoyé aux membres de l'ULC inclus dans le N°12/2013 du « de Konsument ».

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

COMMUNIQUES DE PRESSE

- L'ULC condamne sévèrement l'augmentation drastique des taxes de stationnement ! (08/01/2013)
- L'ULC proteste contre les augmentations radicales des tarifs des transports en commun (16/01/13)
- L'ULC salue les améliorations aux stations de contrôle de la SNCT (16.01.2013)
- L'ULC exige des sanctions en cas de non-respect de l'obligation de rappel de produits alimentaires nocifs (21/01/13)
- Autofestival 2013: Mises en garde et conseils importants de l'ULC (25/01/2013)
- L'ULC condamne sévèrement la politique des prix du gouvernement et des responsables communaux, car elle constitue un moteur de l'inflation (21/02/203)
- Mise en garde de l'ULC, vérifiez bien votre monnaie (11/03/2013)
- L'ULC critique le projet de loi sur la création de deux sociétés de droit privé dans le domaine de la construction de logements sociaux (20/03/2013)
- Entrevue de l'ULC avec les responsables de la CLC (Confédération Luxembourgeoise du Commerce) (22/03/2013)
- La déclaration sur l'état de la nation: L'ULC considère que beaucoup de questions sont restées sans réponse! (11/04/2013)
- Adieu au maintien du pouvoir d'achat! (14/05/13)
- Le ministre du Développement durable cède au lobby des taxis! (16/05/2013)
- L'ULC oppose un refus catégorique à une augmentation des prix du gaz! (17/05/2013)
- Successions et testaments (06.06.2013)
- Nouvelle brochure de l'ULC ! - Contrats de crédit (7/06/2013)
- L'ULC constate une baisse du pouvoir d'achat! (20/06/2013)
- L'ULC et le LSAP concordent sur de nombreuses questions ayant trait à la protection du consommateur (01/06/2013)
- L'ULC soutient les voyageurs lésés ! (09/07/2013)
- Arrangement à l'amiable entre l'ULC et APPLE (17/07/2013)
- L'ULC et l'évolution du centre commercial de la Ville de Luxembourg (16/09/2013)
- L'ULC exige un ministère de la protection des consommateurs (29/10/2013)

- L'ULC prévient: Le jouet d'enfant n'est pas toujours sans dangers (19/11/2013)
- L'ULC et l'ILR se mettent d'accord pour coopérer dans l'intérêt des consommateurs (28/11/2013)
- Pourparlers entre l'Union Commerciale de la capitale et l'ULC (02/12/2013)
- L'ULC se félicite de la création d'un ministère de la Protection des consommateurs (06/12/2013)
- L'ULC analyse la déclaration gouvernementale (17/12/2013)

AVIS

- Projet de loi modifiant le Code de la consommation (doc. parl. N° 6478) Commentaire de l'ULC concernant l'avis du Conseil d'Etat (22/03/2013)

2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS

En 2013, l'ULC a édité les brochures suivantes :

- **Successions et testaments**

2^e édition 2013 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 payement de droits de succession.

La brochure a été complétée dans certains domaines.

La brochure, éditée avec le soutien financier du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, est disponible au siège de l'ULC à L-1274 Howald, 55, rue des Bruyères. Les membres de l'ULC recevront leur exemplaire par voie postale sur demande auprès de celle-ci. La brochure peut également être téléchargée sur le site Internet de l'ULC – www.ulc.lu .

- **Le bail à loyer**

2^e édition 2013

Nombreux sont ceux qui se retrouveront au moins une fois dans leur vie dans le rôle du locataire ou du bailleur qui loue un logement, voire même des deux. Il est essentiel tant en tant que bailleur qu'en tant que locataire de connaître les bases en matière de bail à loyer, d'être conscient de ses droits et obligations. Cela permettra d'éviter des situations conflictuelles et d'assurer ainsi de bonnes relations locatives. La présente brochure a été éditée afin d'apporter des réponses aux questions élémentaires que tant les locataires que les bailleurs peuvent se poser en matière de bail à loyer, de mettre en avant les droits et obligations des deux parties, de rappeler les règles quant à la résiliation d'un contrat de bail et des conséquences qui peuvent en découler, d'aborder de manière simple les aspects fondamentaux en terme de procédure. La loi du 21 septembre 2006 soulève cependant de nombreuses questions dont les réponses devront être apportées par les tribunaux. La présente brochure ne se prétend pas exhaustive et se limite aux aspects élémentaires en la matière. Les différents thèmes sont abordés de la manière la plus simple et la plus schématique possible.

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs tient à attirer l'attention de ses membres sur le fait que les lois et règlements sont susceptibles d'évoluer et qu'il est de la sorte primordiale de

toujours s'informer des changements qui peuvent être effectués. Il s'agit en effet d'une matière qui est susceptible de subir des changements prochainement. Le service contentieux se tient à disposition des membres de l'ULC pour les renseigner à ce sujet.

- **Les aides étatiques en matière de logement.**

Réalisation d'une publication commune de l'ULC et de la CSL pour toutes les personnes désireuses d'accéder à un logement que ce soit en tant que locataire ou propriétaire.

La publication a pour objet de regrouper toutes les aides, subventions et avantages fiscaux dans le domaine du logement et de l'environnement au Luxembourg.

La brochure a été éditée en version tête bêche Allemand / Français. Elle peut être retirée gratuitement auprès de l'ULC/CSL. Elle est également en vente libre dans les bonnes librairies au prix de 10€. Cette brochure sera également distribuée lors de la semaine nationale du logement 2013 et sur l'Oekofoire 2013.

Cette brochure est également disponible en traduction française et peut également être téléchargée sur le site Internet de l'ULC.

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

C'est pour la première fois que l'ULC a participé à une publication commune avec le CIJ. Il s'agit d'une publication destinée aux jeunes et distribuée dans les lycées au Luxembourg. Le but de l'action est de sensibiliser les jeunes à des problèmes de consommation et de les inciter à rédiger des articles relatifs dans les publications du CIJ.

- **Contrats de crédit**

De nos jours, nombre de consommateurs ont recours au crédit pour financer leurs achats les plus importants, ou pour faire face à des dépenses extraordinaires.

L'acquisition d'un logement est généralement financée par un contrat de prêt hypothécaire.

Les acquisitions moins importantes, telles que l'achat de voitures, mobilier, électroménager, ..., sont quant à elles souvent financées par des «prêts personnels», «ouvertures de crédit», constituant des «crédits à la consommation».

De plus en plus de distributeurs proposent des paiements différés, constituant également des offres de crédit.

Mais à quoi faut-il prêter attention avant de prendre la décision de contracter un contrat de prêt, ou d'acheter «à crédit», et à quelles clauses du contrat faut-il être attentif?

A quelles règles sont soumises ces différentes formes de crédit?

La présente brochure tend à répondre brièvement à ces différentes questions en rendant le consommateur attentif aux règles juridiques les plus importantes s'appliquant aux contrats de crédit.

Nous traiterons dans une première partie des crédits à la consommation, matière réglementée par le Code de la Consommation, et en deuxième partie des contrats de crédit hypothécaires, contrats qui font l'objet de règles nettement moins précises en droit luxembourgeois.

La brochure, éditée avec le soutien financier du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, est disponible au siège de l'ULC à L-1274 Howald, 55, rue des Bruyères. Les membres de l'ULC recevront leur exemplaire par voie postale sur demande auprès de celle-ci. La brochure peut également être téléchargée sur le site Internet de l'ULC – www.ulc.lu .

2.5. L'ULC AUX FOIRES

2.5.1. L'ULC À L'OEKO-FOIRE

En 2013, l'ULC a participé pour la 24^e fois à cette foire. Pour l'édition 2013, l'ULC et son partenaire de longue date, la SuperdrecksKëscht, ont choisi le thème d'actualité des lampes halogènes et LED.

Des expositions de matériel et un jeu concours, lors duquel le consommateur pouvait gagner une ampoule LED ont été élaborés à l'occasion.

