

Rapport d'activité 2023



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

Rapport d'activité 2023



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

SOMMAIRE

1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRÉSENTATIONS NATIONALES	5
1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 7 JUIN 2023 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE	5
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	7
1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE	8
1.4. RÉVISEURS DE CAISSE	8
1.5. ORGANIGRAMME	9
1.6. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	10
1.6.1. SERVICE CONTENTIEUX.....	10
1.6.2. RELATIONS PUBLIQUES.....	10
1.7. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	11
1.7.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION	12
1.7.2. OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.P.).....	13
1.7.3. COMMISSION DE DÉGUSTATION DE L'OFFICE NATIONAL DES APPELLATIONS D'ORIGINE PROTEGEE (O.N.A.O.P.).....	15
1.7.4. MARQUE NATIONALE LËTZEBUERGER HUNNEG	17
1.7.5. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT ».....	18
1.7.6. MÉDIATEUR EN ASSURANCES	20
1.7.7. MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG	22
1.7.8. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE.....	23
1.7.9. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV	24
1.7.10. ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L'AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDANTE DE L'AUDIOVISUEL (ACALIA).....	26
1.7.11. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE.....	29
1.7.12. BEE SECURE ADISORY BOARD	30
1.7.13. CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS	31
1.7.14. COMITE DE PILOTAGE DE LA CLINIQUE DU DROIT DE LA CONSOMMATION 2023	33
2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS.....	37
2.1. LE MENSUEL « de Konsument ».....	37
2.2. ULC-CALENDRIER	38
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	38
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS	40
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	40
2.5.1. L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ	40
2.5.2. FOIRE AGRICOLE	40
2.5.3. «STROOSSENMAART LËTZEBUERGER PRODUKTER MEDERNACH».....	40
2.5.4. BRADERIE À LUXEMBOURG.....	40

2.5.5. SEMAINE NATIONALE DU LOGEMENT	40
2.6. COOPÉRATION AVEC L'ÉCOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU LUXEMBOURG (EHTL).....	40
2.7. CONFÉRENCES DE PRESSE	41
3. CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEILS ET INFORMATIONS... 45	
3.1. CONTENTIEUX.....	45
3.2. HEURES D'OUVERTURE	56
4. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC.. 59	
5. THÉMATIQUES EUROPÉENES..... 65	
6. REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES 71	
6.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS	71
6.1.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC DU 25 AU 26 MAI 2022 À BRUXELLES	71
6.1.2. FINANCIAL SERVICES EXPERT MEETING DU BEUC, LE 22 NOVEMBRE A BRUXELLES	72
6.1.3. CONFÉRENCE ANNUELLE DU BEUC : « BACK TO THE FUTURE- THE PROMISES AND PERILS OF DIGITAL FINANCE » - LE 23 NOVEMBRE A BRUXELLES.....	72

* * * * *

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



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Chapitre 1 :

1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 7 JUIN 2023 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE	5
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	7
1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE	8
1.4. RÉVISEURS DE CAISSE	8
1.5. ORGANIGRAMME	9
1.6. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	10
1.7. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	11

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

1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 7 JUIN 2023 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE

L'assemblée générale ordinaire de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) s'est tenue le mercredi 7 juin 2023 au Casino Syndical à Luxembourg-Bonnevoie. Outre une rétrospective de l'année 2022, l'accent a été mis sur les grands défis dans le domaine de la protection des consommateurs.

Le président de l'ULC, Monsieur Nico Hoffmann, a commencé son allocution en rappelant que l'ULC, en tant qu'association indépendante, a toujours été proche des consommateurs. C'est pourquoi l'ULC a de nouveau formulé un vaste catalogue de revendications en vue des élections législatives d'octobre. Il espère que l'une ou l'autre de ces revendications se retrouvera dans les programmes électoraux des différents partis, car il reste encore beaucoup à faire en matière de protection des consommateurs.

Le président de l'ULC a ensuite abordé quelques thèmes particulièrement importants pour l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs, à commencer par la protection et le maintien du pouvoir d'achat. Un thème que l'ULC a toujours mis en avant ces dernières années. Même si plusieurs tranches d'indexation sont tombées ces derniers temps, leur effet a été absorbé par les hausses de prix. On ne peut pas s'empêcher de penser que de nombreuses entreprises en profitent au détriment des consommateurs.

La politique des banques et de la poste est également loin d'être favorable aux consommateurs. Nico Hoffmann a mentionné à cet égard les nombreuses fermetures de succursales bancaires et postales, la réduction constante des distributeurs automatiques de billets et les frais bancaires élevés. Dans ce contexte, l'ULC demande entre autres une adaptation de la loi sur le service universel afin de maintenir au moins une agence bancaire et postale dans chaque commune.

La réforme fiscale annoncée en grande pompe est une fois de plus restée lettre morte, selon le président de l'ULC. Même si certains événements imprévisibles ont eu lieu ces dernières années, rien ne s'oppose encore à des mesures rapides pour plus de justice fiscale, comme l'exonération d'impôts pour les salariés payés au salaire minimum ou la suppression des classes d'imposition 1 et 1a.

Il est également urgent d'agir dans le domaine du logement. Les prix ont tellement augmenté ces dernières années que de nombreuses personnes n'ont plus les moyens de se loger ou doivent s'endetter à vie. Dans le domaine de la location aussi, il y a beaucoup de problèmes. Les nombreuses plaintes dont l'ULC est saisie chaque année en sont la preuve.

Parmi les autres sujets abordés par Nico Hoffmann au cours de son allocution d'une trentaine de minutes, on peut citer le prix élevé des pensions dans les maisons de retraite et de soins, le service Adapto qui est loin de fonctionner correctement et la loi en attente sur le recours collectif. Même si l'on n'y compte plus, on espère que cette loi sera adoptée par la Chambre des députés au cours de la législature actuelle.

Un espoir que partage **la ministre de la Protection des consommateurs, Madame Paulette Lenert**. On attend en effet depuis très longtemps l'avis du Conseil d'Etat. Mais elle n'a malheureusement pas les moyens d'accélérer la procédure, a déclaré Paulette Lenert. Elle a ajouté que l'assemblée générale de l'ULC de cette année était l'occasion de faire le point sur la première législature du ministère de la Protection des consommateurs (MPC), créé en 2018. Dans ce contexte, la ministre a souligné la bonne collaboration entre son ministère et l'ULC et a remercié l'ULC pour son engagement quotidien dans la défense des droits des consommateurs.

Même si la pandémie est intervenue, le bilan des dernières années est plus que positif. Paulette Lenert a notamment cité la création de l'ALVA (Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire) sous son impulsion ainsi que le renforcement de la division « Enforcement » du MPC, qui s'occupe avant tout de veiller au respect du Code de la consommation par le biais de ses contrôles.

Le MPC est également le point de contact national en matière de droits des passagers et le ministère a offert une aide concrète à un nombre record de consommateurs l'année dernière, en examinant leurs litiges et en prenant les mesures nécessaires, le cas échéant, pour s'assurer que les droits garantis par les règlements européens étaient respectés.

Etant donné que le consommateur d'aujourd'hui n'est pas celui d'hier et que le consommateur de demain n'est pas celui d'aujourd'hui, il est indispensable d'évoluer constamment dans l'intérêt des consommateurs et de trouver de nouveaux moyens pour atteindre un rayon de consommateurs encore plus large. En raison de l'évolution démographique du Luxembourg, il ne va pas de soi que tous les consommateurs vivant ici connaissent l'ULC, a déclaré le membre du gouvernement.

Au cours de l'assemblée générale, **le secrétaire général Marcel Laschette** a notamment évoqué les nombreuses activités de l'année écoulée, et plus particulièrement les statistiques du service contentieux de l'ULC. En 2022, un total de 4.623 nouveaux dossiers de plaintes ont été créés. Plus de la moitié d'entre eux (2.510) concernaient le secteur de la construction ou le thème du logement. Les autres plaintes couvraient tous les domaines possibles, des assurances aux voyages en passant par les opérateurs de télécommunications. L'année dernière, le service juridique a reçu au total 42.849 appels téléphoniques et 13.024 e-mails.

Le trésorier Guy Fettes a présenté le bilan pour l'année 2022 et le budget prévisionnel pour l'année 2023 – tous les deux ont été adoptés à l'unanimité par l'assemblée générale.

Pour Guy Fettes, il s'agissait des derniers actes officiels pour l'ULC, puisqu'il avait remis sa démission pour l'assemblée générale de cette année. Cela entraîne quelques changements au sein du conseil d'administration.

L'assemblée générale a confirmé univoquement Carlos Pereira comme nouveau représentant de l'OGBL. Lors d'une élection partielle organisée à l'issue de l'assemblée générale, l'ancien trésorier adjoint, Paul Gries, a été élu à l'unanimité comme nouveau trésorier. Alain Back a également été élu à l'unanimité comme nouveau trésorier adjoint.

1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président d'honneur :	MEIS Roby	
Président :	HOFFMANN Nico	LCGB
Vice-présidente :	CANNIVY Liliane	Membre individuel
Vice-président :	WENNMACHER Nico	F.N.C.T.T.F.E.L.
Vice-président :	WEYDERT Camille	CGFP
Secrétaire général :	LASCHETTE Marcel	Membre individuel
Secrétaire général adjoint :	SCHILTZ Camille	F.G.F.C.
Trésorier :	GRIES Paul	SYPROLUX
Trésorier adjoint :	BACK Alain	ALEBA
Directrice :	ROSENBAUM Aline	Membre de la direction
Membre du Conseil d'Administration :	GEORGES Nico	EC
Membre du Conseil d'Administration :	PEREIRA Carlos	OGB-L
Membre du Conseil d'Administration :	SCOLATI Roberto	Membre individuel
Membre du Conseil d'Administration :	FRISCH Sonja	Membre individuel

Le conseil d'administration a siégé 6 fois en l'an 2023 pour remplir ses fonctions.

1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE

Président :	HOFFMANN Nico LCGB
Vice présidente :	CANNIVY Liliane Représentante des membres individuels
Vice-président :	WENNMACHER NICO F.N.C.T.T.F.E.L.
Vice-président :	WEYDERT Camille CGFP
Secrétaire général :	LASCHETTE Marcel Représentant des membres individuels
Secrétaire général adjoint :	SCHILTZ Camille F.G.F.C.
Trésorier :	GRIES Paul Syprolux
Trésorier adjoint :	BACK Alain ALEBA
Membre :	ROSENBAUM Aline Directrice

Le comité de gérance a siégé 16 fois durant l'an 2023.

1.4. RÉVISEURS DE CAISSE

Membres :	Madame Christiane HAAS Monsieur Jean-Claude DELLERE Monsieur Jean-Paul HARTZ Monsieur Paul FOLSCHEID
-----------	---

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

Ils se sont réunis 3 fois pour un contrôle approfondi des dépenses et recettes 2023 de l'ULC.

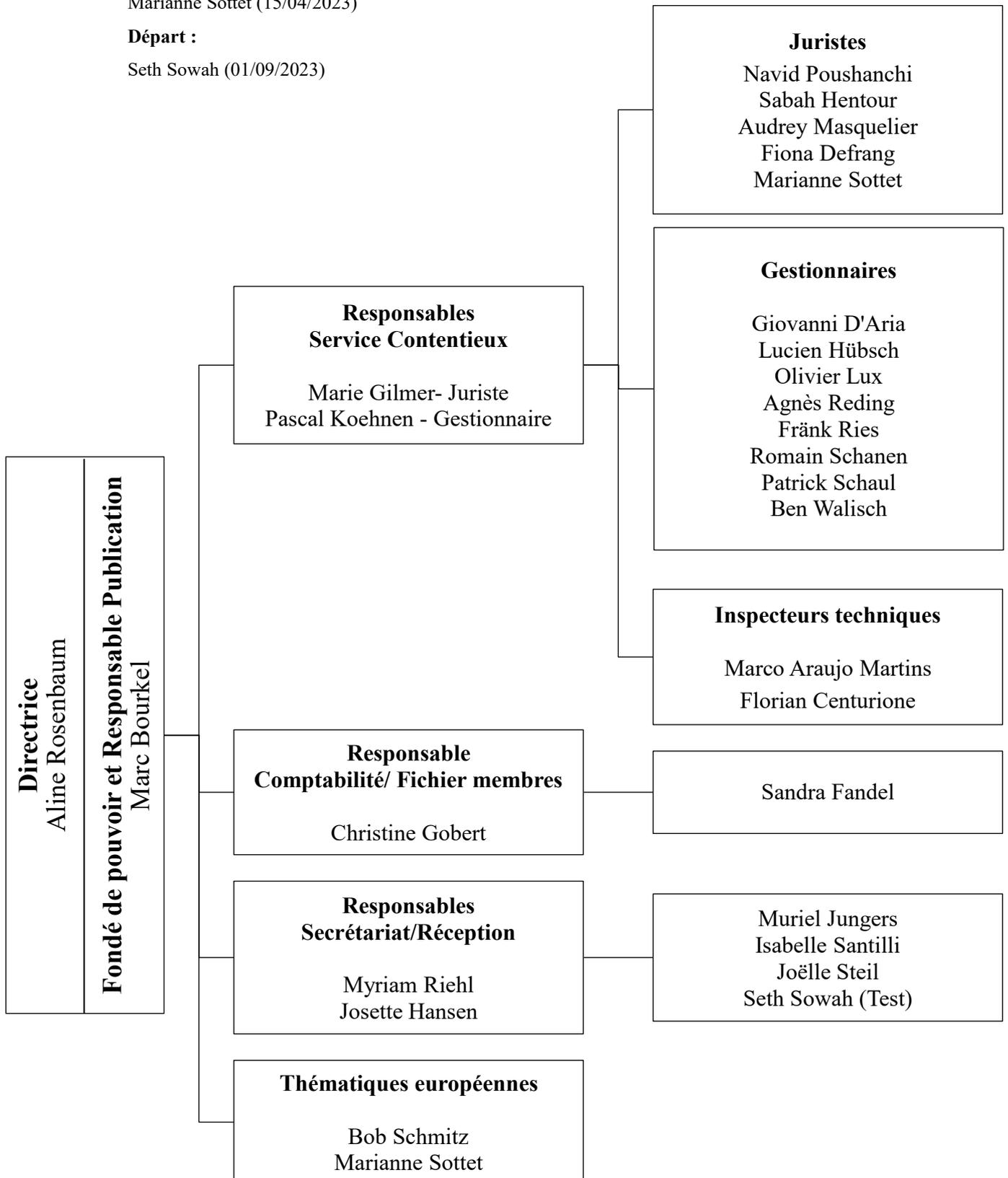
1.5. ORGANIGRAMME

Entrée:

Fiona Defrang (15/03/2023)
Marianne Sottet (15/04/2023)

Départ :

Seth Sowah (01/09/2023)