Les récompenses ont été envoyées aux heureux gagnants par courrier.

2.5.2. L'ULC À LA FOIRE DE PRINTEMPS

Le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur n'a pas organisé lors de la Foire de printemps 2013 ses traditionnelles « Journées du consommateur », en collaboration avec l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs, et le Centre Européen des Consommateurs. Faute de moyens et d'actualité économique et juridique appropriée à la réalisation d'un stand commun, il n'y a pas eu de représentation de l'ULC à la FIL de printemps. Ne voulant pas être trop pessimiste, l'ULC craint cependant que le ministère récidivera en 2014. Rien de plus facile pour épargner que de ne rien faire du tout.

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

L'ULC a participé au 30^e festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté qui s'est tenu du 14 au 17 mars 2013.

2.5.4. SEMAINE NATIONALE DU LOGEMENT

L'ULC a participé à la 15^e édition de la semaine nationale du logement qui s'est déroulée du 27 septembre au 30 septembre 2013 à la LUXEXPO à Kirchberg. Les représentants de l'ULC ont ainsi pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

2.5.5. FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME

L'ULC a participé du 18 au 20 janvier 2013 au Salon du Tourisme. Cette manifestation est devenue un « must » et figure dorénavant au calendrier des manifestations à ne pas rater. Le nombre de visiteurs est en progression constante.

2.5.6. EXPO ESCHWEILER

Cette foire a lieu tous les deux ans. La dernière s'est déroulée du 6.07 au 8.07.2012 Eschweiler. L'ULC envisage de ne plus participer à l'édition 2014.

2.5.7. WALFER BICHERDEEG

L'ULC a participé en 2013 pour la 4^e fois aux 18^e « WALFER BICHERDEEG » qui ont eu lieu du 16 au 17 novembre 2013. 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.

2.5.8. « WEEKEND LUXEMBOURGEOIS à MEDERNACH »

L'ULC a participé pour la quatrième fois au «Weekend Luxembourgeois à Medernach» qui a eu lieu le 31 août et le 1er septembre 2013 à Medernach.

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

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2013 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 l'insertion d'une vraie pièce en or.

2.7. RADIO ET TELEVISION

2.7.1. RADIO SOCIOCULTURELLE 100,7

Les émissions de l'ULC sur l'antenne de la Radio Socioculturelle ont eu lieu au rythme de toutes les six semaines. La collaboration avec les rédacteurs de la Radio socioculturelle sera prolongée en 2014.

2.7.2. RADIO LATINA

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

Elles d'inscrivent dans le cadre de l'émission : « Ech liewen zu Lëtzebuerg ».

2.7.3. RADIO ARA

En 2013, l'ULC et les rédacteurs de l'antenne se sont mis d'accord sur une collaboration continue afin d'étendre la présence de l'ULC dans les médias. Les émissions traitent des thèmes consuméristes, d'actualité.

2.8. ACTIONS PUBLICITAIRES

2.8.1. ACTION NOUVEAUX MEMBRES

Durant l'année 2013 l'ULC a mis sur pied, en juin, 1 campagne publicitaire ayant pour but de recruter de nouveaux membres.

Cette publicité a été distribuée à 40.000 ménages dans tout le pays.

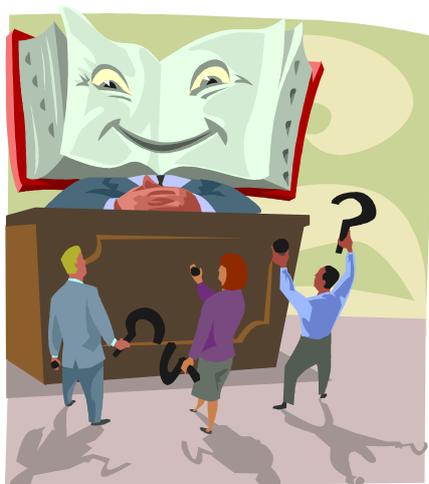
Cet envoi comprenait un bulletin, dont une partie était détachable et à renvoyer à l'ULC. Chaque nouveau membre devait payer une cotisation de 30€.

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION

Chapitre 3 :

3.1. CONTENTIEUX.....	55
3.2. HEURES D'OUVERTURE	61

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 72.825 appels en 2013 par rapport à 45.228 en 2012.

Cette hausse s'explique par le fait qu'en 2013, la statistique englobe aussi bien les appels entrants passant par la réception que les appels reçus directement par les différents gestionnaires.

Les consultations juridiques individuelles sur rendez-vous assurées au siège à Howald par les avocats mis à disposition par l'ULC ont diminué de 2,45 % pour atteindre 1.832 consultations par rapport à 1.878 consultations l'année précédente.

Les consultations individuelles sans rendez-vous assurées également au siège à Howald par le service contentieux ont augmenté de 13,49 % pour atteindre 4.753 consultations par rapport à 4.188 l'année précédente.

Les consultations en nos locaux à Esch-Alzette et Ettelbrück, qui ont lieu hebdomadairement soit le mardi ou le jeudi, ont augmenté de l'ordre de 15,33 % pour atteindre 331 consultations par rapport à 287 l'année précédente.

Il y a également lieu de constater une tendance à la hausse en ce qui concerne le nombre des dossiers traités en 2013 par nos 12 gestionnaires de l'ULC.

En effet, le service contentieux a traité 4.913 dossiers en 2013 par rapport à 4.546 en 2012, soit une hausse de 8,07 %.

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

Parmi ces dossiers, 629 ont pu se régler sur place en fournissant immédiatement les renseignements nécessaires aux membres.

En ce qui concerne les secteurs les plus touchés, on peut noter une augmentation de 5,21 % dans le domaine de la construction, soit 1.171 dossiers traités pendant l'année 2013 par rapport à 1.113 dossiers traités en 2012.

Les affaires relatives au bail à loyer se chiffrent à 635 dossiers par rapport à 540 dossiers l'année précédente. Les transactions immobilières sont de l'ordre de 307 dossiers par rapport à 297 en 2012. Il y a lieu de constater que l'accès à la propriété semble rester une priorité pour le consommateur.

Les trois inspecteurs techniques de l'ULC ont procédé à 1.466 visites des lieux et ont parcouru 59.295 km !

Pour assurer la sauvegarde des intérêts de ses membres, l'ULC a dû recourir en 2013 dans 109 cas aux tribunaux par rapport à 156 en 2012. Les 109 dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent 2,22 % 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 330.376,96 € pour l'exercice 2013.

Enfin, en ce qui concerne les consultations auprès des experts fiscaux, nous constatons que leur nombre a atteint un nouveau record, à savoir 703 consultations en 2013 par rapport à 666 en 2012, soit une hausse de 5,56 %.

STATISTIQUES :
APPELS TELEPHONIQUES

	2013
ENTRANTS	<u>58 658</u>
SORTANTS	<u>14 401</u>
-	
TOTAL EN NBRE	<u>73 059</u>

CONSULTATIONS INTERNES :



	2012	2013	
Consultations juridiques sur rendez-vous au siège à Howald :	1 878	1 832	- 2,45 %
Consultations juridiques à Esch/Alzette et à Ettelbrück :	287	331	15,33 %
Guichets (conseils, tests, contrats-type, documentation) :	4 188	4 753	13,49 %
TOTAL en nbre		<u>6 916</u>	<u>8,86 %</u>
TOTAL en %		<u>8,86 %</u>	

LITIGES NATIONAUX :

	2 012	2 012	31/12/2013	2 013	2 013
	Dossiers sans suite inclus	Sans suite	Dossiers sans suite inclus	Sans suite	%
<i>Bâtiment – Construction</i>					
Architectes :	29	- 6	32	- 11	10,34%
Carrelages :	43	- 1	27	-	-37,21%
Façades :	41		54	-	31,71%
Gros-oeuvre :	580	- 45	607	- 28	4,66%
Installations de chauffage :	108	- 2	130	- 3	20,37%
Installations électriques :	42	- 1	51	-	21,43%
Installations sanitaires :	28	- 1	24	-	-14,29%
Marbres :	6		10	-	66,67%
Menuiserie :	90	- 1	90	- 1	0,00%
Peintures, revêtements muraux intérieurs :	15	- 1	8	-	-46,67%
Revêtements de sol :	42		50	-	19,05%
Travaux de toiture :	56		67	- 1	19,64%
Tuyauteries, canalisations et égouts :	19		14	-	-26,32%
Vérandas :	14	-	7	-	-50,00%
SOUS-TOTAL	1 113	- 58	1 171	- 44	5,21%
<i>Logement</i>					
Bail à loyer (contrats, résiliations ...) :	540	-93	635	- 54	17,59%
Bail à loyer (décompte des charges locatives) :	81	- 6	78	- 1	-3,70%
Copropriété :	209	- 70	192	- 62	-8,13%
Copropriété (décompte des charges communes) :	65	- 8	50	- 7	-23,08%
Déménagement :	9		15	-	66,67%
Loyers :	5		-	-	-100,00%
Immobilier (Agences, contrats, ventes immobilières, ...)	297	- 78	307	- 78	3,37%
Servitudes (Droit de la propriété, mitoyenneté)	13	- 7	14	- 12	7,69%
SOUS-TOTAL	1 219	- 262	1 291	- 214	5,91%

	2 012	2 012	31/12/2013	2 013	2 013
	Dossiers sans suite inclus	Sans suite	Dossiers sans suite inclus	Sans suite	%
Autres					
Actions en cessation :	5		4	-	700,02%
Administrations, Ministères, Caisses de Maladie :	76	- 18	88	- 37	15,79%
Alimentation :	18		7	-	-61,11%
Appareils Hifi acquisitions :	1		7	-	600,00%
Animaux Acquisitions	1		2	-	100,00%
Appareils Hifi réparations :	6		5	-	-16,67%
Assurances automobiles :	62	- 7	59	-11	-4,84%
Assurances habitation :	23	- 1	25	- 2	8,70%
Assurances vie :	23	- 9	29	- 9	26,09%
Assurances pension complémentaire :	4	- 1	8	-	100,00%
Autres assurances :	65	- 18	77	- 9	18,46%
Automobiles – achats :	76	- 7	88	- 10	15,79%
Automobiles – réparations :	113	- 9	143	- 3	26,55%
Avocats :	12	- 1	6	- 2	-50,00%
Bijoux – achats :	2		4	-	100,00%
Bijoux – réparations :	10		1	-	-90,00%
Camping	1		-	-	-100,00%
Cartes de crédit (VISA, Master, ...)	7		16	- 2	128,57%
Centres de beauté, amaigrissement, fitness	6		7	-	16,67%
Cotisations (Fitness, cours, ...)	3		-	-	-100,00%
Crèches :	18	-	37	- 2	105,56%
Cuisines équipées – achats	36	- 1	39	- 2	8,33%
Cuisines équipées – réparations :	11	- 1	9	-	-18,18%
Electro-ménager – achats :	20		23	-	15,00%
Electro-ménager – réparations :	29		41	-	41,38%
Garanties légales	25	- 1	42	- 1	68,00%
Hôtellerie			1		100,00%
Informatique appareils :	30		16	-	-46,67%
Informatique logiciels :	4		6	- 1	50,00%
Jardinage :	13		14	-	7,69%
Litiges entre particuliers :	26	- 7	20	- 1	-23,08%
Lotteries	1		1	-	0,00%

	2 012	2 012	31/12/2013	2 013	2 013
	Dossiers sans suite inclus	Sans suite	Dossiers sans suite inclus	Sans suite	%
Médecins, Hôpitaux :	42	- 3	33	- 8	-21,43%
Mobilier – achats :	35		33	- 1	-5,71%
Mobilier – réparations :	14		14	-	0,00%
Nettoyage à sec :	9		19	-	111,11%
Notaires :	7	- 2	8	- 2	14,29%
Opticiens, lunetterie :	8	- 1	3	-	-62,50%
Outillage (acquisitions + réparations) :	1		-	-	-100,00%
Prescriptions :	4		4	-	0,00%
Prix (indication, étiquetage, affichage)	113	- 5	146	- 2	29,20%
Relations publiques :	23		14	-	-39,13%
Restauration	3		-	-	-100,00%
Secrétariat et autres demandes internes	2		-	-	-100,00%
Services financiers – crédits à la consommation :	9	- 3	5	-	-44,44%
Serv. fin. – crédits hypothécaires :	29	- 6	20	- 2	-31,03%
Serv. financiers – comptes courants :	18	- 4	23	- 2	27,78%
Services financiers – placements	5		5	- 1	0,00%
Servs financiers – paiements transfrontaliers	3		4	- 1	33,33%
Successions :	106	- 92	109	- 97	2,83%
Télécommunications :	290	- 5	248	- 5	-14,48%
Télédistributions :	66	- 2	35	- 2	-46,97%
Téléphones portables – achats :	9		9	-	0,00%
Téléphones portables – réparations :	31	-	24	-	-22,58%
Textiles et autres fibres :	17		19	-	11,76%
Timesharing			1	-	100,00%
Transports publics et privés :	14		96	-	585,71%
Ventes à distance :	11		5	-	-54,55%
Voisinage :	97	- 47	97	- 45	0,00%
Voyages agences :	63	- 3	50	- 1	-20,63%
Divers :	463	- 105	602	- 110	30,02%
SOUS-TOTAL	2 214	- 359	2 451	- 371	10,70%
TOTAL EN NBRE	4 546	- 679	4 913	- 629	8,07%
TOTAL EN %	-	-	8,07%	-	-

Dossiers remis à des avocats : 156 en 2012 et **109** en 2013 ce qui correspond à une diminution de 30,13 %

Ceci correspond à 3,43 % de 4.546 en 2012 et **2,22 %** de 4.913 en 2013 litiges nationaux.

SERVICE TECHNIQUE :

	2011	2012	2012
Visites des lieux effectuées par les techniciens de l'ULC :	1.410	1.466	3,97 %
Kilomètres parcourus par les techniciens :	56.095	59.295	5,70 %

* * *

CONSULTATIONS SPECIALES :

	2011	2012	2012
Impôts :	666	703	+ 5.56 %

3.2. HEURES D'OUVERTURE

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

Matin : de 8.00 à 12.00 heures

Après-midi : 13.00 à 17.00 heures

Consultations juridiques : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 (l'après-midi **uniquement** sur rendez-vous)

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

Sauf samedi, dimanche et jours fériés.

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

A Esch/Alzette : mardi de 14.00 à 16.00 heures

Tél. : 57.49.61

A Ettelbrück : jeudi de 14.00 à 16.00 heures

Tél. : 81.85.24

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



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

Chapitre 4 :

4. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITES PARTICULIERES DE L'ULC65

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

Ce chapitre reprend de façon succincte et par ordre chronologique les plus importantes des activités de l'ULC au cours de l'année 2013 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 2013 :