31/12/2023

1.6. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES

1.6.1. SERVICE CONTENTIEUX

Responsables :	Madame Marie GILMER Monsieur Pascal KOEHNEN
Juristes :	Madame Sabah HENTOUR Madame Audrey MASQUELIER Monsieur Navid POUSSHANCI Madame Fiona DEFRANG Madame Marianne SOTTET
Gestionnaires :	Monsieur Giovanni D'ARIA Monsieur Lucien HÜBSCH Monsieur Olivier LUX Madame Agnès REDING Monsieur Fränk RIES Monsieur Romain SCHANEN Monsieur Patrick SCHAUL Monsieur Ben WALISCH
Inspecteurs techniques :	Monsieur Marco ARAUJO MARTINS Monsieur Florian CENTURIONE

1.6.2. RELATIONS PUBLIQUES

Membre effectif :	Monsieur Marcel LASCHETTE
Membres suppléants :	Madame Liliane CANNIVY Monsieur Camille WEYDERT

1.7. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES

- 1.7.1 Conseil de la Consommation
- 1.7.2 Office national de l'appellation d'origine protégée « Moselle luxembourgeoise » (O.N.A.O.C.)
- 1.7.3 Office national de l'appellation d'origine protégée « Moselle luxembourgeoise » (Commission de dégustation)
- 1.7.4 Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg
- 1.7.5 Aktioun Öffentlechen Transport
- 1.7.6 Médiateur en Assurances
- 1.7.7 Mouvement Européen du Luxembourg
- 1.7.8 La Sécurité Routière
- 1.7.9 Commission des Litiges de Voyages – CLLV
- 1.7.10 Assemblée consultative de l'autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel (ACALIA)
- 1.7.11 Commission consultative aéroportuaire
- 1.7.12 BEE Secure Advisory Board
- 1.7.13 Centre européen des consommateurs
- 1.7.14 Comité de pilotage de la clinique du droit de la consommation 2023

1.7 LES RÉPRESENTATIONS NATIONALES

1.7.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION

Membres effectifs : **Monsieur Nico HOFFMANN**
Monsieur Marcel LASCHETTE
Monsieur Guy Fettes (rempl. par Paul GRIES 10/2023)
Monsieur Aline ROSENBAUM

Membres suppléants : **Madame Liliane CANNIVY**
Monsieur Camille SCHILTZ
Monsieur Marc BOURKEL
Monsieur Camille Weydert

Au cours de l'année 2023, deux réunions du Conseil de la Consommation se sont tenues, en date des 21 mars 2023 et 21 novembre 2023.

A l'ordre du jour de la réunion du 21 mars 2023 figuraient le 15^e rapport de la Charte FAIR PRICE, les travaux législatifs nationaux, les travaux législatifs européens (proposition de directive concernant les contrats de services financiers conclus à distance ; proposition de directive relative aux crédits aux consommateurs ; proposition de directive pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et à de meilleures informations) et l'« enforcement » avec entre autres la réduction des taux de TVA et conclusions préliminaires du ministère et les accents des contrôles pour l'année 2023.

Quant à la Charte FAIR PRICE, le Conseil de la consommation constate le respect de la Charte par ses signataires. Le Conseil continuera ses observations et fera rapport de ces conclusions aux signataires de la Charte.

Concernant le projet de loi portant sur l'introduction d'un recours collectif en droit de la consommation, Madame Catherine Phillips (MPC) informe que le projet n'a pas avancé malgré le fait que le délai de transposition ait expiré, la Chambre des députés étant en attente de l'avis du Conseil d'État.

Enforcement : Suite à la réduction de certains taux de TVA, le ministère de la Protection des consommateurs a réalisé un sondage sur un échantillon de professionnels. Monsieur Patrick Wildgen (MPC) présente les résultats au Conseil.

Afin de maximiser l'effet des contrôles, le MPC se focalisera pour le reste de l'année en premier lieu sur des localisations regroupant un nombre élevé de commerces, c'est-à-dire les centres commerciaux, zones d'activités, rues piétonnes ou centres-villes.

A noter que le MPC dispose depuis peu de trois agents ayant le statut d'officier de police judiciaire. Ceux-ci pourront donc coopérer avec le parquet dans le cadre d'infractions au droit de la consommation. Même s'ils sont habilités à recevoir des plaintes de consommateurs, ils ne peuvent pas, en tant qu'officier de police judiciaire, assister le consommateur dans le cadre du différents ou litige entre le consommateur et le professionnel. Leur rôle est ainsi complémentaire à ceux des autres acteurs tels que l'ULC, le CEC ou le médiateur.

A l'ordre du jour de la réunion du 21 novembre 2023 figuraient les travaux législatifs nationaux, les travaux législatifs européens (entre autres : proposition de directive dite droit à la réparation et proposition de directive dite green empowerment et révision directive voyages à forfait), les

activités du service enforcement et la fin de la période de la réduction du taux de TVA de 1 % au 31 décembre 2023.

Madame Catherine Phillips (MPC) informe des dernières évolutions du projet de loi portant sur l'introduction d'un recours collectif en droit de la consommation. Ainsi, le Conseil d'État a rendu son avis en date du 20 juin 2023. Le ministère va formuler des propositions pour permettre de lever les oppositions du Conseil d'État et permettre une adoption rapide du texte, le Luxembourg étant en retard par rapport au délai de transposition. Toutefois, il reviendra au nouveau gouvernement de déterminer comment procéder pour la suite.

Madame Delphine Jeanpierre (MPC) présente le projet de loi n° 8255. L'objet de ce texte est d'apporter des modifications ponctuelles au Code de la consommation. Il comprend trois volets principaux : des clarifications en matière de clauses abusives ; un apport de précisions concernant les sanctions ; une simplification concernant la procédure de recrutement des officiers de police judiciaire.

Monsieur Patrick Wildgen (MPC) fait le tour des activités du service enforcement aux membres du Conseil de la consommation. Il rappelle par ailleurs que le service est aussi en charge des droits de voyageurs. Pour ce qui est des droits des passagers aériens, le nombre de demandes est en forte croissance et passera le cap des 1.000 demandes pour l'année 2023. Le ministère a, pour ce volet, rencontré l'ULC et le CEC Luxembourg pour améliorer la coopération.

Des discussions entre représentants des ministères et des organisations patronales sont en cours pour permettre une bonne transition pour le passage du taux réduit de 1% en 2023 au taux nominal d'application avant cette mesure provisoire. Des problèmes pourraient se poser notamment dans le cadre de devis rédigés en 2023 et pour le prix final à payer par le consommateur en 2024.

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

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

L'Office national des appellations d'origine protégées (O.N.A.O.P.) est un organisme de contrôle de l'Etat, qui assure le contrôle organoleptique des vins et crémant luxembourgeois ; l'O.N.A.O.P. garantit :

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

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

- Seulement des vins qui respectent le rendement maximal de 100 hl/ha (115 hl/ha pour Elbling et Rivaner) ont le droit d'utiliser l'indication Appellation d'origine protégée – Moselle Luxembourgeoise.

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

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

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

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

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

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

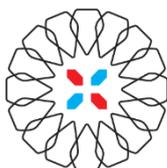
Procédures et fonctionnement

A partir du millésime 2021, les vins, vins mousseux et les crémants répondants au critères énoncés dans le cahier de charge de l'appellation d'origine protégée – Moselle Luxembourgeoise et qui ont été contrôlés par un examen analytique et organoleptique ont le droit d'utiliser l'indication protégée : APPELLATION D'ORIGINE PROTEGEE – MOSELLE LUXEMBOURGEOISE mais seulement en combinaison avec le label de contrôle et le médaillon suivant :

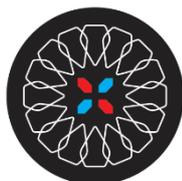
Label :



Médaillon :



version colorée



version négative

Le médaillon doit être reproduit directement sur la capsule des bouteilles en monochrome ou comme représenté ci-dessus.

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

Depuis le 1^{er} mars 2023 les demandes d’obtention en AOP doivent être soumises de façon digitale. Une démarche en ligne *MyGuichet* a été mise en place et remplace les demandes manuscrites sur formulaires préimprimés.

Dans ce cadre, les agents du service AOP ont fait un grand travail de consultance soit par téléphone, soit en se rendant sur place pour aider les vignerons dans leurs premières démarches.

Les dégustateurs encodent les points de chaque vin sur une tablette numérique. Un logiciel calcule les moyennes et les résultats sont affichés sur un grand écran après chaque série. Ces résultats ainsi que les résultats analytiques du laboratoire sont importés dans la base de données de *MyGuichet*.

La communication des résultats d’analyses aux demandeurs se fait également par le guichet unique *MyGuichet*. Toute la démarche AOP, y compris la facturation des collerettes, est donc une démarche « paperless ».

Depuis 2019, les vignerons ont le droit d’intégrer le logo de l’AOP dans leurs propres étiquettes. Ils n’ont donc plus forcément besoin de se procurer les étiquettes avec le logo au guichet de l’AOP. Cette alternative a connu un réel succès à ce que pour l’année 2023 déjà 35% des vins tranquilles et 60% des créchants ont le logo intégré dans l’étiquette.

1.7.3. COMMISSION DE DÉGUSTATION DE L’OFFICE NATIONAL DES APPELLATIONS D’ORIGINE PROTÉGÉE (O.N.A.O.P.)

Dégustateurs : **Monsieur Jean-Paul RISCH**
Monsieur Ben HOMAN †
Monsieur Frank DUMONT
Monsieur Yves MERSCH

Les délégués de l’ULC à la Commission de dégustation sont Jean-Paul Risch, Ben Homan, Franck Dumont et Yves Mersch. Au cours de l’année 2023 Yves Mersch est nommé membre de la commission de dégustation en remplacement de BEN HOMAN, dont le poste a dû être pourvu suite à son décès inattendu.

Au cours de l’année 2023, la commission de dégustation s’est réunie en **42 séances**

Les contrôles et examens ont porté sur les volumes et échantillons suivants :

	Volume admis en AOP (hl)	Nombre d’échantillons présentés en AOP	Nombre d’échantillons admis en AOP	Nombre d’échantillons ajournés en AOP
Vin tranquille	50.783	1.021	978	43

Crémant de Luxembourg	19.062	163	155	8
Vin mousseux de qualité	321	3	3	0

Le volume total vins à mentions particulières s'élève à 2130 litres et se subdivise comme suit :

- Vendanges tardives : 950 litres
- Vins de paille : 1225 litres, soit 4 vins
- Vins de glace : 0 litres.

Au total 1.021 échantillons ont été présentés aux contrôles organoleptiques au cours de l'exercice 2023.

Gestion et développement

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

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

Pour l'exercice 2023, la vente de labels de qualité s'élève à 9.526.356 pièces, dont 6.376.166 pour les vins tranquilles et 3.150.190 pour les crémants et vins mousseux.

Les deux commissions, la commission de gérance et la commission de dégustation, ont été renouvelées par arrêté ministériel. Il y a eu deux changements pour la commission de gérance et quatre pour la commission de dégustation.

En vue des nouveaux critères d'étiquetage des vins et crémants prescrits par la Commission Européenne à partir du 8 décembre 2023, le service de l'AOP a entamé en coopération avec les développeurs de *MyGuichet* un projet pour conformiser la présentation des données de chaque vin AOP et non-AOP sur le site www.aop.lu.

En effet, le consommateur peut consulter les données analytiques de chaque vin bénéficiant de l'AOP sur le site web de l'AOP en saisissant le numéro AOP du vin en question. Or sur ce site ne figurent actuellement que les vins AOP. Une nouvelle démarche sera mise en place, en cours de 2024, qui permet d'héberger aussi les vins sans AOP. En plus la mise en page sera conforme avec les nouvelles exigences concernant la publication obligatoire de la liste des ingrédients et du tableau nutritionnel pour chaque vin. L'accès à la page web d'un vin donné est déjà possible par simple scan d'un code QR qui est fournie aux vignerons automatiquement par *MyGuichet*. Ce code QR peut être intégré dans les étiquettes, ce qui permet de renoncer à l'obligation d'imprimer la liste des ingrédients et le tableau des valeurs nutritives.

1.7.4. MARQUE NATIONALE LËTZEBUERGER HUNNEG

Membre effectif : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

La « Marque Nationale de Miel du Grand-Duché de Luxembourg », gérée par l'Etat et arrivée à échéance, est poursuivie depuis la saison 2023 sous le nouveau label « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » par l'Association agricole « Lëtzebuenger Hunneg », d'abord en tant que label de qualité et, après l'accréditation européenne, à nouveau en tant qu'AOP.

Le miel « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » est un miel multifleurs qui reflète la composition de la flore sauvage et agricole du Grand-Duché de Luxembourg. Il est bien connu pour sa fine structure cristalline, spécifique au miel « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg ». Il est commercialisé depuis des décennies dans son pot « classique » en verre avec couvercle rouge. L'apiculteur, par son savoir-faire traditionnel lors du brassage, favorise une cristallisation fine et une consistance onctueuse « tartinable ».

Le miel conditionné présente les caractéristiques suivantes :

- Arômes typiques de la flore mellifère variée du Luxembourg avec arbres des vergers et des forêts, fleurs des champs et prés, ronces et haies ainsi que de miellats.
- Cristallisation fine
- Consistance mi-ferme onctueuse, maniable au couteau
- Spectre des pollens spécifiques à la flore du Luxembourg: Rosacea, Salix sp, Prunus, Rubus, Trifolium repens, Brassica napus, Rosa sp, Parthenocissus, ... (référence : étude Beefirst sur pollen libre, LIST 2019)

Les 101 apiculteurs participant à la « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » ont exploité 3.076 ruches et présenté 110.772 livres (55.386 kg) de miel en vue d'obtenir le label de qualité.

Pour la saison 2023, 189 échantillons de miel ont été présentés à la certification. Ils ont été analysés lors de neuf réunions organisées par la « Schmaachkommissioun Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg ». 14 échantillons n'ont pas répondu aux critères de la « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » et ont été refusés. Jusqu'à présent, 81.311 étiquettes de la « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » ont été distribuées.

Le miel « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » destiné à la commercialisation doit être muni d'une étiquette avec identification du lot, du nom et de l'adresse du producteur.

Outre les mentions obligatoires prévues par la réglementation relative à l'étiquetage, l'étiquette affiche le logo « Marque Nationale Lëtzebuenger Hunneg » bien visiblement sur l'étiquette principale. Le diamètre minimal du logo est de 25 mm.

1.7.5. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »

Membre effectif : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Rapport d'activité du 18 juillet 2023 au 17 février 2024

L'exercice a débuté comme d'habitude à l'issue de la partie statuaire de l'Assemblée générale qui s'est tenue le 18 juillet 2023 dans les locaux du Casino Syndical à Bonnevoie.

Comme l'AÖT a décidé de ne plus inviter d'orateur à l'occasion de l'Assemblée générale, mais de faire le bilan des activités de l'année lors d'une conférence de presse, ce fut donc une Assemblée générale classique après laquelle le Conseil d'administration avait invité les participants à une agape.