- Le comité de gérance analyse la décision du Conseil de la concurrence qui condamne plusieurs compagnies d'assurances établies au Luxembourg à des peines substantielles. Le Conseil de la concurrence constate qu'il y a eu entente entre lesdites compagnies concernant l'application du degré de base 11 de l'échelle Bonus/Malus dans le domaine des assurances responsabilité civile automobile, dans certains cas de figure, dont notamment la signature d'un contrat d'assurance RC-Auto pour une deuxième ou troisième voiture par le même preneur ou encore la reprise d'une voiture leasing pour le compte personnel de l'assuré.
- L'ULC constate avec satisfaction que le Ministre de l'Intérieur s'est engagé à faire remplacer les cartes d'identité défectueuses par de nouvelles cartes d'identité d'un format plus réduit et ce gratuitement jusqu'au mois de juin 2013. Le remplacement s'effectue par demande auprès des communes.
- L'ULC proteste contre l'augmentation des tarifs des parkings à Luxembourg Ville. Il en est de même d'ailleurs concernant l'augmentation des tarifs des transports publics.
- Un premier échange de vue entre l'ULC et le Ministre de l'Intérieur a lieu en rapport avec le prix de l'eau potable. Il s'agit de choisir entre prix harmonisé et prix unique. Les responsables de l'ULC élaborent une première note analytique des structures de prix en question.
- Le Ministère de l'Economie, Ministère de tutelle de l'ULC, informe qu'il n'y aura pas de stand commun du Ministère, de l'ULC et du CEC à la foire de printemps 2013. L'ULC regrette vivement cette décision qui rompt avec une tradition de très longue date.
- L'ULC salue par communiqué de presse l'amélioration constatée en rapport avec les temps d'attente aux stations de contrôle technique pour automobiles.
- Une délégation de l'ULC rencontre des responsables de l'Organisme pour la Sécurité et la Qualité de la Chaîne Alimentaire (OSQCA). A cette occasion, l'ULC formule ses revendications en matière de sécurité des denrées alimentaires et demande par la même occasion une entrevue avec le Ministre de la Santé, en charge de ces questions.
- L'ULC obtient le statut de membre associé auprès de l'Automobile Club du Luxembourg (ACL).
- Suite à une entrevue avec le responsable de l'Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance (OLAS), l'ULC obtient la possibilité de défendre et de représenter les intérêts des consommateurs auprès d'un comité d'experts renommés au sein de l'OLAS qui gère l'accréditation des laboratoires techniques et d'analyses.
- L'institut Luxembourgeois de Normalisation et d'Accréditation (ILNAS) présente le projet final d'un portail d'informations sur lequel l'ULC figure également parmi de nombreuses autres organisations et administrations. Le but du site est l'information sur le domaine de la normalisation. Des liens entre les différents acteurs sont également mis en place.
- L'ULC informe par voie de communiqué de presse sur les précautions à prendre dans le cadre de l'achat d'une nouvelle voiture à l'occasion du salon de l'automobile.

FEVRIER 2013 :

- L'ULC rejoint un projet de collaboration avec le Centre Information Jeunes. Il s'agit plus particulièrement d'une collaboration avec le Lycée Vauban, l'élaboration de clips vidéo en coopération avec Utopolis, une action de rue s'adressant aux jeunes, la création d'affiches ainsi que l'amélioration du site internet de la campagne « Budget Jeune ».
- Les responsables de l'ULC élaborent un document de réflexion détaillé comparant les avantages et les désavantages des différents modèles proposés pour le calcul du prix de l'eau potable. Dans le même contexte, une entrevue avec le Syvicol est demandée.
- Le service juridique de l'ULC est en négociation avec les avocats de la société Apple en vue d'une modification conséquente des conditions générales de vente proposées jusqu'alors par ladite société. L'ULC avait lancé une action en cessation contre Apple en raison du fait que lesdites conditions générales ne sont pas conformes aux dispositions légales sur la garantie des biens meubles corporels, qui est de deux ans alors qu'Apple n'accorde qu'une seule année.
- Un groupe de travail est mis en place avec des spécialistes de l'ULC et de l'ACA afin de sonder les éventuelles possibilités de formuler une position commune par rapport à l'application de l'échelle Bonus/Malus dans le contexte des contrats d'assurances RC-Automobile.
- Le Docteur André Weidenhaupt, directeur de l'Administration de la Gestion de l'Eau, est l'invité du comité de gérance. Il fournit des explications détaillées concernant les modalités envisageables pour le calcul du prix de l'eau potable. Le Docteur Weidenhaupt précise notamment les modalités de calcul du prix harmonisé et explique quelles sont les structures juridiques et économiques à prévoir pour le cas de l'introduction d'un prix unique pour l'eau potable.
- L'ULC prend position par communiqué de presse en rapport avec le scandale dit de la viande de cheval. En effet, des analyses ont permis de confirmer la présence de viande de cheval dans des pizzas et lasagnes vendues par une société établie sur le territoire du Luxembourg.
- Le comité de gérance approuve l'avis final de l'ULC sur le prix de l'eau potable. L'ULC se prononce pour le maintien du prix harmonisé qui d'une part répond aux exigences de la Directive européenne, d'autre part permet aux communes de tenir compte des spécificités locales pour la fixation du prix de l'eau. L'ULC ne voit pas de raisons ni juridiques ni économiques pour changer de régime.
- De nouveaux bureaux de consultation sont aménagés au sein du siège de l'ULC. Ceci a été rendu nécessaire par un flux croissant de visiteurs présentant leurs problèmes de consommation respectivement venant recueillir des informations par rapport à des litiges.

MARS 2013 :

- En date du 5 mars 2013, les responsables de l'ULC donnent une conférence de presse à l'occasion de laquelle les sujets d'actualité sont présentés à la presse réunie. L'ULC y a notamment présenté les raisons pour lesquelles elle s'est prononcée en faveur du maintien du prix harmonisé de l'eau potable.
- Par communiqué de presse, l'ULC critique le projet de loi sur la création de deux sociétés de droit privé dans le domaine de la construction de logements sociaux. Un autre communiqué émis au mois de mars met les consommateurs en garde contre les risques de confusion entre la lira turque et la pièce de deux euros.

- L'ULC participe ensemble avec le Ministre de l'Intérieur à une conférence de presse au sujet des cartes d'identité ayant présenté des défauts. Les personnes visées auront la possibilité de se faire remplacer sans frais une carte d'identité défectueuse jusqu'au mois de juin 2013, ce auprès des communes respectives. La carte à puce ou carte électronique sera présentée en 2014.
- Une entrevue a lieu avec le Ministre des Transports. A cette occasion, l'ULC a pris position par rapport aux modifications législatives envisagées concernant les contrôles techniques pour voitures automobiles, notamment en ce qui concerne l'introduction d'une nouvelle périodicité pour le contrôle automobile.

Un autre sujet a été le projet de loi sur les services de taxis qui prévoit une modification substantielle pour les entreprises de taxis agréées au Luxembourg. Notamment, les communes ne seront plus compétentes pour les licences, mais le Ministère du Transport exclusivement. Le pays serait subdivisé en plusieurs zones avec possibilité d'octroi d'un nombre maximum de licences pour chaque zone.

D'autre part, l'homologation des taximètres sera à l'avenir entre les mains de la Société Nationale d'Homologation et non plus de sociétés privées. Finalement, le prix des courses sera entièrement libre, mais les obligations d'affichage plus sévères.

AVRIL 2013 :

- Concernant le dossier Bonus/Malus, l'ULC présente sa note finale en vue d'une réunion du groupe technique RC-Auto, commission d'experts du Commissariat aux Assurances. L'ULC y rencontre les représentants de l'ACA, les représentants de plusieurs compagnies d'assurances ainsi que des juristes spécialistes en la matière.
- Lors d'une entrevue avec le Ministre de la Santé, une délégation de l'ULC aborde le sujet de la sécurité alimentaire et plus particulièrement le rappel de produits potentiellement dangereux pour la santé. Le Ministre informe l'ULC qu'un avant projet de loi est en élaboration. En outre, la loi sur l'hygiène qui est ancienne et date de 1959 sera modernisée. L'ULC demande d'avoir la possibilité de pouvoir s'exprimer par rapport au projet de loi en question.
- Une délégation de l'ULC rencontre le bureau directeur de la Société Nationale de Contrôle Technique à Sandweiler. Une série de mesures pratiques sont sur le point d'être prises par la SNCT qui devront permettre d'améliorer sensiblement les délais d'attente excessifs à l'entrée de la station de contrôle. Un échange de vue générale sur l'utilité et la périodicité des contrôles a lieu.