Activités du 18 juillet 2023 au 17 février 2024

- 18.07.2023 Assemblée générale dans les locaux du Casino Syndical à Bonnevoie, suivie du traditionnel dîner pour les membres au restaurant Trio.
- 20.07.2023 Conférence de presse traditionnelle de l'AÖT au Casino Syndical à Bonnevoie.
- 11.09.2023 Invitation et participation à une table ronde du DGB à Dillingen sur le trafic ferroviaire dans la région frontalière.
- 11.09.2023 Envoi d'une lettre à la direction des CFL et au ministre concernant l'état des automotrices de type Z2.
- 05.10.2023 Participation à la réunion du groupe de travail 3 du Conseil Economique et Social de la Grande Région (CESGR).
- 11.10.2023 Participation à une conférence de presse sur les liaisons ferroviaires Luxembourg-Liège, avec les syndicats OGBL-Landesverband et CGSP Cheminots Liège-Verviers-Welkenraedt.
- 26.01.2024 Invitation à l'Assemblée générale de Pro Vëlo.
- 10.02.2024 Envoi d'une lettre à la ministre de la Mobilité pour un premier contact.

Réunions du comité

Pendant l'exercice 2023/2024, deux réunions du comité ont eu lieu, ceci afin de préparer les entrevues et de discuter les dossiers en cours.

Représentations dans d'autres organes, relations avec d'autres associations

Le secrétaire René Birgen et Nico Wennmacher représentent l'AÖT également dans le groupe de travail Transport du Conseil Economique et Social de la Grande Région. Depuis le 6 octobre 2022, René Birgen est président de ce groupe de travail.

L'AÖT est également représentée dans le « Comité d'accompagnement tram ». Les représentants de l'AÖT sont Alphone Classen et René Birgen.

Le vice-président Alphonse Classen est le représentant de l'AÖT dans le groupe de travail « Couloirs d'autobus » de l'Administration des Ponts et Chaussées.

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

L'AÖT soutient la plateforme « Votum Klima » et l'organisation « natur&ëmwelt ».

Associations membres

20 organisations sont membres dans l'AÖT :

1. Velos-Initiative
2. Amiperas
3. Denkfabrik Nordstad
4. GAR
5. Mouvement écologique
6. Nordstad Tram asbl
7. ALACF
8. Fédération Marche Populaire
9. Ligue HMC asbl
10. Bréifdréieschgewerkschaft
11. natur&ëmwelt
12. ULC
13. Association des Victimes de la Route
14. FGFC
15. FENAFEL
16. Late Night Bus
17. Tram asbl
18. FNCTTFEL/Landesverband
19. Syprolux
20. Association pour Déficients Visuels

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

Conseil d'administration

Président :	Roland Schreiner (FNCTTFEL/Landesverband)
Vice-président :	Alphonse Classen (FNCTTFEL/Landesverband)
Secrétaire :	René Birgen (TRAM asbl)
Trésorière :	Josée Feyereisen (Bréifdréieschgewerkschaft)
Membres:	Marcel Barbier (FLMP) Misch Dondelinger (GAR) Metty Geschwind (ALACF) Germain Kirsch (AVR) Maurice Losch (Denkfabrik Nordstad) Albert Lambert (ALACF) Gust Muller (Lëtzebuerger Velosinitiativ) Nico Wennmacher (ULC) Laure Simon (Mouvement Ecologique) Franz Kohlen (SYPROLUX)
Réviseurs de caisse :	Nico Georges (FNCTTFEL/Landesverband) Roger Leclerc (GAR)

1.7.6. MÉDIATEUR EN ASSURANCES

Membre effectif : **Maître André MARMANN**

Nombre de litiges et types de plaintes :

litiges :	122
- transfrontaliers :	74
- nationaux :	48
branche vie :	69
branche non vie:	53
- habitation :	16
- protection juridique :	2
- auto:	18
- santé:	4
- voyage:	2
- vol :	1
- rc professionnelle :	5
- « smartphone » :	1
- « phishing » :	1
- chantier :	1
- « Ministère » :	1
- « Marine expatrié » :	1

Part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues avant d'avoir abouti:

retrait demande: $3/122 \times 100 = 2,4\%$ incompétence: $17/122 \times 100 = 13,9 \%$
transmis à CAA: $29/122 \times 100 = 23,7\%$

Laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités :

46,23 jours

Taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges :

inconnu

Problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels, les informations communiquées à cet égard et les recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir:

problèmes systématiques :

- compréhension
- information

informations et recommandations :

- à l'ACA : sensibiliser ses membres pour favoriser la clarté et la simplicité des informations fournies
- à l'ULC et au CEC : sensibiliser leurs membres à lire ce qu'ils signent et à se renseigner avant la signature

Evaluation de l'efficacité de la coopération au sein des réseaux d'entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel:

- collaboration Médiateur de la Consommation et Médiateur en Assurances : excellente
- collaboration Réseau des Centres Européens des Consommateurs et Médiateur en Assurances : excellente
- demandes en médiation d'un consommateur résidant au sujet d'un litige dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel : 0 (absence de demande)

Formation dispensée aux personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le but de leur conférer les connaissances et aptitudes requises par l'article L432-5 dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation ainsi qu'une compréhension générale du droit:

- Mme Valérie TOLLET:

*expérience professionnelle en tant que fiscaliste et juriste : +20 ans

*expérience professionnelle en tant que médiateur: +2 an

*formation continue en matière du droit des assurances

- M. André MARMANN :

*expérience professionnelle en tant qu'avocat: +25 ans

*expérience professionnelle en tant que médiateur: +20 ans

*formation continue en matière de droit

Evaluation de l'efficacité de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats:

efficacité :

- retraits : 3
- incompétence : 17
- suspens : 10
- médiation impossible : 18
- résultats« positifs» pour le consommateur : 27
- résultats « négatifs » pour le consommateur : 18
- CAA : 29

moyens envisageables :

la limite de la médiation est le bon vouloir des parties

l'entité ne peut que faire appel à ce bon vouloir, de l'une et de l'autre de par définition, le médiateur n'a pas de pouvoirs de contrainte.

Remarques:

Pendant l'exercice 2023, le médiateur a été saisi de 122 dossiers, dont 74 transfrontaliers, quasi exclusivement de la branche vie et de 48 dossiers nationaux.

A noter: la part des dossiers nationaux a plus que doublé par rapport à 2022, ce qui s'explique par les différentes crises récentes (COVID, GUERRES, INFLATION...) dont sont victimes tant les consommateurs que les professionnels nationaux.

Le délai de traitement des dossiers est exemplaire ! Le médiateur s'en félicite !

La performance actuelle du médiateur, quant aux dossiers traités, avoisine les 34%.

Cette baisse de performance s'explique par un nombre élevé de cas d'incompétence du médiateur, respectivement par un nombre élevé de cas d'impossibilité de médiation due à l'intransigeance des parties.

1.7.7. MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG

Membre du comité : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Ci-après les activités principales du Mouvement Européen du Luxembourg pendant l'exercice 2023 :

Conférences

- **le 23 novembre 2023 : conférence organisée par l'Europa-Union en collaboration avec le Mouvement européen**

La République Tchèque ayant pris, à la suite de la France, la Présidence du Conseil de l'Union-Européenne, cette conférence s'est déroulée à l'Ambassade de la République tchèque à Luxembourg. Plusieurs intervenants dont l'Ambassadeur de la Tchèque ont évoqué les travaux en vue.

- **le 20 mars 2023 : conférence « La nouvelle constitution du Luxembourg »**

Le Mouvement Européen du Luxembourg, la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg, l'Europa-Union Luxembourg et l'Union des Fédéralistes Luxembourg ont eu le plaisir d'inviter, écouter et à poser des questions à Madame Simone Beissel, Vice-Présidente de la Commission des Institutions et de la Révision constitutionnelle du Parlement luxembourgeois, Échevin à la Ville de Luxembourg, Avocat à la Cour, sur la nouvelle constitution du Luxembourg. Madame Beissel a commenté notamment le nouvel article 5 concernant l'intégration européenne du Luxembourg. Cette conférence s'est déroulée dans les locaux de l'Abbaye de Neumünster à Luxembourg-Ville.

Comité de sélection

Le Comité de sélection du Mouvement Européen du Luxembourg se réunit chaque année pour sélectionner les candidats à une bourse d'études pour le Collège d'Europe, campus de Bruges ou Natolin. En 2023, le Comité a sélectionné deux candidats. Pour rappel : Le Collège d'Europe est un établissement d'enseignement supérieur de droit privé belge situé à Bruges, en Belgique, et à Natolin en Pologne, et fondé en 1949. Le Collège est spécialisé dans la formation aux matières liées aux affaires européennes.

Fête de l'Europe

Organisée par le Représentation de la Commission, malgré une pluie battante, de nombreuses personnalités et membres du Mouvement Européen étaient présents à cette manifestation.

1.7.8. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

La Sécurité Routière est une association privée fondée en 1960 sous le statut d'une asbl, reconnue d'utilité publique. Elle a pour objet la prévention des accidents de la route par l'éducation routière des enfants, l'information et la sensibilisation des usagers ainsi que par le lobbying auprès des pouvoirs publics.

Voici les événements marquants de l'année 2023 :

L'année 2023 était une année électorale double. La Sécurité Routière a présenté le 7 avril ses revendications en vue des élections communales et législatives. Son document intitulé Réflexions, suggestions et revendications de La Sécurité Routière asbl aux décideurs politiques a été envoyé à tous les partis politiques. Les propositions de La Sécurité Routière portaient tant sur la politique nationale que sur des améliorations devant être réalisées au niveau local.

La Sécurité Routière adressait différentes problématiques, allant de l'alcool au volant et de la vitesse aux défis posés par les nouvelles technologies. Ses propositions visaient la réalisation de la « Vision Zéro » au Luxembourg. Elles se fondaient sur des études et statistiques nationales mais aussi internationales, analysées sur le long terme, ainsi que sur des échanges avec des experts de disciplines variées.

Tous les ans la Sécurité Routière propose aux communes, aux écoles et aux parents de sensibiliser leurs enfants à la sécurité lors de leurs déplacements grâce à différentes brochures, mais aussi à la vente d'accessoires réfléchissants adaptés. L'éducation routière des enfants doit commencer dès leur plus jeune âge parce qu'ils ont une perception de la circulation différente de celle des adultes. C'est pour cela que La Sécurité Routière et la Police grand-ducale proposent le théâtre de guignol. En 2023, les marionnettistes de la Police ont présenté une nouvelle pièce intitulée « Wien huet de grénge Männche geklaut ». La moitié des communes du pays a été invitée à y faire participer ses enfants du cycle 1. Le succès a été entier et en 2024, la tournée se poursuit dans le reste du pays.

La Sécurité Routière propose également un programme spécifique pour enseigner aux enfants du cycle 4 les règles essentielles pour se déplacer à vélo en toute sécurité. La Coupe scolaire 2023 a été organisée tant au niveau local que national. La grande finale s'est déroulée le 9 juillet dans les rues de Cessange.

La Sécurité Routière propose également un programme spécifique pour enseigner aux enfants du cycle 4 les règles essentielles pour se déplacer à vélo en toute sécurité. La Coupe scolaire 2023 a été organisée tant au niveau local que national. La grande finale s'est déroulée le 9 juillet dans les rues de Cessange.

La Sécurité Routière collabore régulièrement avec le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics pour l'organisation de grandes campagnes nationales de sensibilisation. En 2023, la première grande campagne visait la sécurité des cyclistes. « Gesäis de mech ? Beim Iwwerhuelen 1,5 m Ofstand! » avait pour objectif de sensibiliser au respect des 1m50 lors du dépassement des cyclistes, tant en agglomération que hors agglomération.

La vitesse excessive au volant reste une des causes prépondérantes des accidents de la route et elle est dans tous les cas un facteur aggravant. Ceci malgré de nombreux efforts au niveau de l'information, de la prévention et de la répression. En 2023, cette problématique a été abordée par la campagne de sensibilisation intitulée « Eng Kéier ze séier, de leschte Bléck ». La campagne ne se focalisait pas sur les grands excès de vitesse ni sur les chauffards en transgression permanente, mais sur tout un chacun qui, pour une raison ou pour une autre, commet des excès de vitesse.

La Sécurité Routière sensibilise également les usagers quant à leur véhicule. La campagne nationale de l'éclairage et du pneu a eu lieu du 16 octobre au 17 novembre. Elle vise à encourager les automobilistes à faire contrôler les feux et les pneus de leur véhicule dans les garages, auprès de l'ACL et dans les stations de contrôle technique.

Le code de la route populaire (en langues allemande, française et anglaise) est le manuel de référence pour préparer le permis de conduire. Il existe en version digitale et papier et reste une référence non seulement pour les novices, mais aussi pour les personnes souhaitant rester au fait des évolutions en matière de réglementation routière.

Pour atteindre un public le plus large possible de manière plus régulière, La Sécurité Routière a renforcé en 2023 ses campagnes de sensibilisation sur les médias sociaux, en particulier sur Facebook, Instagram et LinkedIn. Elle propose désormais des publications en 3 langues (luxembourgeois, français et anglais), ce qui lui permet de communiquer plus fréquemment et sur un plus grand nombre de sujets.

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

Contact :

75, rue de Mamer B.P. 29

L-8005 Bertrange

Tél. : 31 97 86 1

e-mail : info@securite-routiere.lu

Comme les années précédentes, l'ULC a mis à la disposition de la Sécurité Routière une page dans chaque numéro du « de Konsument » afin d'y présenter ses activités et actualités.

1.7.9. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV

Membres ULC : **Madame Aline ROSENBAUM (effectif)**
Monsieur Giovanni D'ARIA (effectif)
Madame Marie GILMER (suppléante)

Madame Marie Gilmer, en tant que suppléante, a été amenée à remplacer Madame Aline Rosenbaum en 2023.

Membres ULAV : **Madame Gabrielle WELTER (effectif)**
Monsieur Gianni PIETRANGELO (effectif)
Madame Yasmine EICKHOFF (suppléante)

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

Entretemps, la composition de la CLLV a évolué : Elle est actuellement composée paritairement par deux mandataires de l'ULAV (Union Luxembourgeoise des Agences de Voyage) et deux mandataires de l'ULC.

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

La CLLV est compétente pour connaître :

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

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

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

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

Le nombre de voyages effectués en 2023 semble être stable par rapport à 2022. Le nombre de dossiers traités par la CLLV en 2023 (41) est quasi-identique à celui de 2022 (40). La plupart des dossiers sont à nouveau en lien avec la qualité des prestations hôtelières.

En 2023, la CLLV a traité 41 dossiers :

12 dossiers introduits en 2022 ont été clôturés en 2023 :

- **3** dossiers ont été clôturés alors que la CLLV a estimé la demande non-fondée.
- **2** dossiers ont été clôturés par un constat d'échec de conciliation suite à l'absence de réponse ou le refus de conciliation des parties venderesses.
- **2** dossiers ont été clôturés après acceptation par la partie requérante de la proposition de solution amiable de la partie venderesse.
- **2** dossiers ont été clôturés alors que la CLLV a été d'avis que l'indemnisation proposée était satisfaisante.
- **2** dossiers ont été clôturés suite à un abandon de la procédure.
- **1** dossier a été clôturé après acceptation par les parties de la proposition de solution amiable de la CLLV.

1 dossier introduit en cours d'année 2022 était toujours en cours en date du 31.12.2023 ;

17 dossiers introduits en 2023 ont été clôturés en 2023 :

- 7 dossiers ont été clôturés alors que la CLLV s'est déclarée incompétente.
- 5 dossiers ont été clôturés suite à un arrangement trouvé directement entre parties.
- 2 dossiers ont été clôturés, alors que la CLLV a été d'avis que l'indemnisation proposée était satisfaisante.
- 1 dossier a été clôturé après acceptation par les parties de la proposition de solution amiable de la CLLV.
- 1 dossier a été clôturé après acceptation par la partie requérante de la proposition de solution amiable de la partie vendeuse.
- 1 dossier a été clôturé suite à un abandon de la procédure de la partie demanderesse.

11 dossiers introduits en cours d'année 2023 étaient encore en cours en date du 31.12.2023.

La majeure partie des dossiers introduits en 2023 concernait des réclamations envers les prestations hôtelières. Un pays en particulier a fait l'objet de nombreuses réclamations et semble avoir des difficultés à relancer un tourisme de qualité suite à la pandémie.

Dans la plupart des dossiers, le Tour Opérateur a proposé un dédommagement à la partie requérante :

Lorsque la partie requérante a accepté le dédommagement proposé par le Tour Opérateur, la CLLV a constaté l'arrangement entre parties et a clôturé le dossier.

Lorsque la partie requérante n'a pas accepté le dédommagement, ou lorsque le Tour Opérateur a refusé toute indemnisation, la CLLV a soumis une proposition amiable au regard des pièces versées au dossier, qui soit entérinait la proposition du Tour Opérateur, soit invitait ce dernier et l'agent de voyage à verser un dédommagement plus important.

1.7.10. ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L'AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDANTE DE L'AUDIOVISUEL (ACALIA)

Membre effectif : **Madame Agnès REDING**

L'Autorité Luxembourgeoise Indépendante de l'Audiovisuel (ci-après « l'Autorité ») est l'établissement public en charge de la surveillance des services de médias audiovisuels et sonores.

L'ALIA surveille la bonne application des textes réglementaires par rapport aux services de médias audiovisuels. Ses missions de surveillance englobent la télévision classique, les services à la demande (VOD), les plateformes de partage de vidéos (VSPs) ainsi que les radios nationales, régionales et locales...

Dans ce contexte, l'Autorité est dotée d'un pouvoir de sanction. Ainsi, toute personne ou organisation qui s'estime lésée par un contenu d'un service visé peut porter plainte auprès de l'ALIA- dans la mesure où ce contenu porte atteinte à la protection des mineurs, à la dignité de l'homme (race, opinion, religion ou nationalité) ou encore lorsqu'il comporte des éléments de pornographie.

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

L'Assemblée Consultative de l'ALIA se compose de vingt-quatre membres qui y sont délégués pour cinq ans (à partir de février 2020) par les organisations les plus représentatives de la vie sociale et culturelle du pays, dont l'ULC, qui est représentée par Madame Agnès Reding.

L'Assemblée doit être consultée lors de l'instruction d'une plainte ou autosaisine touchant aux domaines de la protection des mineurs ainsi qu'à l'incitation à la haine fondée sur la race, le sexe, l'opinion, la religion ou la nationalité aussi bien pour des services de radio et de télévision que pour les représentations cinématographiques.

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

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

Réunion plénière du 19 janvier 2023 :

Jeff Kaufmann, délégué de Security made in Lëtzebuerg g.i. e., rappelle que l'initiative BEE SECURE a été fondée en 2010, et qu'elle a une mission de sensibilisation et de formation pour une utilisation plus responsable et plus positive des médias et technologies. Il évoque la campagne 2022/23 qui a comme objectif de sensibiliser sur le discours de haine en ligne et de promouvoir le fonctionnement de « Stopleveline ». La BEE SECURE Stopleveline « permet aux citoyens de signaler de manière anonyme et confidentielle des contenus illégaux diffusés sur internet, tels que des contenus en rapport avec des abus sexuels sur mineurs, des contenus racistes, révisionnistes ou discriminatoires et des discours de haine, ainsi que des contenus à caractère terroriste. Ce service est opéré par le KJT, qui est membre du réseau INHOPE. Les signalements sont traités en collaboration avec les autorités et les partenaires compétents aux niveaux national et international. Dans le cadre de la campagne « #NOHATEONLINE » BEE SECURE a organisé une communication avec des messages importants via des réseaux sociaux et par d'autres pistes identifiées (diffusion d'affiches, présences sur événements etc.).

Les membres ont donné un avis sur une plainte de l'autorité croate en relation avec la prétendue diffusion de l'identité d'un enfant mineur, et ont été informés que la loi sur les médias sera amendée et le droit de réponse, inscrit dans la loi de 2004, élargi aux services en ligne.

Réunion plénière du 23 mars 2023 :

Les membres de l'ACALIA ont discuté de la proposition de réforme du gouvernement qui vise à introduire un droit de réponse ainsi que les modalités du droit d'information postérieure pour les publications en ligne, et ont été invités à consulter le projet de loi comme le président doit préparer un avant-projet de texte pour une prise de position.

Le Colloque de l'ALIA sur les défis de la digitalisation a été évoqué auquel les membres sont invités à y participer.

Réunion plénière du 27 avril 2023 :

L'Assemblée consultative a pris position concernant la réforme du droit de réponse et le texte adopté par les membres a été transmis au président du Conseil d'Administration et au directeur de l'ALIA le 19 mai 2023.

Le groupe a ensuite discuté du Colloque de l'ALIA sur les défis de la digitalisation. Ce colloque a connu un grand succès et l'ALIA a tiré les conclusions des débats en constatant qu'il y a urgence à réformer la loi sur les médias.

Réunion plénière du 27 juin 2023 :

Il est rappelé que le Conseil d'Administration et l'Assemblée Consultative avaient convenu de se rencontrer au moins une fois par an pour un échange de points de vue.

Il est rappelé que le président de l'ALIA avait indiqué qu'il allait répondre aux prises de position de l'Assemblée lors d'une telle entrevue.

Les membres de l'Assemblée ont reçu ce 27 juin le document « Promotion and development of media literacy skills » élaboré par le service compétent de l'administration, document transmis depuis lors à la Commission européenne. Le président de l'Assemblée souligne que le Conseil d'Administration a tenu compte de l'avis de l'Assemblée dans le dossier croate et concernant le projet de loi sur la réforme du droit de réponse.

Réunion plénière du 21 septembre 2023 :

Les membres de l'Assemblée ont été invités à donner un avis par rapport à une plainte hongroise relative au dessin animé « Immigrants- L.A. Dolce Vita ». Le président insiste sur le fait qu'il y a certains points plus délicats dans le film, que des éléments du dialogue plus ambigus ont été mis en évidence par l'autorité hongroise dans la traduction du texte, mais qu'il n'y a pas vraiment de scènes choquantes. L'Assemblée conclut que ce n'est pas un film à diffuser en journée mais plutôt en soirée.

Réunion plénière du 23 novembre 2023 :

Le président rappelle le colloque de l'ALIA, manifestation à laquelle ont participé plusieurs membres de l'Assemblée. Les conclusions ont été publiées sous forme d'un cahier spécial, le « White Paper », la régulation des médias de demain. Le Conseil d'Administration et la direction de l'ALIA ont présenté ce « White Paper » pour une nouvelle législation sur les médias afin de rappeler aux députés les propositions de l'autorité.

Le président a nommé les 8 points présentés par l'ALIA comme des améliorations pour une réforme de la loi : définir les valeurs gouvernant les contenus des programmes et qui sont à protéger par la loi, introduire le principe de la neutralité technologique, intégrer l'internet au périmètre de surveillance, conférer à l'éducation aux médias l'importance qu'elle mérite, faire avancer la lutte contre les contenus malveillants et nuisibles, donner un cadre légal au « gaming », revoir la surveillance des informations politiques, réformer la structure institutionnelle de l'ALIA..

1.7.11. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE

Membre effectif : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

La Commission consultative aéroportuaire s'est réunie une fois l'année passée, à savoir le 27 juin 2023.

Différents thèmes étaient à l'ordre du jour, dont, entre autres :

- **Cartographie stratégique du bruit dans les alentours de l'aéroport de Luxembourg**
Madame Isabelle Naegelen de l'Administration de l'environnement présente la nouvelle cartographie stratégique du bruit dans les alentours de l'aéroport de Luxembourg pour l'année 2021. La directive 2002/49/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 juin 2002 relative à l'évaluation et à la gestion du bruit dans l'environnement impose l'utilisation de l'année 2021 malgré la réduction du trafic aérien liée à la pandémie du Covid-19.

Il résulte de cette analyse qu'au Grand-Duché de Luxembourg 84 200 personnes sont exposées à un niveau de bruit à long terme supérieur aux seuils définis par la directive ci-dessus, dont 69 800 uniquement pendant la journée. Comparé à l'année 2016, le nombre total de personnes exposées à un tel niveau de bruit aéroportuaire a augmenté. Ceci peut s'expliquer entre autres par l'apparition de nouveaux quartiers comme par exemple à Betzdorf.
- **Bilan du plan d'action contre le bruit aéroportuaire (PAB)**
Comme demandé lors de la dernière réunion de la CCA, Monsieur Olivier Schwab de l'Administration de l'environnement présente le dernier bilan du PAB. Il est rappelé que le PAB est basé sur un cycle prédéfini : le 3e cycle est celui qui est présenté ce jour, et le 4e cycle du PAB sera basé sur les cartes de bruit de 2021.
Sur les 27 mesures retenues dans ce 3e PAB il y en a qui ont été mises en œuvre, d'autres qui sont en cours ayant pris du retard ou visant le long terme, et d'autres qui sont en suspens. Sont présentées en détail uniquement les mesures qui connaissent du retard ou sont en suspens. Les mesures toujours en cours peuvent être reprises dans le cycle suivant.
- **Mise à jour du régime des aides financières à l'isolation acoustique des bâtiments d'habitation**
- Concernant le projet de loi 8041 sur le nouveau régime d'aides pour l'amélioration de l'isolation acoustique de bâtiments d'habitation contre le bruit aérien, Monsieur André Weidenhaupt du ministère de l'Environnement informe que le projet de loi en question a tenu compte de la nouvelle carte du bruit pour 2021, et que des valeurs d'exposition plus basses ont été appliquées afin que plus de gens aient droit aux aides pour l'isolation. La nouvelle cartographie ne représente donc pas une analyse réduite mais bien le contraire.

1.7.12. BEE SECURE ADISORY BOARD

Membre : **Monsieur Marc BOURKEL**

Au cours de l'année 2023, deux réunions du BEE SECURE Advisory Board se sont tenues, en date des 29 juin 2023 et 30 novembre 2023.

BEE SECURE vise à sensibiliser le grand public à une utilisation plus sûre et responsable des technologies numériques, et à responsabiliser notamment les enfants, les jeunes et leur entourage (parents, enseignants, éducateurs et autres) par l'intermédiaire d'offres ciblées.

Les quatre piliers d'action de BEE SECURE sont :

- **Sensibilisation et information** : BEE SECURE diffuse des informations et des conseils à travers diverses offres et activités. L'accent est mis sur les formations de sensibilisation. Les publications à multiples facettes et les formations couvrent un large éventail de sujets. L'initiative mène également régulièrement des campagnes thématiques et des événements.
- **Orientation et conseil** : La ligne d'assistance BEE SECURE Helpline est un service de consultation. Toute personne peut contacter ce service pour des questions relatives à Internet et à la sécurité des médias numériques. La consultation par téléphone est anonyme et confidentielle.
- **Plateforme de signalement anonyme** : La BEE SECURE Stopline est une plateforme en ligne qui permet aux utilisateurs de signaler de manière anonyme des contenus illégaux relevant des trois catégories suivantes : les contenus d'abus sexuels sur mineurs (CSAM), la discrimination, le racisme, le révisionnisme ou le discours de haine ainsi que le terrorisme. Le contenu pertinent est transmis à la Police grand-ducale ou aux autres autorités compétentes.
- **Veille des tendances** : BEE SECURE se tient au fait des dernières tendances et évolutions en ligne afin d'orienter ses actions. L'initiative publie chaque année dans le rapport « BEE SECURE Radar » les observations recueillies dans le cadre de ses activités au Luxembourg en ce qui concerne l'utilisation du numérique par les enfants et les jeunes.

Les formations de BEE SECURE visent en première ligne à favoriser l'apprentissage de la réflexion critique à l'égard des pratiques et des contenus en rapport avec Internet. Il s'agit d'un élément essentiel pour garantir une bonne gestion des risques inhérents à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). En 2023, BEE SECURE a dispensé 1 225 formations, soit une hausse de 11 % par rapport à l'année précédente – dont 666 formations pour des classes scolaires de l'enseignement fondamental et 378 formations pour des classes scolaires de l'enseignement secondaire.

Les campagnes de sensibilisation de BEE SECURE sont destinées au grand public et traitent de sujets spécifiques en rapport avec les évolutions et tendances actuelles. Ces campagnes à fort impact permettent ainsi à BEE SECURE de communiquer de manière plus ciblée sur un thème particulier durant toute une année scolaire.

En vue de contribuer à la lutte contre le discours de haine, BEE SECURE a organisé la campagne de sensibilisation #NOHATEONLINE pendant l'année scolaire 2022/23.

En novembre 2023, BEE SECURE a lancé une nouvelle campagne visant à sensibiliser le public aux principes fondamentaux de la cybersécurité. Cette campagne répond à une tendance à la hausse des activités frauduleuses sur Internet, dont l'hameçonnage, la sextorsion et le piratage de comptes.

BEE SECURE propose une série d'astuces (lifehacks) pour mieux protéger les appareils et les données personnelles contre de nombreux risques sur Internet. Ces lifehacks, présentés sous la forme de vidéos d'experts, sont disponibles sur bee-secure.lu/kyss.

Les principaux messages de la campagne « Keep your space safe » étaient les suivants :

- Activez la sauvegarde automatique, p. ex. dans un cloud
- Réfléchissez avant de cliquer
- Vérifiez les nouveaux amis sur les réseaux sociaux avant d'accepter leur invitation
- Un mot de passe peut aussi être une phrase

En 2023, la BEE SECURE Helpline a reçu au total 492 appels relatifs à divers sujets tels que la cybercriminalité, la sextorsion, la protection des données, l'éducation aux médias et le cyberharcèlement. La BEE SECURE Helpline a enregistré en plus 435 demandes via le formulaire de contact en ligne.