MAI 2013 :

- Le comité décide de procéder à une action publicitaire sous forme de mailing « toutes boîtes » aux alentours de la Ville de Luxembourg ainsi que dans les régions de l'est du pays. L'action en question comportera une documentation permettant aux consommateurs non membres de prendre connaissance des nombreux services proposés par l'association de consommateurs, pour une modique cotisation.
- L'ULC lance un communiqué de presse et prend position par rapport aux sujets de la stagnation des salaires, de la modulation de l'indice automatique, des prix administrés et du pouvoir d'achat en sensible baisse des consommateurs.
- Prise de position de l'ULC par communiqué de presse au sujet du projet de loi portant réforme du secteur des taxis. Ledit projet de loi retient dans la mouture présentée 13 zones alors que l'ULC avait demandé un maximum de 6. En outre, il n'y a aucune garantie que la libéralisation entière des prix des courses mènera à une baisse des tarifs. L'ULC constate toutefois avec satisfaction que le libre choix du taxi a été retenu, donc abolition de l'obligation de prendre le taxi en tête de file.

- L'ULC est en collaboration avec le Centre Information Jeunes (CIJ) au sujet d'insertions thématiques dans trois supports, à savoir le guide du CIJ, l'agenda des écoliers et un journal trimestriel.
- L'ULC présente son avis sur l'avis du Conseil d'Etat par rapport au projet de loi portant modification du Code de la consommation et transposant la Directive sur les droits des consommateurs. Ledit projet de loi prévoit entre autre d'autoriser la vente de porte à porte, donc le colportage.
- Par communiqués de presse, l'ULC a protesté énergiquement contre la perte substantielle de pouvoir d'achat des consommateurs. D'autre part, l'ULC s'est opposée catégoriquement à une augmentation du prix du gaz pour les consommateurs privés. Aussi, l'ULC a exprimé ses craintes que le Ministre du Développement Durable ne cède aux pressions des sociétés de taxis.
- L'ULC signe ensemble avec des organisations syndicales une lettre de protestation au Ministre du Transport contre la suppression de la ligne ferroviaire menant d'Ettelbrück à Diekirch.
- Concernant le dossier Bonus/Malus, l'ULC est d'avis que le Ministre en charge, c'est-à-dire le Ministre des Finances, devra prendre ses responsabilités et régler la matière afin qu'enfin la sécurité juridique nécessaire soit réalisée.

JUIN 2013 :

- L'ULC cosigne un tracte aux habitants de la « Nordstadt » afin de les sensibiliser au problème de la suppression de la ligne ferroviaire Ettelbrück-Diekirch.
- L'ULC participe à la braderie d'Esch-sur-Alzette. Malheureusement, les passants se sont montrés davantage intéressés aux gadgets qu'aux questions de consommation par rapport auxquels l'ULC voulait les sensibiliser.
- L'ULC présente une nouvelle brochure sur les contrats de crédit. La brochure, éditée en langue française et en langue allemande, donne aux consommateurs intéressés toutes les informations voulues par rapport aux contrats de crédit et émet de même les mises en garde nécessaires avant signature d'un tel contrat. Le lecteur est en plus familiarisé avec la terminologie bancaire y afférente.
- D'autre part, l'ULC présente une réédition de sa brochure « successions et testaments ». Le consommateur est informé sur la terminologie relative au droit de la succession et obtient les explications détaillées sur la ligne successorale, l'acceptation d'une succession sous bénéfice d'inventaire, etc.
- Un représentant de l'ULC sera présent à deux manifestations organisées ensemble avec les organisations syndicales afin de protester contre la suppression de la ligne ferroviaire Ettelbrück-Diekirch. L'une a lieu au Casino de Bonnevoie, l'autre sous forme de démonstration devant la mairie à Ettelbrück.
- L'ULC lance un communiqué de presse critiquant la méthode de calcul du Statec qui constate que le pouvoir d'achat du consommateur n'a pas baissé avant 2011. L'ULC critique cette étude qui se limite à calculer des moyennes statistiques.
- Le comité décide de demander aux responsables politiques la création d'un Ministère pour la Protection des Consommateurs. Le Ministre en charge porterait la responsabilité politique pour les dossiers relatifs à la défense et aux droits des consommateurs.

JUILLET 2013 :

- En vue des élections législatives anticipées prévues pour octobre 2013, le comité décide de procéder à la rédaction d'un document reprenant les revendications de l'ULC qui sera transmis aux partis politiques.
- L'ULC est présente à la foire agricole à Ettelbrück qui a encore connu un grand succès. Les consommateurs se sont montrés intéressés par la documentation proposée par l'ULC à cette occasion.
- L'Asbl Valorlux organise un concours intitulé « prix de l'emballage éco-responsable ». Le principe du prix est de mettre en avant, moyennant un jury d'experts, plusieurs emballages ménagers et/ou assimilés sur le marché luxembourgeois qui réduisent l'empreinte environnementale de l'emballage tout au long de son cycle de vie. Ce prix a vocation d'être source d'inspiration et d'innovation pour tous les secteurs utilisant les emballages et met en avant par ailleurs les efforts de l'industrie et du commerce en matière d'emballage afin de mieux protéger l'environnement et participer ainsi au développement durable et éco-responsable. Un membre du comité de gérance de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs représentera l'ULC au sein dudit jury d'experts.
- Le comité approuve un document intitulé « requêtes de l'ULC aux partis politiques en vue des élections d'octobre 2013 ». Le document comporte six revendications essentielles de l'ULC qui sont adressées à tous les partis politiques pour prise de position.
- Dans le dossier Transline, (billets d'avion vendus à destination du Portugal sans que les vols n'aient jamais eu lieu), l'ULC défend les consommateurs lésés afin d'obtenir le remboursement du prix payé et en outre et le cas échéant un dédommagement supplémentaire.
- L'ULC conclut un arrangement avec la société Apple en ce sens qu'Apple accepte les revendications formulées par l'ULC concernant les conditions générales de vente de la société. Apple s'engage notamment d'accepter le délai de garantie légale de deux ans et d'y rendre clairement attentifs leurs clients.
- L'une des instances de médiation sectorielle auxquelles participe l'ULC, en l'espèce la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Nettoyages, s'occupera dorénavant également du secteur du textile et change de nom en CLLNT. Devant cette instance de médiation, des litiges respectivement des réclamations de consommateurs qui ont subi un préjudice dans le cadre d'une intervention sur un vêtement, par exemple par un atelier de retouches, peuvent être déposées.

AOÛT 2013 :

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

SEPTEMBRE 2013 :

- Une délégation de l'ULC visite la maison de retraite « Op der Rhum ». A cette occasion a lieu un échange de vue avec le président du conseil d'administration et les directeurs de Servior, auxquels revient la gestion des centres pour seniors. La structure tarifaire est comparable pour pratiquement toutes les maisons de retraite. Un service d'accompagnement, d'hébergement et de restauration ainsi que de soins est offert aux résidents.
- Le directeur scientifique du Centre Européen de la Qualité Technologique et Humaine entre pour l'ULC au comité d'accréditation de l'Organisme pour l'Accréditation et la Surveillance (OLAS).
- L'ULC signe un accord de coopération avec l'Université de Luxembourg portant sur la création d'une clinique de droit de la consommation. Le projet consiste à offrir une information juridique gratuite aux consommateurs, ce par les étudiants de troisième et

quatrième année de droit et pour les litiges ne dépassant pas 2.000 €. L'idée scientifique derrière cette approche est très intéressante pour l'ULC également, vu qu'elle permettrait de détecter des clauses abusives dans des conditions générales. En outre, le fonctionnement de cette instance permettra de tirer des enseignements sur l'éventuelle nécessité de modifier des textes de loi existants.

L'accord de coopération signé comporte également l'obligation pour l'Université de relayer le dossier litige à l'ULC en cas de non arrangement.

- L'ULC constate au 30.9.2013 l'ouverture de 3.636 dossiers litiges par le département contentieux de l'ULC, dont 25 % dans le domaine du bâtiment, soit 890 dossiers. Au 30.9.2012, le nombre de dossiers ouverts pour cette année s'élevait à 3.359. Une substantielle croissance est donc constatée pour 2013.

OCTOBRE 2013:

- L'équipe du service contentieux de l'ULC est complétée par une juriste et un gestionnaire-conseiller.
- La brochure sur le bail à loyer est rééditée en langue française et en langue allemande. La brochure en question est très demandée. Avant sa réédition, le texte a été revu et complété par le service juridique de l'ULC.
- L'ULC décide de participer à la foire de l'étudiant qui offre une plateforme pour sensibiliser les jeunes consommateurs aux questions du droit de la consommation respectivement de la protection des consommateurs.
- Les discussions se poursuivent au sein du comité technique RC-Auto du Commissariat aux Assurances. La discussion tourne autour de la question si un deuxième ou troisième contrat d'assurance signé par un même preneur sont à classer au degré de base 11 ou non. Des questions sont également soulevées en rapport avec la transmission d'un degré Bonus dans l'échelle Bonus/Malus entre preneurs d'assurance d'une même famille.
- Le comité se penche sur l'enquête TNS-ILRES au sujet de la confiance des citoyens dans les instances officielles et autres. Il s'agit du « Politmonitor- RTL-Luxemburger Wort ». Il ressort que 70 % des citoyens ont confiance dans l'ULC qui est ainsi portée en tête de liste.
- L'ULC donne une conférence de presse au Novotel-Centre. Lors de cette conférence de presse, l'ULC présente ses revendications aux partis politiques en vue des élections législatives. D'autre part, un document élaboré par les services de l'ULC est présenté à la presse, document comparant les déclarations des différents partis politiques par rapport à une série de sujets consuméristes qui intéressent plus particulièrement l'ULC. Il s'agit des impôts directs et indirects, du logement, du pouvoir d'achat, de l'introduction de la possibilité d'actions collectives et de la création d'un Ministère pour la Protection des Consommateurs.
- L'ULC rencontre en entrevue le directeur ainsi que la chargée d'affaires du « Staater Geschäftsverband ». Les deux organisations retiennent de se consulter mutuellement pour des questions de consommation.
- Des réunions préparatoires ensemble avec d'autres organisations qui représentent le bord du salariat ont lieu en vue de la continuation des travaux de l'Observatoire de la Formation des Prix. Il s'agit notamment de définir une position commune au sujet des enquêtes à effectuer en 2014 par l'Observatoire afin de dégager une stratégie générale concernant les prix.
- Plusieurs actions en cessation sont introduites devant le tribunal compétent contre des sociétés dont les conditions générales de vente ne sont pas conformes aux dispositions législatives du Code de la consommation.

NOVEMBRE 2013 :

- L'ULC est cosignataire d'une lettre à l'adresse de Madame la Commissaire Viviane Reding, Vice-Présidente de la Commission Européenne, lui demandant de se prononcer contre l'autorisation d'une variante de maïs génétiquement modifiée.
- Entrevue avec l'Organisme Luxembourgeois d'Accueil et d'Intégration (OLAI) qui prend en charge les résidents non Luxembourgeois en séjour légal sur le territoire du Grand-Duché. L'OLAI propose à l'ULC de participer à une série de journées d'accueil et d'orientation ayant pour but de familiariser les personnes mentionnées avec la vie quotidienne au Luxembourg.
- L'ULC participe sur invitation du Ministère de l'Economie à une conférence sur la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. Le but visé est d'institutionnaliser les instances de médiation, respectivement de leur donner un cadre juridique solide. L'ULC intervient par le biais de l'un de ses juristes comme orateur.
- Prise de contact avec le représentant de l'Association Luxembourgeoise des Amis du Chemin de Fer (ALACF), qui assure la représentation luxembourgeoise au sein de la représentation européenne des usagers des transports en commun. Il est question de plusieurs sujets en rapport avec les transports publics.
- Un communiqué de presse sur de potentiels dangers que pourraient présenter certains jouets pour enfants est transmis à la presse.
- Entrevue avec les responsables de l'Institut Luxembourgeois de Régulation. Y sont abordées des questions relatives au marché de l'électricité et du gaz, la possibilité pour les consommateurs de changer de fournisseur, des questions de nature juridique en rapport avec la législation et plus particulièrement les directives européennes, la représentation adéquate des intérêts des consommateurs au sein de l'ILR.

DECEMBRE 2013 :

- L'ULC analyse les attributions et compétences du Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs qui dorénavant sera son Ministère de tutelle. A partir de l'année 2014, la convention financière sera signée avec le Ministère en question. Toutefois, les questions relatives au droit de la consommation proprement dit restent dans l'attribution du Ministère de l'Economie. Il en va de même d'ailleurs pour le Conseil de la Consommation.
- L'ULC procède à une analyse comparative des prix des crémants et champagnes en vue des fêtes de fin d'année. L'enquête en question est publiée sur le site internet de l'ULC et tenue à jour régulièrement.
- L'ULC prend position par rapport à la déclaration gouvernementale en analysant de près les sujets importants comme l'indice automatique des salaires, l'augmentation de la TVA, la sauvegarde du pouvoir d'achat des consommateurs et la politique du logement.
- Contact est pris avec les responsables du Ministère de la Protection des Consommateurs en vue d'une bonne coopération ainsi que pour cerner les thèmes à aborder.

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



REPRESENTATIONS INTERNATIONALES

Chapitre 5 :

5.1.	BEUC – BUREAU EUROPEEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS	75
5.2.	GCEC – GROUPE CONSULTATIF EUROPEEN DES CONSOMMATEURS	79
5.3.	ANEC, ASSOCIATION EUROPEENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRESENTATION DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION	80
5.4.	DOLCETA	81

5. REPRESENTATIONS INTERNATIONALES

5.1. BEUC – BUREAU EUROPEEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Monsieur Eugène KIRSCH**

Membre suppléant : **Madame Aline ROSENBAUM**

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

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

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

Deux assemblées générales se sont tenues en 2013.

5.1.1. ASSEMBLEE GENERALE DU BEUC LES 16 ET 17 MAI 2013 A BRUXELLES

Aline Rosenbaum représentait l'ULC lors de cette assemblée.

L'ordre du jour était le suivant :

16 mai 2013 :

13.30: Accueil et approbation de l'ordre du jour

13.40: Vote sur l'affiliation de nouveaux membres: « FEOSZ » (Hongrie) et «Alliance of Lithuanian Consumers' Organisations » (Lituanie). L'assemblée générale a accepté à l'unanimité ces deux candidatures.

Brèves présentations des nouveaux membres.

Décision relative à « OFE » (Hongrie): Au vu des difficultés financières qu'éprouve cette association pour régler sa cotisation au Beuc, il a été décidé d'examiner la possibilité de suspendre son affiliation jusque fin 2014 , au lieu de l'exclure du BEUC.

14:10: Approbation des comptes et du rapport d'activité de 2012

Lors de ce rapport d'activité, l'accent fut mis notamment sur les résultats obtenus par l'action concertée de certains membres du Beuc contre Apple.

Si l'action spécifique de l'ULC n'a pas été mentionnée lors de l'Assemblée Générale, notons qu'au Luxembourg, cette action a permis d'obtenir des modifications essentielles des conditions générales de Apple (voir rapport CGEC ci-après)

Les membres ont manifesté leur intérêt pour l'organisation d'autres actions concertées dans le futur, dans des domaines qui s'y prêteraient.

14.30: Préparation de la réunion avec le commissaire Borg

15:00: Commissaire Borg- présentation et discussion

16:15: *Pause*

16:30: Nouvelle stratégie du BEUC- présentation et discussion

Parmi les objectifs du BEUC figurent la démonstration de l'impact du BEUC auprès de ses membres, d'améliorer la gouvernance et de se concentrer sur un nombre plus réduit de priorités, afin d'être plus efficace. Quatre priorités furent suggérées aux membres : l'alimentation, les services financiers, les droits des consommateurs, et l'environnement numérique. Les autres domaines d'activité du BEUC seraient maintenus, mais se verraient dotés de moyens moins importants.