La BEE SECURE Stopline a enregistré, dans la même période, 8.612 URLs signalés comme comportant du contenu en rapport avec des abus sexuels sur mineurs. Par rapport à l'année précédente, où un total de 4.366 signalements avait été reçus, le nombre de signalements a doublé, avec 4.246 cas supplémentaires et un taux de croissance de +97 %. Parmi les 8.612 cas signalés, 3.014 (35 %) ont été transmis à la Police.

Dans le domaine du racisme, la plateforme a enregistré 319 URLs signalés comme comportant un contenu respectif, dont 200 ont été transmis à la Police. Dans le domaine du terrorisme, la BEE SECURE Stopline a enregistré 41 URLs signalés comme comportant du contenu respectif, dont 25 ont été transmis aux autorités compétentes.

Plusieurs événements ont été organisés au cours de l'année 2023 et BEE SECURE a également participé à différents événements organisés par des partenaires. L'ULC a participé en entre autres comme partenaire au Safer Internet Day en date du 7 février 2023.

1.7.13. CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Membres du comité de gérance :

Monsieur Nico HOFFMANN (ULC)

Madame Aline ROSENBAUM (ULC)

Monsieur Marcel LASCHETTE (ULC)

Madame Marie-Josée RIES (Ministère de la Protection des consommateurs)

Madame Catherine PHILIPPS (Ministère de la Protection des consommateurs)

Monsieur Dominique GOUROV (Ministère de l'Economie)

Madame Karin Basenach (CEC)

Le CEC Luxembourg a été créé en 1991 sous le nom de « Euroguichet ». En 2003, le CEC Luxembourg a pris la forme d'un « Groupement d'Intérêt Economique » (GIE), et a intégré le réseau européen ECC-Net. Le CEC Luxembourg fait en effet partie d'un réseau de 29 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège

(European Consumer Centres Network – ECC-Net). Le réseau des CEC coopère également avec le Centre International des Consommateurs au Royaume-Uni.

Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).

Le Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg (CEC Luxembourg) a pour mission d'informer, de conseiller et d'assister les résidents luxembourgeois et européens dans leurs litiges transfrontaliers.

A l'instar des années précédentes, trois membres de la direction de l'ULC sont présents au Conseil de gérance du CEC Luxembourg. La présence au sein du Conseil de gérance du CEC des représentants de l'ULC d'une part, des représentants du Ministère de l'Economie, du Ministère de la Protection des consommateurs et du CEC d'autre part, permet une coordination étroite des démarches. Le Conseil de gérance veille tout particulièrement à une bonne coopération entre l'ULC et le CEC dans le cadre de leurs attributions respectives.

Une assemblée générale extraordinaire s'est tenue en date du 25 janvier 2023 afin d'acter la démission de certains membres, effectif ou suppléants, du conseil de gérance et de procéder à la nomination de leur successeurs et afin d'instaurer une durée déterminée des mandats.

Une assemblée générale a également eu lieu en date du 28 septembre 2023. En outre, 4 réunions du Conseil de gérance du CEC ont eu lieu, à savoir le 30.03.2023, le 19.07.2023, le 28.09.2023 et le 11.12.2023.

Lors de ces réunions, les membres du Conseil de gérance ont pris des décisions concernant certaines questions administratives ou de gestion des ressources humaines et des questions budgétaires.

Le conseil s'est également penché sur les projets pour les années 2024-2025, que ce soit en terme budgétaire ou de programme de travail.

1.7.14. COMITE DE PILOTAGE DE LA CLINIQUE DU DROIT DE LA CONSOMMATION 2023

Membres du Comité :

- **Membres internes :**

- Laura Aade, Doctorante
- Dr Mathilde Calcio Gaudino, maître assistant
- Prof. Elise Poillot, Directrice de la Clinique, Directrice du comité directeur de la clinique
- Prof. H. Hoffmann, Directeur du Département du droit
- Stéphanie Floener, Représentante des cliniciens
- Maître Mathieu Richard, Avocat au barreau de Luxembourg

- **Membres externes :**

- Claude Fellens, médiateur de la consommation
- Aline Rosenbaum, Directrice de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs
- Marie-Josée Ries, Conseillère, Responsable du domaine de la Protection des intérêts économiques des consommateurs, Ministère de la Protection des consommateurs,
- Thierry Hoscheit, Magistrat, Président de Chambre à la Cour d'appel de Luxembourg,
- Cédric Arnasalon, représentant du Centre Européen des Consommateurs,
- Maître Pit Reckinger, Bâtonnier, Conseil de l'Ordre des Avocats du Barreau de Luxembourg
- Catherine Phillips, Conseillère, Responsable du service juridique, Ministère de la Protection des consommateurs,

En date du 3 juillet 2023, Madame Aline Rosenbaum participe à la réunion du Comité de Pilotage de la Clinique du Droit de la consommation.

Les points de l'ordre du jour portent sur le Bilan de l'activité de la Clinique pendant les années 2021-2022-2023, la présentation de statistiques ainsi que de l'activité pédagogique, le fonctionnement de la clinique, diverses perspectives et informations diverses.

En date du 4 juillet 2023, Madame Aline Rosenbaum assiste à la première cérémonie de remise des certificats des cliniciens du droit, qui se déroule en présence de M. le Bâtonnier Pit Reckinger, de Mme la Doyenne Katalin Ligeti, ainsi que de Maître Maïlys Knaub, avocate intervenant bénévolement au sein de la Clinique.

Cette cérémonie clôture une année particulièrement riche pour la Clinique : Les cliniciens, au nombre de 10, auront traité 37 cas, dont 21 pour lesquels la Clinique était compétente, donnant lieu à 7 entretiens avec des consommateurs pour les informer de leurs droits.

A noter qu'en date du 11 avril 2023, des cliniciens de la Clinique du Droit ont été reçus dans les locaux de l'ULC, par Madame Marie Gilmer, responsable du service contentieux, et Madame Agnès Reding, conseiller-gestionnaire, pour une présentation des activités de l'ULC et plus particulièrement du service contentieux. Les cliniciens ont eu l'opportunité de poser des questions sur le traitement pratique des dossiers de droit de la consommation qui sont confiés à l'ULC ainsi que sur la permanence téléphonique assurée chaque jour du lundi au vendredi par le service contentieux.

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



RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS

Chapitre 2 :

2.1. LE MENSUEL « de Konsument »	37
2.2. ULC-CALENDRIER	38
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	38
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS	40
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	40
2.6. COOPÉRATION AVEC L'ECOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU Luxembourg (EHTL).....	40
2.7. CONFÉRENCES DE PRESSE	41

2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS

2.1. LE MENSUEL « de Konsument »

En 2023, le mensuel « de Konsument » est paru 9 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 2023, pas de changement. Suite à l'accueil favorable des lecteurs, cette publication continuera pour la 24^{ième} année consécutive en 2024.

Au cours de l'année 2023 le nombre d'annonces est passé de 339 (en 2022) à 406, ce qui correspond à une augmentation de 19,76 %.

Rubrique	2022	2023	Différence entre 2022 et 2023	Différence en %
Ventes	166	198	+ 32	+ 19,28 %
Vente voitures	71	82	+ 11	+ 15,49 %
Immobilier	20	27	+ 7	+ 35,00 %
Luxembourg	12	22	+ 10	+ 83,00 %
Étranger	8	5	- 3	- 37,5 %
Locations	42	37	- 5	- 11,90 %
Luxembourg	20	13	- 7	- 35,00 %
Étranger	22	24	+ 2	+ 9,09 %
Achats	18	25	+ 7	+ 38,89 %
Divers	22	37	+ 15	+ 68,18 %

Les membres de l'ULC reçoivent 27 tests de produits sans frais par an et ménage , chaque test supplémentaire est facturé 0,50 €. L'envoi de tests est réservé à nos membres pour des raisons de droits d'auteurs.

Évaluation de l'édition du « de Konsument » en 2023.

Mois	Diffusion 2022	Diffusion 2023	Mois	Diffusion 2022	Diffusion 2023
01	35.143	37.175	06 (06-07/23)	39.373	35.927
02	39.373	37.050	07 (08-09/23)	39.373	35.855
03	39.373	36.957	08	39.373	35.827
04	39.373	36.788	09	34.847	35.833
05	39.373	36.768	10	37.759	/

La rédaction reste sensible aux attentes et suggestions de ses membres et lecteurs.

2.2. ULC-CALENDRIER

Depuis 2019 l'ULC propose un calendrier dans le format A4 à quatre pages 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 2023 et l'impression ont été réalisées par l'Imprimerie Centrale.

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

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

18/01/2023 Autofestival 2023 : Mises en garde et conseils importants de l'ULC

Achat d'un véhicule en vue ? Voici quelques conseils de bon sens mais surtout quelques conseils juridiques plus pointus sur les clauses du bon de commande ou du contrat de vente à vérifier, pour éviter erreurs, regrets, ou même arnaques.

10/02/2023 L'ULC proteste contre les fermetures systématiques d'agences dans le secteur bancaire

Critique de la fermeture de la succursale de la Banque Raiffeisen à Mondorf-les-Bains et de l'absence d'alternative valable. L'occasion pour l'ULC de rappeler son nécessaire combat contre les fermetures d'agences et les suppressions de distributeurs automatiques de billets.

31/03/2023 L'ULC demande une transparence absolue sur les hausses de taux d'intérêt des banques

Les banques sont toujours plus rapides pour adapter les taux d'intérêts des crédits à la hausse plutôt qu'à la baisse ! Toujours plus rapides aussi pour augmenter les taux d'intérêts débiteurs plutôt que les taux créditeurs ! L'ULC réclame plus d'équité et de transparence envers les consommateurs.

18/04/2023 L'ULC demande une réforme rapide du service Adapto

Les critiques relatives aux dysfonctionnements du service Adapto, le service de transports spécifiques « à la demande », pour personnes à mobilité réduite (PMR), sont de plus en plus nombreuses. Au vu des problèmes dénoncés, ici brièvement exposés, une réforme rapide s'impose.

10/05/2023 Promotion de la réparation des biens de consommation

Avis de l'ULC quant au projet de directive européenne visant à promouvoir la réparation des biens. L'ULC demande entre autres à cette occasion l'adoption d'un « bonus réparation » au niveau national.

25/05/2023 L'ULC demande un engagement plus fort pour le maintien des succursales bancaires et postales

Plaidoyer pour le maintien des succursales bancaires et postales : Pour un service de qualité au profit de tous les clients, y compris les plus âgés, pour l'accès à l'argent liquide et le maintien des contacts sociaux, plus spécialement dans les petites localités.

02/06/2023 Lettre ouverte à Madame Paulette Lenert, ministre de la Protection des consommateurs, concernant le projet de loi 7650 portant entre autres sur le recours collectif en droit de la consommation

Critique du système législatif luxembourgeois, tel qu'il est mis en pratique, particulièrement au niveau des délais dont dispose le Conseil d'Etat pour rendre ses avis. Retard qui en découle dans la transposition de la directive relative au recours collectif en droit de la consommation.

08/06/2023 Assemblée générale ordinaire de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) le 7 juin 2023

Assemblée générale ordinaire de l'ULC le 7 juin 2023 : Discours de la part de Madame Paulette Lenert, ministre de la Protection des consommateurs et de Monsieur Nico Hoffmann, Président de l'ULC. Nouvelle composition du Conseil d'Administration à l'issue d'élections partielles

14/06/2023 L'ULC critique le nouveau régime des chèques-repas.

Analyse critique : avantages et inconvénients du nouveau régime des chèques-repas. Proposition d'une solution plus respectueuse des droits individuels.

21/06/2023 L'ULC est déçue de l'avis du Conseil d'Etat sur le projet de loi 7650

Projet de loi sur le recours collectif : Avis tardif et décevant du Conseil d'Etat. Les spécificités du projet luxembourgeois, destinées à remédier aux problèmes rencontrés dans les autres pays, semblent incomprises par le Conseil d'Etat, notamment la procédure de règlement à l'amiable proposée.

19/07/2023 L'ULC salue le projet de loi sur le contrôle des concentrations d'entreprises avec certaines réserves

Aspects positifs du projet de loi : Enfin une réglementation au Luxembourg en matière de concentrations d'entreprises / Autorité de la concurrence compétente. Aspects négatifs : dérogations trop vagues et trop larges en faveur du secteur financier, potentiellement au détriment des consommateurs.

26/07/2023 L'ULC demande un renforcement réel du pouvoir d'achat et une baisse des prix des denrées alimentaires

Le pouvoir d'achat a diminué au Luxembourg malgré l'indexation et le crédit d'impôt, car les salaires réels ont baissé en raison de la hausse des prix des denrées alimentaires. L'ULC demande donc une adaptation complète du barème fiscal à l'inflation et des prix alimentaires plus bas.

24/10/2023 L'ULC demande plus d'engagement pour la protection des consommateurs

Craintes et déception de l'ULC au lendemain des élections législatives du 8 octobre 2023 : Thèmes liés au pouvoir d'achat et aux consommateurs absents des premières déclarations du formateur. Demande de l'ULC à l'attention des partis du futur gouvernement

19/12/2023 L'ULC déçue par la politique de protection des consommateurs du gouvernement

Analyse critique de l'accord de coalition 2023-2028 du gouvernement CSV-DP : Suppression du ministère de la Protection des consommateurs, autres points ou lacunes défavorables aux consommateurs. Première rencontre avec Madame la ministre Martine Hansen, en charge de la protection des consommateurs.

AVIS

- 26/04/2023 Proposition de directive visant à promouvoir la réparation des biens
- 08/05/2023 Promotion de la réparation des biens de consommation
- 17/07/2023 Projet de loi N° 8255 modification du code de la consommation
- 18/10/2023 Projet de loi N°8296 contrôle des concentrations entre entreprises

2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS

En 2023, l'ULC n'a pas édité de nouvelles brochures.

2.5. L'ULC AUX FOIRES

2.5.1. L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ

Les 25 et 26 février 2023, l'ULC a participé à la 40e édition du Festival des Migrations, des Cultures et de la Citoyenneté, organisée par le CLAE à la LuxExpo The Box.

2.5.2. FOIRE AGRICOLE

L'ULC a participé avec son partenaire de longue date, la « SuperDrecksKëscht », à la Foire Agricole qui a eu lieu du 30 juin au 2 juillet 2023 à Ettelbruck.

2.5.3. «STROOSSENMAART LËTZEBUERGER PRODUKTER MEDERNACH»

Le 3 septembre 2023, l'ULC a participé au « Stroossenmaart Lëtzebuenger Produkter Medernach » qui a eu lieu sous forme d'un marché en plein air.