Concernant la gouvernance, une seule assemblée générale se tiendrait par année.

Différentes propositions de campagnes « flagships campaigns » furent soumises par les membres.

17.30 Rapport des directeurs

La problématique des négociations entre l'Union européenne et les USA, dans le cadre du Partenariat Transatlantique de Commerce et d'Investissement (TTIP) fut notamment évoquée : risque de déréglementation sur des problématiques importantes pour les consommateurs, telle que la protection des données, la sécurité alimentaire, etc.

18:00: Fin de la première partie

17 mai 2013

09:15: Travaux en groupes: 2 groupes de travail étaient proposés: 1) "Communiquer efficacement à l'égard des consommateurs " et 2) "Les services financiers et le rôle de « Finance Watch » "

Aline Rosenbaum a participé au groupe "Les services financiers et le rôle de « Finance Watch » "

10:45: *pause*

11:15: Comment le BEUC peut-il contribuer à une meilleure mise en application des droits des consommateurs?

L'application du droit européen des consommateurs est une des 4 priorités de la Commission en ce qui concerne les consommateurs.

Les actions coordonnées des membres au niveau européen, sont un moyen d'améliorer le respect des droits des consommateurs. La simple communication entre membres des démarches entreprises et des résultats obtenus peuvent également s'avérer utile.

12:00: Campagne en vue des élections européennes: présentation

13:00: *Buffet lunch*

14:00: Nouvelle stratégie du BEUC –adoption

14.30 Présentations de campagnes menées par des associations membres du BEUC

15:30: Organisation des Assemblées Générales de 2014

16:00: Fin de l'Assemblée Générale

5.1.2. ASSEMBLEE GENERALE DU BEUC LE 14 ET 15 NOVEMBRE 2013 A BRUXELLES

Aline Rosenbaum représentait l'ULC lors de cette Assemblée Générale.

L'ordre du jour était le suivant :

14 novembre 2013 :

14:00 Accueil des participants et approbation du projet d'ordre du jour

14:10 Présentation de nouveaux partenariats avec les organisations suivantes: Israel Consumer Council (ICC), Legal Services Consumer Panel (LSCP - UK)

14:30 Rapport des directeurs, comportant mise à jour de la mise en œuvre de la nouvelle stratégie

L'adoption de 4 top- priorités par le Beuc, suivant Assemblée Générale du 17 mai 2013 a entraîné une réorganisation au sein des départements du Beuc.

Concernant le TTIP, la commission européenne va mettre en place un groupe de conseil composé de 7 représentants de l'industrie, 7 représentants de la société civile, et une entité de standardisation.

Notons que l'assemblée fut informée également que IATA (association internationale des compagnies de transport aérien) avait retiré ses recommandations pour les contrats conclus avec les passagers grâce à l'intervention du Beuc.

L'ULC a quant à elle entretemps entrepris des démarches à l'égard de LUXAIR S.A., début février 2014, afin de voir modifier certaines dispositions des conditions générales de la compagnie.

14:45 Programme de travail du BEUC et budget pour 2014

15:15 Introduction des futures "Flagships campaigns"

Lors de l'Assemblée Générale de mai 2013, l'Assemblée générale avait approuvé l'idée de concentrer des ressources en moyens financiers et humains du BEUC sur quelques sujets porteurs (top- priorités), en collaboration avec différents membres, afin de mener des campagnes communes, de manière à leur donner une dimension internationale : Il fut convenu de choisir des sujets auxquels les consommateurs pourraient facilement adhérer dans des domaines considérés comme importants pour la majorité des associations membres.

15:30 séparation en 2 groupes de travail sur les "Flagships campaigns" I et II

Aline Rosenbaum a participé au groupe de travail sur le sujet "Trust your meat".

Suite au dernier scandale alimentaire concernant la viande de cheval, la confiance des consommateurs dans l'alimentation s'est encore réduite. Dans certains pays, les consommateurs n'ont pas été particulièrement inquiétés par l'utilisation de la viande de cheval, ignorant que la viande de cheval utilisée avait été présentée comme de la viande de bœuf car elle ne répondait pas aux exigences sanitaires requises pour la viande de cheval consommable...

Il reste que ce n'est pas le premier scandale concernant la viande, et que d'autres problèmes restent toujours d'actualité : utilisation d'antibiotiques à titre préventif dans les élevages, qui se retrouvent dans la viande et contribuent à réduire l'efficacité des antibiotiques...

On annonce au niveau européen le droit pour les producteurs de produire des animaux clonés en vue de leur consommation : ceci est déjà le cas aux USA, et la pression vient d'ailleurs de là pour que l'Europe accepte ce type de viande...

La question de savoir si l'origine de la viande, non seulement dans la viande vendue seule, mais pour la viande contenue dans des aliments composés (saucisses, plats préparés,...) doit être indiquée sur les emballages à l'attention des consommateurs a également été débattue.

Le Beuc propose donc que les membres participent à une campagne sur ces différents problèmes affectant la viande : Chaque association peut participer à son niveau suivant ses moyens et en collaboration avec le Beuc.

La participation de l'ULC à une telle campagne et les modalités de cette participation, doivent maintenant être discutée au sein de l'ULC.

16:45 Pause

17:00 Vote sur les modifications de statuts

Les statuts ont été modifiés afin de réduire le nombre d'Assemblées Générales du Beuc à une assemblée par an au lieu de deux (Ceci principalement afin de réduire les coûts que cela engendre pour le BEUC et pour les membres). L'Assemblée Générale annuelle aura lieu en principe à Bruxelles. Seules les réunions des différents groupes de travail se tiendront encore dans différents pays en collaboration avec les membres.

17:15 Présentation de l' « election manifesto /institutional changes 2014 »

18:00 Fin de l'Assemblée Générale

20:00 Dîner pour les membres, avec Mr. Markus Beyrer, Director General – Business Europe

15 novembre 2013

09.00 Présentation de la Nouvelle stratégie pour les membres CESEE

09:45 Préparation de la réunion avec le commissaire Mimica

10.00 Intervention du commissaire Mimica

11:15 Pause

11:30 séparation en groupes de travail sur les “flagship campaigns“ 3, 4, and 5

Aline Rosenbaum a participé au groupe de travail sur le sujet « Stop paying for useless small insurance ».

Les membres du Beuc ont constaté dans l'ensemble des pays européens la propagation de nouveaux types de contrats d'assurances : contrats d'assurances liés à des produits tels que smartphone, laptop, ..., mais aussi assurance annulation de voyage,...

Les caractéristiques communes de ces assurances sont : nombre important d'exclusions de garantie rendant l'assurance quasiment sans objet, impossibilité pour l'assuré de lire le contrat et les conditions générales avant d'y souscrire, montant élevé de la prime par rapport à l'objet assuré,...

Le Beuc propose de faire du lobbying ou tout simplement d'informer au maximum les consommateurs par une campagne d'informations.

La participation de l'ULC à une telle campagne et les modalités de cette participation, doivent maintenant être discutée au sein de l'ULC.

13:00 Sandwich lunch

13:45 Présentation des résultats des groupes de travail

15:15 Présentations de campagnes par différents membres du BEUC

16:00 Fin de l'Assemblée Générale

5.2. GCEC – GROUPE CONSULTATIF EUROPEEN DES CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Monsieur Eugène KIRSCH**

Membre suppléant : **Monsieur Bob SCHMITZ**

Le GCEC s'est réuni trois fois en 2013 (février, juin, octobre) et le Luxembourg a été représenté par Bob Schmitz qui s'est engagé plus particulièrement sur des dossiers ayant une incidence réglementaire future pour nos consommateurs ou permettant une meilleure mise en œuvre de la législation communautaire de protection des consommateurs. Concernant cette dernière, l'ULC a plaidé auprès du nouveau Commissaire en charge de la consommation, M. Mimica, pour que la Commission pousse à une coopération plus étroite entre les autorités de pays voisins de même tradition juridique (Grande Région Transfrontalière dans notre cas). Le Commissaire a effectivement mis l'accent sur les lacunes actuelles du « *enforcement* » dont il veut faire une priorité pour la Commission. Le GCEC a sollicité une meilleure consultation des associations de consommateurs de la part des autorités nationales quant aux priorités d'action commune au niveau européen. Par ailleurs, l'ULC a continué à jouer un rôle clef dans l'action commune des membres du BEUC contre les pratiques trompeuses de Apple en matière de garantie après-vente. Nous étions les premiers à aboutir un arrangement à l'amiable avec Apple ce qui nous a permis de mettre un terme à notre action en cessation devant les tribunaux. Bob Schmitz a activement participé aux réunions de COJEF

(*Consumer Justice Enforcement Forum*), coordonné par le BEUC, qui se sont tenues à Varsovie (février) et à Florence (octobre). Concernant de nouvelles initiatives qui devraient modifier à terme notre droit de la consommation, nous avons poursuivi notre participation dans le « *Multi-stakeholder*

Group on Green Claims » qui a permis l'adoption d'un Rapport d'évaluation des pratiques nationales et de formulation de recommandations communautaires. Ce rapport a été présenté lors du « *Consumer Summit* » des 18-19 mars à Bruxelles. Autre initiative novatrice qui a donné lieu à un avis du GCEC (février) et qui est toujours en cours, notamment via des études commanditées par la DG SANCO : mieux protéger les « consommateurs vulnérables » au lieu d'appliquer simplement la notion classique de « consommateur moyen raisonnablement informé ». L'attention des études en cours porte sur les secteurs financier, de l'énergie et des communications en ligne. Concernant la transposition de directives communautaires, le GCEC a été informé d'études en cours sur la manière dont les Etats membres ont mis en œuvre l'importante directive sur le crédit à la consommation et a été invité à un « *workshop* » de la DG Justice sur l'information des consommateurs quant à leurs nouveaux droits et obligations découlant de la directive droits des consommateurs. La transposition luxembourgeoise entraînant une modification de notre Code de la consommation ne sera bouclée qu'en mars 2014.

5.3. ANEC, ASSOCIATION EUROPEENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRESENTATION DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION

Membre effectif : **Paul MONDOT**

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

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

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

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

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

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

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

5.4. DOLCETA

Membre : **Madame Muriel JUNGERS**



DOLCETA site d'éducation en ligne à la consommation disponible en 27 versions dans 21 langues différentes. Ce site offrait à travers de nombreux articles des informations sur divers sujets traitant de la consommation de manière accessible et axée vers le consommateur. Des quiz permettent de tester de manière ludique les connaissances en matière de consommation.

Les mises à jour régulières permettaient aux consommateurs d'être informés sur les avancées importantes dans certains domaines tels que les services financiers, la sécurité des produits, le développement durable et les services d'intérêt général (électricité, gaz, transport, etc.). Mais également de comparer les différences entre les différents pays.

Pour les enseignants du primaire, du secondaire et les formations pour adultes, l'espace enseignant de Dolceta a fourni des plans de leçons, des dossiers d'informations, des ressources, des outils, des quiz et des jeux qui pouvaient être utilisés dans des cours variés tels que : l'économie, les mathématiques, les finances et les sciences mais aussi pour les cours de langue, le cours de formation économique et sociale, les programmes d'éducation à la citoyenneté, la vie en société.

Le rôle de l'ULC

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) a activement participé à l'élaboration des modules qui composent ce site, site dont le contenu est constamment étendu et mis à jour.

Le site luxembourgeois de Dolceta était réalisé en collaboration et sous la tutelle de l'Université Catholique de Louvain (UCL).

Les modules 1, 2, 3, 4, 5 et 8 ont été effectués par l'UCL et, de part la spécificité des sujets abordés, les modules 6 « Services d'intérêt général » et 7 « Services financiers » ont été entièrement réalisés par l'ULC.

La maintenance du site était effectuée conjointement par l'ULC et l'UCL.

Le rôle de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs consistait à adapter au cadre luxembourgeois les articles qui ont été créés à partir d'une base belge. Ce qui impliquait la transposition en droit luxembourgeois des textes législatifs belges, la recherche de correspondances dans les exemples donnés et éventuellement la réécriture des articles lorsqu'aucune similitude ne pouvait être trouvée.

La maintenance du site résidait en la mise à jour du site (vérification des liens informatiques, recherche de nouvelles sources, suppression de références devenues obsolètes, etc.)

Le dernier aspect dont a été en charge l'ULC était la dissémination (publicité via le site de l'ULC, articles et communiqués de presse, la distribution d'agendas, de brochures dans les foires ainsi que dans nos locaux) de Dolceta.

Nouveaux gestionnaires du projet

Dolceta devient le projet « *Consumer Classroom* », il est géré par un nouveau consortium (Adetef-Sivico-Astec) qui a décidé spécifiquement d'une orientation à destination des enseignants.

Le premier objectif étant le renouvellement du site afin de le rendre plus attractif notamment dans le domaine de l'éducation à la consommation. Pour ce faire, une analyse portant sur les besoins de certains groupes cibles (enseignants, médias, consommateurs lambdas) a été réalisée.

Le contenu de Consumer Classroom se base sur les 8 modules initiaux auxquels de nouveaux outils pédagogiques (sites web, jeux de société, jeux de rôle, vidéos ...) sont ajoutés.

Dans 20 pays de l'Union Européenne, le nouveau projet a été testé et évalué par le corps enseignant.

La participation de l'ULC dans ce nouveau programme n'est pas d'actualité.

Consumer

Consumer Classroom est un portail Internet financé par l'UE, ce site communautaire est destiné aux enseignants des 12-18 ans mais également

ouvert à toute personne désireuse d'y contribuer. Il contient une vaste bibliothèque de ressources pédagogiques sur l'éducation à la consommation provenant de toute l'Union Européenne, ainsi que des outils interactifs et collaboratifs pour préparer et partager des leçons avec des élèves et d'autres professeurs.

"Consumer Classroom" vise à promouvoir l'éducation à la consommation et à encourager son enseignement dans les établissements secondaires européens. C'est un site multilingue (disponible dans toutes les langues officielles de l'UE) paneuropéen, financé par la Direction Générale de la Santé et des Consommateurs de la Commission Européenne (DG SANCO).

Les enseignants ne sont pas l'unique public cible de "Consumer Classroom". Ce site peut aussi être utile pour les organisations de consommateurs, les associations nationales d'enseignants, les directeurs d'écoles secondaires, les ministères de l'éducation de tous les États membres, les experts de l'éducation à la consommation, etc.

Que trouve-t-on sur le site?

Consumer Classroom offre de nombreuses fonctionnalités et outils, parmi eux :

- Un outil interactif pour créer vous-même vos leçons: "Créer vos leçons"
- "Ma classe", un espace personnel pour partager vos cours avec vos élèves
- Des projets et des concours interscolaires
- Un Forum pour discuter et partager, entre pairs, des informations et des expériences sur l'éducation à la consommation à l'échelle de l'UE
- De l'aide pour la création de ressources pédagogiques

Les enseignants ne sont pas l'unique public cible de "Consumer Classroom". Ce site peut aussi être utile pour les organisations de consommateurs, les associations nationales d'enseignants, les directeurs d'écoles secondaires, les ministères de l'éducation de tous les États membres, les experts de l'éducation à la consommation, etc.

De la même manière, "Consumer Classroom" n'entend pas être réservé à l'Europe. Quiconque est prêt à contribuer à l'éducation à la consommation est invité à rejoindre le site.

Les partenaires du projet :

La coordination au niveau du Benelux est assurée par l'UCL (Université Catholique de Louvain).

Le rôle des partenaires nationaux consiste dans la collecte d'informations, la construction de nouveaux modules ainsi que la promotion du site.