2.5.4. BRADERIE À LUXEMBOURG

L'ULC a participé à la braderie de Luxembourg-Ville en date du 4 septembre 2023.

2.5.5. SEMAINE NATIONALE DU LOGEMENT

L'ULC a participé à la Semaine nationale du logement qui s'est déroulée du 5 au 8 octobre 2023 à la Luxexpo The Box à Luxembourg-Kirchberg. Les représentants de l'ULC ont pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

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

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2023 la bonne habitude de remettre un diplôme pour « prévenance exemplaire et courtoisie » à l'élève qui, au courant de l'année scolaire, a su aller au-devant des autres élèves. Ce diplôme est valorisé par la remise d'une prime financière au lauréat. La remise à Monsieur Djordje Jovanovic a eu lieu le 26 octobre 2023.

2.7. CONFERENCES DE PRESSE

Une conférence de presse a eu lieu le 14 mars 2023 à la CSL pour présenter les revendications de l'ULC en vue des élections législatives du 8 octobre 2023.

Une conférence de presse commune du ministère de la Protection des consommateurs (MPC), de l'ULC et du CEC Luxembourg a eu lieu le 17 juillet 2023 à l'aéroport de Luxembourg pour présenter l'évolution des plaintes des passagers aériens.

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



**CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEILS ET
INFORMATIONS**

Chapitre 3 :

3.1. CONTENTIEUX.....	45
3.2. HEURES D'OUVERTURE.....	56

3. CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEILS ET INFORMATIONS

3.1. CONTENTIEUX

Le service « contentieux et information » comptait au 31 décembre 2023 17 personnes, à savoir 9 gestionnaires (dont 5 à temps plein et 4 à temps partiel), 6 juristes dont une des responsables du service, et 2 inspecteurs techniques.

Au cours de l'année 2023, deux nouvelles juristes (dont 1 à temps plein et 1 à temps partiel) ont intégré le service en mars, respectivement avril 2023. Nous ont rejoints Fiona DEFRANG et Marianne SOTTET.

Les permanences téléphoniques :

Le service « contentieux et information » répond quotidiennement aux multiples demandes de renseignements et d'assistance juridique. Toute l'équipe participe également à diverses missions de prévention et dispense une assistance individuelle aux membres de l'ULC.

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

De 8h00 à 12h00 aussi bien les membres de l'ULC que les non-membres ont l'opportunité de solliciter des renseignements par téléphone auprès du service contentieux.

Le service contentieux est divisé en 3 équipes, et un roulement est organisé de manière que chaque jour, 2 équipes sur 3 soient connectées à la centrale téléphonique entre 8h00 et 12h00, la 3^{ème} équipe pouvant consacrer sa matinée au traitement des dossiers ou au travail de rédaction. De plus, 2 gestionnaires ou juristes continuent à assurer à tour de rôle une permanence téléphonique complémentaire tous les lundis, mercredis et vendredis de 12h00 à 13h00.

Les consultations en présentiel au siège à Howald ont lieu sur rendez-vous uniquement. Les consultations à Ettelbruck ont lieu sans rendez-vous.

Faute de succès, les consultations à Bonnevoie ont pris fin en décembre 2022.

L'ouverture et le traitement des dossiers :

Les consommateurs contactent l'ULC, soit pour obtenir de simples renseignements leur permettant de faire face aux problèmes auxquels ils sont confrontés, soit pour que l'ULC intervienne en leur nom et pour leur compte auprès d'un fournisseur professionnel de biens ou de services ou auprès de leur bailleur.

S'il s'avère qu'une intervention de l'ULC auprès d'un professionnel ou d'un bailleur est nécessaire, ou que les questions posées requièrent un travail de recherche et d'analyse plus approfondi, 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 à la partie adverse. S'en suivent parfois de multiples échanges de courriers.

Chaque après-midi, les gestionnaires et juristes qui ne sont pas de permanence pour les consultations à Ettelbruck (chaque jeudi de 14h à 16h) traitent ainsi les dossiers : ils entament le travail d'instruction du dossier, rédigent les courriers à l'attention des parties adverses, tiennent au courant les membres de l'évolution de leur dossier et les consultent sur le suivi que ces derniers entendent leur donner.

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

Les dossiers transférés aux avocats :

Au cas où le règlement à l'amiable du litige échoue, le gestionnaire en charge du dossier propose une consultation avec un avocat collaborant avec l'ULC afin d'obtenir un avis sur l'opportunité d'agir en justice et sur l'opportunité pour l'ULC de participer financièrement ou non au coût d'une procédure judiciaire, au regard de l'enjeu économique et des chances de succès notamment.

En 2023, l'ULC a accordé une participation financière dans des frais d'avocat, suite à un échec de conciliation, pour **24** dossiers, soit une augmentation de 50% par rapport à l'année précédente, alors que 16 participations financières de l'ULC avaient été accordées en 2022.

Les **24** dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent **0,50** % de tous les dossiers nationaux.

Quelques chiffres clés :

Le **nombre total des dossiers** traités par le service « contentieux et information » en 2023 était de **4770**, ce qui représente une hausse d'un peu plus de 3 % par rapport à 2022.

Le nombre de **communications téléphoniques** (appels entrants et sortants) menées par le service « contentieux et information » était de **40250** appels en 2023. Il s'agit d'une baisse des appels de 6.07% par rapport à l'année précédente.

Les **consultations juridiques** individuelles sur rendez-vous assurées au siège à Howald par les avocats mis à disposition par l'ULC ont augmenté de 8,64% pour atteindre **1396** consultations par rapport aux 1285 consultations de l'année précédente.

Les inspecteurs techniques de l'ULC ont procédé à **805 visites** des lieux. Pour ce faire, ils ont parcouru **29017 km**.

Quant aux types de problèmes ou questions soumis au service contentieux :

Secteur immobilier-construction :

Le nombre de dossiers ouverts dans ces deux catégories reste très élevé pour représenter environ ¼ de tous les dossiers soumis au service contentieux.

A côté des problèmes liés à la hausse des prix des matériaux de la construction, du non-respect des contrats, des retards d'achèvement des chantiers, une hausse significative a été remarquée en matière de problèmes en relation avec les contrats d'architectes (passant de 13 à 21 dossiers, soit une augmentation légèrement supérieure à 61%).

Secteur du logement :

Cela n'aura échappé à personne : le secteur du logement est en crise au Luxembourg.

Après des prix du logement (construction et terrain) très élevés depuis plusieurs années, la hausse spectaculaire des taux d'intérêt a rendu très compliqué l'accès à la propriété. Par ailleurs, l'activité dans certaines branches de construction a été considérablement freinée.

Conséquence fâcheuse de cette crise : une forte pression sur le locatif entraînant une flambée des loyers.

En effet, en 2023 de très nombreux locataires se sont tournés vers l'ULC pour se renseigner sur la légitimité des demandes d'augmentation du prix des loyers soumises par leurs propriétaires et leurs modalités de calcul.

La crise du logement se reflète également via une nette diminution des dossiers immobilier (agences, contrats, ventes immobilières, etc.), dont le nombre passe de 343 à 255 (-25%), ainsi qu'une baisse des dossiers immobilier entre particuliers, qui passent de 65 à 27 (-58%).

Secteur de l'assurance vie :

Une augmentation significative est à noter dans le domaine de l'assurance vie, le nombre de dossiers passant de 5 en 2022 à 18 en 2023.

Contestations en matière de prix :

Le nombre de demandes nous transmises dans cette catégorie a presque doublé et passe de 54 demandes en 2022 à 105 en 2023.

Aux problèmes plus classiques de facturation, d'affichage et d'étiquetage des produits sont venues s'ajouter essentiellement des demandes de renseignement en matière d'indexation des prix de construction ainsi que des demandes d'éclaircissement en matière d'application des taux de TVA suite à la mise en œuvre par le gouvernement de la baisse temporaire des taux de TVA.

Les questions relatives à l'affichage des prix ont été plus nombreuses en raison de la transposition en droit interne de la directive Omnibus fin 2022. Les commerçants doivent dorénavant toujours indiquer le prix de référence lors de l'annonce de réductions de prix sur leurs produits. Le prix de référence est le prix antérieur le plus bas du produit réduit des 30 derniers jours.

Cette augmentation du nombre de demandes reflète également le contexte de taux d'inflation élevé au Luxembourg en 2023.

Achats de cuisines équipées :

Un nombre significatif des dossiers ouverts dans cette catégorie était lié à une décision déclarative de faillite d'un cuisiniste avec siège à Differdange rendu en date du 1^{er} septembre 2023.

En effet, 19 des 69 demandes traitées concernaient des problèmes liés aux contrats signés et non respectés par ce même vendeur de cuisines.

Secteur des réparations automobiles :

A noter une augmentation de 28% du nombre de dossiers nous transmis par des consommateurs se plaignant de problèmes liés à la réparation de leur voiture.

Services financiers :

Le nombre de dossiers qui se rapportent aux services financiers est en hausse, hormis les demandes relatives aux crédits à la consommation en légère baisse.

La hausse des dossiers dans ce secteur a plusieurs sources : l'augmentation des taux d'intérêts en général mais plus précisément dans le cadre des crédits hypothécaires, la fermeture de comptes bancaires notifiée par les banques à leurs clients, les comptes inactifs et l'abandon du token.

Secteur des télécommunications :

Au niveau du secteur des télécommunications les réclamations liées à la facturation de SMS PREMIUMS non désirés ont tendance à diminuer, ce qui laisse à penser que les efforts consentis ensemble entre l'ULC, le MPC, le CEC et l'ILR portent leurs premiers fruits.

Participation du service contentieux aux activités de communication / relations publiques de l'ULC :

A côté de l'assistance aux consommateurs, les gestionnaires et juristes sont également régulièrement sollicités pour répondre à des questions de la part de journalistes, donner des conférences ou des formations.

En 2023, le service contentieux a été sollicité à 51 reprises par différents médias du Grand-Duché de Luxembourg, pour de simples informations ou des interviews.

Les demandes des médias ont été gérées en collaboration avec Marc Bourkel, le chargé de communication en fonction depuis octobre 2022.

Les juristes du service se sont répartis la rédaction de divers articles, questions/réponses ou success stories qui ont été publiés dans le magazine « de Konsument » ou sur Facebook.

STATISTIQUES :

APPELS TÉLÉPHONIQUES



	31.12.2022	31.12.2023		2023
	par an	par an	par jour	
ENTRANTS	33 309	32 256	124	-3,15 %
SORTANTS	9 540	7 994	31	-16,21 %
TOTAL EN NOMBRE	<u>42 849</u>	<u>40 250</u>	<u>155</u>	<u>- 6,07 %</u>

EMAILS ENTRANTS



	31.12.2022	31.12.2023	2023
	par an	par an	
INSCRIRES	5 115	6 110	19,45 %
FICHER MEMBRES	7 493	6 336	-15,04 %
ANNONCES/TESTS	416	535	28,61 %
TOTAL EN NOMBRE	13 024	13 011	<u>- 0,10 %</u>

CONSULTATIONS INTERNES



	2022	2023	2023
CONSULTATIONS JURIDIQUES SUR RDV AVOCAT HOWALD	1 285	1 396	8,64 %
CONSULTATIONS JURIDIQUES SUR RDV IMPOTS HOWALD	815	792	-10,55 %
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES ETTTELBRUCK	79	51	-35,44 %
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES CSL BONNEVOIE*	5	-	-100 %
GUICHETS (CONSEILS, TESTS, CONTRATS-TYPE, DOC,...)	235	255	8,51 %
TOTAL EN NOMBRE	<u>2 419</u>	<u>2 431</u>	<u>0,50 %</u>

* Fin de bail au 31/12/2022

LITIGES NATIONAUX :

DOSSIERS PAR TYPE 2022/2023 (% PAR CATEGORIE)



	2022		31.12.2023		2022/2023
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
<u>BATIMENT-CONSTRUCTION</u>					
Architectes	13	0,28%	21	0,44%	61,54%
Carrelages	37	0,80%	25	0,52%	-32,43%
Façades	39	0,84%	28	0,59%	-28,21%
Gros-œuvres	219	4,74%	230	4,82%	5,02%
Installations de chauffage	98	2,12%	111	2,33%	13,27%
Installations d'électricité	60	1,30%	66	1,38%	10,00%
Installations sanitaires	25	0,54%	29	0,61%	16,00%
Marbres	2	0,04%	2	0,04%	0,00%
Menuiserie	93	2,01%	89	1,87%	-4,30%
Peintures, Revêtements muraux intérieurs	13	0,28%	9	0,19%	-30,77%
Revêtements sol	22	0,48%	23	0,48%	4,55%
Travaux de toiture	48	1,04%	56	1,17%	16,67%
Travaux divers (construct.,rénov.,malfaçons)	400	8,65%	431	9,04%	7,75%
Tuyauteries, canalisations et égouts	12	0,26%	8	0,17%	-33,33%
Vérandas	12	0,26%	9	0,19%	-25,00%
SOUS-TOTAL	1093	23,64%	1137	23,84%	4,03%
<u>LOGEMENT</u>					
Bail à loyer (contrats, résiliations, fixations...)	730	15,79%	813	17,04%	11,37%
Bail à loyer (décomptes charges locatives)	62	1,34%	68	1,43%	9,68%
Copropriété	175	3,79%	216	4,53%	23,43%
Copropriété (décomptes des charges communes)	21	0,45%	25	0,52%	19,05%
Déménagements	14	0,30%	13	0,27%	-7,14%
Immobilier (agences, contrats, ventes immobilières...)	343	7,42%	255	5,35%	-25,66%
Immobilier entre particuliers	65	1,41%	27	0,57%	0,00%
Servitudes (droit de la propriété, mitoyenneté)	7	0,15%	4	0,08%	-42,86%

SOUS-TOTAL	1417	30,65%	1421	29,79%	0,28%
<u>AUTRES</u>					
Actions en cessations	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Administrations, ministères, caisses de maladie	87	1,88%	86	1,80%	-1,15%
Alimentation	22	0,48%	28	0,59%	27,27%
Animaux (acquisitions, soins)	3	0,06%	4	0,08%	33,33%
Appareils hifi - acquisitions	3	0,06%	6	0,13%	100,00%
Appareils hifi - réparations	2	0,04%	6	0,13%	200,00%
Arnaques	48	1,04%	24	0,50%	-50,00%
Assurances automobiles	34	0,74%	38	0,80%	11,76%
Assurances habitation	29	0,63%	34	0,71%	17,24%
Assurances vie	5	0,11%	18	0,38%	260,00%
Assurances pension complémentaire	2	0,04%	7	0,15%	250,00%
Assurances autres	49	1,06%	52	1,09%	6,12%
Auto-Ecoles	0	0,00%	3	0,06%	2900,00%
Automobiles - achats	112	2,42%	130	2,73%	16,07%
Automobiles - réparations	100	2,16%	128	2,68%	28,00%
Avocats	10	0,22%	7	0,15%	-30,00%
Beauté, amaigrissement, fitness cot.	31	0,67%	19	0,40%	-38,71%
Bijoux- achats	2	0,04%	6	0,13%	0,00%
Bijoux- réparations	2	0,04%	3	0,06%	50,00%
Bons d'achats, chèques cadeau, - repas	19	0,41%	21	0,44%	10,53%
Campings	2	0,04%	0	0,00%	-100,00%
Cartes de crédit (visa, master...)	18	0,39%	24	0,50%	33,33%
Colportage	2	0,04%	2	0,04%	0,00%
Crèches	23	0,50%	20	0,42%	-13,04%
Cuisines équipées - achats	45	0,97%	69	1,45%	53,33%
Cuisines équipées - réparations	4	0,09%	7	0,15%	75,00%
Demandes de commerçants	15	0,32%	6	0,13%	-60,00%
Discriminations diverses (âge,sexe,ethnie,..)	1	0,02%	3	0,06%	0,00%
Droit du travail	22	0,48%	21	0,44%	-4,55%
E-commerce	77	1,67%	73	1,53%	-5,19%
Ecoles privées, formations (enfants/adultes)	6	0,13%	7	0,15%	0,00%
Electro-ménager - achats	18	0,39%	23	0,48%	27,78%
Electro-ménager - réparations	23	0,50%	36	0,75%	56,52%
Fournitures énergie/eau	51	1,10%	36	0,75%	-29,41%
Garanties légales	35	0,76%	24	0,50%	-31,43%

AUTRES					
Hôtellerie	20	0,43%	20	0,42%	0,00%
Informatique appareils	9	0,19%	16	0,34%	77,78%
Informatique logiciels	4	0,09%	6	0,13%	50,00%
Jardinages	30	0,65%	22	0,46%	-26,67%
Litiges entre particuliers	55	1,19%	64	1,34%	16,36%
Location de voiture	22	0,48%	29	0,61%	0,00%
Loisirs (concerts, attractions...)	33	0,71%	15	0,31%	-54,55%
Médecins, hopitaux	40	0,87%	30	0,63%	-25,00%
Mobiliers - achats	30	0,65%	27	0,57%	-10,00%
Mobiliers - réparations	8	0,17%	6	0,13%	-25,00%
Nettoyages à sec	3	0,06%	3	0,06%	0,00%
Nettoyage (services de)	20	0,43%	28	0,59%	40,00%
Notaires	4	0,09%	6	0,13%	50,00%
Opticiens, lunetteries	3	0,06%	1	0,02%	-66,67%
Outillage - achats	4	0,09%	0	0,00%	-100,00%
Outillage - réparations	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
Paramédical Soins/matériel	4	0,09%	5	0,10%	25,00%
Penal (amendes, plaintes, aff.tribunaux,..)	10	0,22%	6	0,13%	0,00%
Postaux (services)	22	0,48%	11	0,23%	-50,00%
Prescriptions	2	0,04%	8	0,17%	300,00%
Prix (indication, étiquetage, affichage, publicité)	54	1,17%	105	2,20%	94,44%
Protection des données	9	0,19%	11	0,23%	22,22%
Publicité, étiquetage, emballage	10	0,22%	6	0,13%	-40,00%
Relations publiques	11	0,24%	2	0,04%	-81,82%
Restauration	4	0,09%	5	0,10%	25,00%
Secrétariat et autres demandes internes	0	0,00%	1	0,02%	900,00%
Services financiers - crédits à la consommation	14	0,30%	9	0,19%	-35,71%
Services financiers - crédits hypothécaires	33	0,71%	46	0,96%	39,39%
Services financiers - comptes courants	61	1,32%	86	1,80%	40,98%
Services financiers - placements	6	0,13%	13	0,27%	116,67%
Services financiers - paiements transfrontaliers	0	0,00%	3	0,06%	2900,00%
Successions	76	1,64%	61	1,28%	-19,74%
Télécommunications	163	3,53%	102	2,14%	-37,42%
Télédistibutions	32	0,69%	20	0,42%	-37,50%
Téléphones portables - achats	4	0,09%	5	0,10%	25,00%
Téléphones portables - réparations	7	0,15%	5	0,10%	-28,57%

<u>AUTRES</u>					
Textiles et autres fibres	9	0,19%	11	0,23%	22,22%
Transports maritimes	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
Transports par route	16	0,35%	8	0,17%	-50,00%
Transports aériens	98	2,12%	114	2,39%	16,33%
Transports ferroviaires	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
Vente à distance	9	0,19%	7	0,15%	0,00%
Voyages à forfait	45	0,97%	49	1,03%	8,89%
Voisinage	81	1,75%	70	1,47%	-13,58%
Divers	143	3,09%	196	4,11%	37,06%
SOUS-TOTAL	2113	45,71%	2212	46,37%	4,67%
TOTAL EN NBRE	4623	100,00%	4770	100,00%	3,17%
	<u>dont 407 dossiers sans suite</u>	<u>8,80%</u>	<u>dont 364 dossiers sans suite</u>	<u>7,63%</u>	-
	<u>dont 16 transmis à avo</u>	<u>0,35%</u>	<u>dont 24 transmis à avo</u>	<u>0,50%</u>	-

Dossiers remis à des avocats : 16 en 2022 et 24 en 2023 ce qui correspond à une augmentation de 50 %
Ceci correspond à 0,35 % de 4.623 en 2022 et à 0,50 % de 4.770 litiges nationaux en 2023.

EXPERTISES BÂTIMENTS 2022/2023



	2022		2023	
	NBRE VISITES	NBRE VISITES	NBRE VISITES	KM PARCOURS
	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Pierre BRAUN	21	21	16	1 968
Alain BARTHOD	87	87	68	2 402
Marco ARAUJO	410	410	396	12 627
Florian CENTURIONE	285	285	325	12 542
TOTAL EN NBRE	803	803	805	25 539
	- 17,98 %	- 17,98 %	0,25 %	-1,01 %

CONSULTATIONS IMPÔTS 2022/2023



	2022	2023
	NBRE DE CONSULTATIONS	NBRE DE CONSULTATIONS
	TOTAL EN NBRE	815
	- 6,11 %	-10,55 %

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 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

- Ettelbruck (Maison sociale, 40 Avenue Salentiny)
Jeudi de 14.00 à 16.00 heures

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



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

Chapitre 4 :

4. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC59

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

Ce chapitre reprend de façon succincte et par ordre chronologique les démarches et activités les plus importantes entreprises principalement par le Bureau Directeur ou le Comité de gérance de l'ULC, au cours de l'année 2023, 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 2023 :

Afin de présenter le « Catalogue de revendications de l'ULC en vue des élections législatives » qui auront lieu en octobre 2023, une délégation composée des membres du Bureau Directeur et du chargé de communication, mène des entretiens tout au long du mois de janvier avec des représentants des partis DP, Piraten, CSV, déi Lénk et déi Gréng, et Fokus.

Au niveau interne, la direction de l'ULC décide de proposer de nouvelles formations pour les différents membres du personnel de l'ULC. Il s'agira de concilier au mieux les temps de formation avec la continuité des services offerts aux membres de l'ULC.

FEVRIER 2023 :

Début février, la même délégation de l'ULC rencontre le parti ADR, ainsi que le parti LSAP. Enfin une délégation représentant la direction de l'ULC, rencontre le parti KPL.

Le jeudi 23 février, a lieu une entrevue avec le Ministère de la Protection des Consommateurs (MPC), au cours de laquelle une vidéoconférence avec des représentants de Résultance, société qui a organisé divers Workshops à l'ULC en 2022, afin de faire le point sur les conclusions à tirer de ces différents workshops.

Lors de cette réunion du 23 février, la situation des chèques-cadeaux est également abordée, plus particulièrement l'impact de la Charte conclue avec la Confédération luxembourgeoise du commerce (CLC) en 2020, sur les pratiques commerciales en la matière.

MARS 2023 :

En date du 7 mars, une entrevue a lieu entre des représentants du MPC, de l'ULC et de la confédération luxembourgeoise de commerce (clc) pour faire le point sur l'impact de la Charte « Chèques -cadeaux » sur les pratiques commerciales au Luxembourg. La conclusion est que la Charte n'est pas encore assez connue du grand public et qu'il y a lieu d'attirer l'attention des consommateurs et des commerçants sur l'existence de cette Charte, notamment par la publication d'un communiqué de presse commun.

En date du 14 mars, l'ULC tient une conférence de presse afin de partager ses revendications à l'égard des partis politiques en vue des élections législatives.

En date du 29 mars, ULC, CLC et MPC publient un communiqué de presse commun sur la Charte « Chèques cadeaux »

Enfin en date du 15 mars, une nouvelle juriste intègre le service contentieux pour occuper un poste laissé vacant depuis fin 2022.

AVRIL 2023 :

En date du 26 avril, à la demande de Madame Paulette Lenert, Ministre de la Protection des consommateurs, l'ULC rend un avis sur la proposition de directive visant à promouvoir la réparation des biens. L'avis est transmis également aux Ministères de l'Economie et de l'Environnement.

En date du 15 avril, une nouvelle juriste, engagée à mi-temps, est accueillie à l'ULC pour seconder Bob Schmitz et apporter un support au service contentieux en ce qui concerne les thématiques européennes.

En date du 21 avril 2023, une délégation de l'ULC rend visite à la Superdrekskëscht, A cette occasion, les activités et projets de la Superdrekskëscht ont été présentés.

MAI 2023 :

Le Président et le secrétaire général de l'ULC appellent à soutenir la pétition n° 2749 qui demande un service Adapto efficace, meilleur que le service actuel. La pétition sera mise à disposition des visiteurs à la réception de l'ULC, pour celles et ceux qui souhaitent la soutenir.

Afin de renforcer sa présence sur les réseaux sociaux, l'ULC ouvre un compte sur le réseau LinkedIn.

En date du 31 mai 2023, la direction de l'ULC rencontre une délégation du ministère de la Protection des consommateurs afin de faire le point sur l'avancement de projets de l'ULC subsidiés par le Ministère, et de l'élaboration de futurs projets.

L'ULC prépare son assemblée générale.

JUIN 2023 :

En date du 1^{er} juin, l'ULC adresse une lettre ouverte à Madame Paulette Lenert, ministre de la Protection des consommateurs, concernant le projet de loi 7650 portant entre autres sur le recours collectif en droit de la consommation.

L'Assemblée générale de l'ULC se tient le 7 juin 2023.

Suite à la démission de Monsieur Guy FETTES, le nouveau représentant de l'OGBL au sein du Conseil d'administration est Monsieur Carlos PERREIRA.

A l'issue de cette Assemblée Générale, le conseil d'Administration de l'ULC élit Monsieur Paul Gries trésorier, en remplacement de Monsieur Guy Fettes, démissionnaire, et Monsieur Alain Back, trésorier adjoint en remplacement de Monsieur Paul Gries.

En date du 21 juin, une délégation de l'ULC a une entrevue avec Madame Tilly Metz, députée européenne de « Déi gréng », et membre entre autres de la commission Transports et tourisme au Parlement européen. La réunion porte essentiellement sur le thème du transport public en Europe et au Luxembourg.

JUILLET 2023 :

En date du 7 juillet, lors d'une réception rassemblant les membres du Conseil d'Administration de l'ULC, Monsieur Guy Fettes, suite à sa démission, se voit honoré et remercié pour ses longues années au service de l'ULC, notamment en tant que trésorier.

En date du 17 juillet, sur invitation de Madame Paulette Lenert, ministre de la Protection des consommateurs, Madame Aline Rosenbaum, directrice, participe à une conférence de presse,

ensemble avec Madame la Ministre et Madame Karin Basenach, directrice du Centre européen des consommateurs Luxembourg, sur les droits des passagers aériens.

A cette occasion, un juriste du MPC présente le bilan du National Enforcement Body (NEB), l'organisme national chargé de faire respecter les droits des passagers et dont notamment les passagers aériens

A l'issue de cette conférence de presse, une convention de collaboration dans le domaine de la gestion des plaintes des passagers aériens visant à simplifier les démarches pour faire valoir les droits des passagers aériens est signée entre le ministère de la Protection des consommateurs (MPC), l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et le Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg),

Au même moment, le MPC, le CEC et l'ULC tiennent un stand commun dans le hall de l'aéroport de Luxembourg, afin d'informer les voyageurs sur leurs droits. Madame Audrey Masquelier, juriste au sein du service contentieux de l'ULC, participe à l'évènement.

AOÛT 2023 :

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

SEPTEMBRE 2023 :

Monsieur Marc Bourkel, chargé de communications, présente une synthèse de l'analyse des programmes électoraux des partis politiques en vue des élections législatives du 8 octobre aux membres du comité de gérance, synthèse qui sera ensuite publiée dans le magazine de Konsument.

L'ULC adresse une demande d'entrevue à Monsieur Max Hahn, ministre de la Famille, afin de discuter de la problématique des maisons de retraite et de soins. En raison des élections législatives, la réunion envisagée suite au courrier de l'ULC sera finalement annulée.

En date du 13 septembre, les membres du Bureau Directeur et Monsieur Marc Bourkel, chargé de communication, reçoivent Monsieur Dominique Henneton, Director Information & Services chez Test-Achats, pour une réunion de travail. Les sujets abordés concernent principalement les tests de produits réalisés par différentes associations de consommateurs et partagés par l'ULC.

En date du 20 septembre a lieu une entrevue entre la même délégation de l'ULC et Monsieur Daniel Tesch, directeur de l'Union luxembourgeoise de l'économie sociale et solidaire (ULESS). C'est l'occasion pour les deux organisations de partager leurs points de vue et de prendre acte de leurs intérêts communs, à savoir, de sensibiliser le consommateur à la nécessité de consommer de manière plus durable. En ce sens, il est convenu de définir ensemble les domaines dans lesquels la coopération entre les deux organisations serait la plus fructueuse.

En date du 21 septembre, Monsieur Bob Schmitz participe à la table ronde lors de l'évènement organisé par la Commission Européenne pour célébrer les 30 ans du marché unique européen. Y participent également, Monsieur Marc Angel, vice-président du Parlement européen, Madame Anne Calteux, représentante de la Commission européenne au Luxembourg, et Madame Michèle Detaille, présidente de la FEDIL. A cette occasion, les échanges portent sur les défis et les opportunités du marché unique, sur base des résultats d'une enquête réalisée par la Direction du marché intérieur et l'Observatoire de la compétitivité du ministère de l'Économie. Monsieur Nico Hoffmann, Monsieur Marcel Laschette et Madame Aline Rosenbaum assistent à cette table ronde.

OCTOBRE 2023 :

En date du 6 octobre, l'ULC rencontre à nouveau une délégation du Ministère de la Protection des consommateurs, pour faire le point sur les projets et activités de l'ULC en cours et sur des projets futurs.

En date du 18 octobre, l'ULC adresse son avis au Ministre de l'Economie, sur le projet de loi sur le contrôle des concentrations entre entreprises. L'avis est globalement positif, mais exprime de grandes réserves quant au régime dérogatoire prévu pour le secteur financier et le secteur des assurances.

En date du 26 octobre 2023, lors de la remise des diplômes de la promotion 2023 de l'Ecole d'Hôtellerie et de Tourisme du Luxembourg, Monsieur Nico Hoffmann et Monsieur Marcel Laschette ont remis le prix « Prévenance et courtoisie » offert par l'ULC, à Monsieur Djordje Jovanovic.

En date du 20 octobre 2023, une délégation de l'ULC reçoit une délégation de la Superdrekskëcht. L'occasion pour les deux organisations d'échanger sur leurs activités respectives.

NOVEMBRE 2023 :

En date du 21 novembre 2023, une délégation de l'ULC rencontre des représentants des différentes banques de la place pour discuter du futur réseau de distributeurs automatiques de billets. L'ULC, à cette occasion formule ses préoccupations en terme d'accessibilité à l'argent liquide et autres services bancaires.

En date du 23 novembre, l'ULC reçoit une délégation de Greenpeace Luxembourg, composée de son directeur, Monsieur Raymond Aenderkerk et de Madame Antonya Argirova, responsable de la campagne sur la finance durable. Différents thèmes intéressant à la fois les consommateurs et l'environnement ont été abordés, comme les nouvelles technologies génétiques et le marketing sur la finance soi-disant durable.

En date du 27 novembre, une délégation de l'ULC reçoit Monsieur Carlos Mota Amaral, membre du comité du SNPGL (Syndicat National de Police Grand-Ducale) pour discuter notamment d'un éventuel partenariat entre l'ULC et le SNPGL.

L'ULC rend un avis sur le projet de loi n° 8309 portant mise en œuvre du règlement (UE) 2022/2065 relatif à un marché unique des services numériques (DSA).

L'ULC procède à l'analyse de l'accord de coalition du gouvernement CSV-DP. Très peu de revendications en matière de droit de la consommations formulées par l'ULC figurent dans cet accord. Les adaptations annoncées au projet de loi sur le recours collectif inquiètent. L'ULC s'apprête à être vigilante sur les décisions qui seront prises par le gouvernement dans les mois à venir.

En raison de l'absence prolongée d'un membre du service contentieux et de l'absence, voire le départ d'autre(s) collaborateur(s) à moyen terme, une campagne de recrutement d'un juriste est lancée.

DECEMBRE 2023 :

En date du 8 décembre, Madame Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs rend visite à la direction de l'ULC. Un échange constructif a lieu entre Monsieur Nico Hoffmann et Madame la ministre. Participent également à la réunion, Monsieur Marcel Laschette, Monsieur Paul Gries, Madame Aline Rosenbaum et Monsieur Marc Bourkel. A cette occasion, les discussions portent notamment sur les grands défis à venir dans le domaine de la protection des consommateurs et sur l'importance d'une collaboration constructive.

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



REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

Chapitre : 5

5. THÉMATIQUES EUROPÉENES	65
---------------------------------	----

5. THÉMATIQUES EUROPÉENES

Monsieur Bob SCHMITZ

Madame Marianne SOTTET

Afin de faire face aux nouveaux enjeux consommateurs et d'être en mesure de s'impliquer dans un nombre plus important de thématiques, l'ULC a engagé en avril 2023 une nouvelle juriste à mi-temps, Marianne Sottet, pour seconder Bob Schmitz dans les matières européennes, qu'il s'agisse d'analyser les thématiques d'actualité, de participer à différents groupes de travail du BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs), d'intervenir auprès d'instances nationales ou européennes ou encore de rédiger des avis sur les projets de directives ou sur les lois nationales de transposition.

Ont été retenus comme prioritaires pour 2023 les dossiers suivants :

- Niveau national :

- (a) Suivi de l'adoption du projet de loi 7650 sur le recours collectif (lettre ouverte à Mme Lenert (Ministre en charge de la Protection des Consommateurs (MPC) à l'époque), commentaire sur l'avis du conseil d'Etat en juin, récapitulatif du dossier au nouveau gouvernement en octobre) ;
- (b) Suivi de l'adoption du projet de loi 8255 pour l'interdiction des clauses pénales dans le Code de la consommation (avis officiel en juillet). Ce projet fait suite à une analyse juridique de l'ULC transmise début 2022 à la Ministre, Mme Lenert, montrant que le droit luxembourgeois est en infraction avec les obligations européennes.
- (c) Suivi du projet de loi 8296 sur le contrôle des concentrations entre entreprises (communiqué de presse en juillet et avis officiel en septembre) ;
- (d) Suivi du projet de loi 8309 pour la mise en œuvre du Règlement européen Digital Services Act (DSA) (avis officiels en septembre et novembre, échanges nombreux toute l'année avec le Ministère de l'Economie et l'Autorité luxembourgeoise de la concurrence) ;
- (e) Demandes d'enquête officielle au MPC sur les prix barrés d'Amazon (en avril) et de prise de position sur la pratique de Letzshop (au premier trimestre), restées sans réponse sur le fond.
- (f) Dénonciation des schémas de compensation carbone des compagnies aériennes (participation à l'alerte du BEUC au réseau européen CPC et dialogue écrit avec la compagnie nationale LUXAIR sur le sujet de juin à septembre) ;
- (g) Suivi de l'affaire VW Dieselgate devant les tribunaux luxembourgeois et en €, €, € et € (nombreux échanges et analyses juridiques toute l'année avec différents acteurs à ce sujet, dont le BEUC et les associations de consommateurs des pays concernés). Hélas les assignations de quatre (4) membres devant le tribunal luxembourgeois, financées intégralement par l'ULC vu les principes en jeu, n'ont toujours pas abouti à un jugement.
- (h) Suivi de l'application du Nutri-score et de sa nouvelle version à partir de 2024 (échanges nombreux avec le BEUC et le MPC sur le sujet toute l'année, article dans le Konsument en avril).

- Niveau européen :

- (a) Propositions de Directives « Right to Repair », « Green Empowerment » et « Green Claims » (nombreux avis officiels publiés et échanges toute l'année avec différents acteurs à ce sujet, dont le BEUC, les autres associations nationales de consommateurs et les pouvoirs publics luxembourgeois et européens) ;
- (b) Réponses à la consultation de la Commission sur le « Fitness Check of EU consumer law on digital fairness » (avis donné en juillet) ;
- (c) Dénonciation du nouveau système d'abonnement payant de META (participation à l'alerte du BEUC au réseau européen CPC en novembre)
- (d) Révision de la Directive sur la Sécurité des jouets (avis au BEUC en septembre) ;
- (e) Révision de la législation européenne sur les Services de paiement (avis au BEUC en septembre) ;
- (f) Soutien à l'adoption d'un « Sustainable Food and Drink Framework » (cosignature de lettres avec la « Food Policy Coalition » en septembre et octobre) ;

Nos activités (échanges personnels, entrevues en ligne, notes de discussion, propositions d'amendements, articles publiés, etc.) ont privilégié ces dossiers dont certains sont sur le point d'être adoptés – bien que les élections législatives nationales en aient malheureusement retardé la majorité (tout comme les élections européennes à venir de juin 2024).

Au total, l'ULC a publié à propos des thématiques européennes :

- huit (8) avis officiels sur des projets de législation nationaux ou européens [*contrôle des concentrations entre entreprises, interdiction des clauses pénales, réforme de la prescription, DSA (2 avis), sms premium, Green Claims Directive (2 avis)*] ;
- treize (13) avis au BEUC ou autres entités européennes (dont la Commission Européenne) [*Green Claims, Green Empowerment and Right to Repair Directives (6 avis), influenceurs, prix personnalisés, Directive sur les services de paiements, Directive sur la sécurité des jouets, droits procéduraux en matière de protection des données, Directive sur la responsabilité des produits, EU Fitness check*] ;
- une (1) lettre ouverte à la Ministre en charge de la Protection des Consommateurs [*PDL sur le recours collectif*];
- deux (2) communiqués de presse [*PDL sur le recours collectif, Right to Repair Directive*] ;
- huit (8) articles dans le Konsument [*Règlement voyageurs ferroviaires, PDL sur le recours collectif (2 articles), interdiction des clauses pénales, prix personnalisés, nutriscore, Green Claims Directive, Green Empowerment Directive*] ;
- une (1) plainte officielle [*prix barrés d'Amazon*] et un (1) signalement [*pratiques Lëtz'Shop*] auprès du MPC et
- un (1) signalement officiel auprès de l'ILNAS [*plateforme TEMU*].

Les délégués de l'ULC ont également participé à trente-cinq (35) réunions / présentations / groupes de discussion / conférences en lien avec les thématiques, organisés au niveau national ou européen, par des acteurs de premier plan tels que le MPC, le Ministère de l'Economie, l'ILNAS, le CEC, le BEUC, la Commission Européenne, l'ANEC, l'ARCOM, etc., et notamment au sein des structures d'échanges suivantes :

- Expert Meeting Groups du BEUC ;
- Enforcement Steering Group du BEUC ;
- Réunion mensuelle entre le DPC (anciennement MPC), le CEC et l'ULC.

Ci-dessous enfin la liste des événements auxquels nos délégués ont tout particulièrement et activement contribué :

- European Consumer Summit, en ligne du 28 mars ;
- Table-Ronde à l'occasion du 30ème anniversaire du Marché unique du 21 septembre à Luxembourg, en présence du Ministre de l'Economie, M. Franz Fayot, et pendant laquelle Bob Schmitz a fait une intervention remarquée ;

Comité de travail sur la réforme du droit des contrats : Aline Rosenbaum, Directrice de l'ULC, et Marianne Sottet, assistent et contribuent depuis septembre 2023 à ce comité de réflexion et de réécriture des textes luxembourgeois.

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



REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

Chapitre : 6

6.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS 71

6. REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

6.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Madame Aline ROSENBAUM**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

Le BEUC, « Bureau Européen des Consommateurs » regroupe actuellement quarante-cinq organisations de consommateurs issues de trente et un pays, plus précisément de 26 États membres de l'UE ainsi que d'Islande, de Macédoine du Nord, de Norvège, de Suisse et du Royaume-Uni.

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. Ainsi, le travail du BEUC au quotidien consiste à s'assurer que l'UE prend des décisions politiques qui améliorent la vie des consommateurs.

Aussi, le BEUC étudie les décisions européennes susceptibles d'affecter les consommateurs de l'Union Européenne, tout en mettant un accent particulier sur les domaines identifiés comme prioritaires par ses membres : la concurrence, les droits des consommateurs, leur application/respect (en anglais « enforcement »), les droits numériques, l'énergie, les services financiers, l'alimentation, la santé, les affaires internationales, la sécurité des produits ainsi que leur durabilité.

L'Assemblée générale annuelle ordinaire a eu lieu à Bruxelles en date des 25 et 26 mai 2023.

Le BEUC a également organisé différents workshops sur des thématiques consuméristes au cours de l'année 2023, accessibles au personnel de ses différentes organisations membres. Différents membres du personnel de l'ULC ont participé à plusieurs workshops en 2023.

6.1.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC DU 25 AU 26 MAI 2022 À BRUXELLES

L'assemblée générale du BEUC comportait plusieurs événements, dont l'assemblée générale proprement dite qui s'est déroulée sur 2 jours.

L'ordre du jour de l'Assemblée Générale annuelle ordinaire était le suivant :

- Accueil et approbation du projet d'ordre du jour
- Dossiers d'adhésion des membres – pour approbation/vote
- Rapport d'activité et bilan financier du BEUC 2022- budget 2023
- conférence : « Retail Investment Strategy », par Mr Guillaume Prache, Managing Director, Better Finance (The European Federation of Investors and Financial Users)
- Présentation des nouveaux membres du personnel du BEUC
- Rapport des directeurs
- Protocole d'entente avec Euroconsumers
- Fin de la réunion
- Programmes du BEUC de renforcement des capacités et d'appui à l'application de la législation, pour les membres
- Evolution du marché de l'énergie :

Mrs Mechthild Wörsdörfer, Directeur général adjoint, DG Énergie, Commission européenne,

Présentation et discussion

- Elections du Parlement européen

Proposition d'activités du BEUC- pour approbation

- campagne des membres
- Fast fashion – Le défi de la durabilité,

Présentation par le BEUC, discussion

- Information à propose de la conférence pour les membres en automne 2023
- Date de la prochaine Assemblée Générale en 2024
- Fin de la réunion de l'Assemblée Générale

Madame Aline ROSENBAUM a participé à cette assemblée générale en tant que membre effectif et était accompagnée de Madame Audrey MASQUELIER, juriste et future membre suppléante.

6.1.2. FINANCIAL SERVICES EXPERT MEETING DU BEUC, LE 22 NOVEMBRE A BRUXELLES

Le meeting des experts en services financiers des associations membres du BEUC a eu lieu le 22 novembre à Bruxelles.

Madame Audrey Masquelier, en tant que juriste au sein du service contentieux de l'ULC a participé à cette réunion.

L'ordre du jour était le suivant :

- Introduction par le département « services financiers » du BEUC
- Tour de table des membres participants : Quelles sont vos priorités actuelles et futures en la matière ?
- Bilan des dernières réformes sur le crédit à la consommation et la commercialisation à distance des services financiers, présentation par David Ciliberti (Direction Générale de la justice, Commission européenne)
- État d'avancement des dossiers législatifs en cours :
 - Paquet paiements : PSD3, PSR
 - L'euro numérique et l'argent liquide
 - Finance ouverte – FIDA
 - Retail Investment Strategy
- Finance durable : présentation d'un projet de stratégie- Discussion avec les membres sur les priorités
- Supervision et application de la loi (« enforcement ») : Aperçu des activités des autorités européennes de surveillance (AES) - Discussion sur la représentation des membres dans les différents groupes des AES
- Dialogue sur la résilience climatique : présentation.

6.1.3. CONFERENCE ANNUELLE DU BEUC : « BACK TO THE FUTURE- THE PROMISES AND PERILS OF DIGITAL FINANCE » - LE 23 NOVEMBRE A BRUXELLES

Le monde des services financiers se numérise rapidement. Des nouvelles méthodes de paiement innovantes à l'euro numérique, le changement est rapide et offre de nombreux avantages potentiels aux consommateurs. Mais il comporte aussi ses propres risques. De la confidentialité des données

au risque de fraude, la numérisation de la finance ne doit pas se faire au détriment des consommateurs.

Participaient à cette table ronde, Mairead McGuinness, Commissaire européenne chargée des finances, des représentants de différentes organisations de consommateurs et de représentants de l'industrie.

Monsieur Patrick SCHAUL, conseiller-gestionnaire au sein du service contentieux, et régulièrement en charge de dossiers de fraude bancaire a assisté à cette table ronde.