

Rapport d'activité 2022



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

Rapport d'activité 2022



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	11
1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 8 JUIN 2022 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE.....	11
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	13
1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE.....	14
1.4. RÉVISEURS DE CAISSE	14
1.5. ORGANIGRAMME	15
1.6. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	16
1.6.1. MARQUES NATIONALES.....	16
1.6.2. SERVICE CONTENTIEUX.....	16
1.6.3. POIDS ET MESURES.....	16
1.6.4. RELATIONS PUBLIQUES	16
1.7. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	17
1.7.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION	18
1.7.2. OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.P.).....	19
1.7.3. COMMISSION DE DÉGUSTATION DE L'OFFICE NATIONAL DES APPELLATIONS D'ORIGINE PROTÉGÉE (O.N.A.O.P.).....	20
1.7.4. MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE	21
1.7.5. MARQUE NATIONALE DU MIEL.....	24
1.7.6. MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC, DES PRÉPARATIONS DE VIANDE ET PRODUITS À BASE DE VIANDE	24
1.7.7. MARQUE NATIONALE DU BEURRE.....	25
1.7.8. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT ».....	25
1.7.9. MÉDIATEUR EN ASSURANCES	27
1.7.10. MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG	30
1.7.11. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE.....	31
1.7.12. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV.....	33
1.7.13. ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L'AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDANTE DE L'AUDIOVISUEL (ACALIA).....	34
1.7.14. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE	36
1.7.15. CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS.....	37
2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS.....	41
2.1. LE MENSUEL « de Konsument »	41
2.2. ULC-CALENDRIER	42
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	42
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS	43
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	43
2.5.1. FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME.....	43
2.5.2. L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ	43

2.5.3.	<i>FOIRE AGRICOLE</i>	43
2.5.4.	« <i>STROOSSENMAART LËTZEBUERGER PRODUKTER MEDERNACH</i> ».....	43
2.5.5.	<i>BRADERIE À LUXEMBOURG</i>	43
2.5.6.	<i>SEMAINE NATIONALE DU LOGEMENT</i>	43
2.5.7.	<i>WALFER BICHERDEEG</i>	43
2.6.	COOPÉRATION AVEC L'ECOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU LUXEMBOURG (EHTL).....	44
2.7.	CONFÉRENCES DE PRESSE	44
3.	CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEILS ET INFORMATIONS...	47
3.1.	CONTENTIEUX.....	47
3.2.	HEURES D'OUVERTURE	57
4.	ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC..	61
5.	REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES	67
5.1.	BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS	67
5.1.1.	<i>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EXTRAORDINAIRE DU BEUC DU 16 MARS 2022 PAR VISIOCONFÉRENCE</i>	67
5.1.2.	<i>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC DU 16 AU 18 MAI 2022 À BRUXELLES</i>	67
5.1.3.	<i>WORKSHOP « YOUNG CONSUMERS-WHY IT METTERS, HOW TO TARGET THEM, WHAT CAN WORK » EN DATE DU 30 SEPTEMBRE 2022</i>	68
5.1.4.	<i>WORKSHOP « SOCIAL MEDIA – BUILDING A STRATEGY TO MATCH YOUR RESOURCES »</i>	69
5.2.	ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS	69

* * * * *

Communiqués de presse

- 24/01/2022 Autofestival 2022: Mises en garde et conseils importants de l'ULC
- 27/01/2022 L'ULC demande un plafonnement des prix de l'énergie à court terme
- 02/02/2022 L'ULC dénonce vivement les augmentations drastiques des primes d'assurance !
- 01/03/2022 L'ULC critique les mesures insuffisantes en faveur du maintien du pouvoir d'achat
- 10/03/2022 Explosion des prix de l'essence : L'ULC demande une intervention immédiate du gouvernement
- 28/03/2022 L'ULC critique le manque de garantie du pouvoir d'achat des consommateurs
- 08/04/2022 L'ULC critique la fermeture de bureaux de poste supplémentaires
- 09/06/2022 L'assemblée générale ordinaire de l'ULC s'est tenue dans la salle des fêtes du Casino Syndical à Bonnevoie.
- 29/06/2022 Conseils et informations utiles avant de partir en voyage
- 14/07/2022 L'ULC demande une prolongation de la subvention étatique des prix de l'énergie !
- 04/08/2022 L'ULC demande l'arrêt de la perte du pouvoir d'achat !
- 23/08/2022 L'ULC appelle à la modération concernant les prix à la Schueberfouer
- 07/10/2022 Explosion des prix sur le marché du logement : l'ULC demande une adaptation substantielle du taux de TVA super-réduit
- 12/10/2022 Budget de l'État 2023: L'ULC déplore que le maintien du pouvoir d'achat reste une fois de plus sur le carreau !
- 27/10/2022 L'ULC vous invite à sa conférence sur le thème de l'assurance automobile
- 09/11/2022 L'ULC demande du fair-play et de la clarté concernant les « chèques-repas »
- 29/11/2022 L'ULC met en doute l'efficacité de la baisse temporaire de la TVA

AVIS

- 02/02/2022 Projet de loi portant introduction du recours collectif en droit de la consommation (document parlementaire n° 7650/09)
- 02/05/2022 Projet de loi relative à la concurrence 7479/16 et 7479/17
- 14/07/2022 Proposition de directive contrats services financiers à distance
- 16/09/2022 Financement du recours collectif
- 16/09/2022 Projet 7650 recours collectif/ amendements du 2.09.2022

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



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Chapitre 1 :

1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 8 JUIN 2022 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE.....	11
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	13
1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE.....	14
1.4. RÉVISEURS DE CAISSE	14
1.5. ORGANIGRAMME	15
1.6. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	16
1.7. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	17

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

1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 8 JUIN 2022 À LA SALLE DES FÊTES DU CASINO SYNDICAL À BONNEVOIE

L'assemblée générale 2022 de l'ULC s'est tenue à la salle des fêtes du Casino syndical à Bonnevoie.

Dans son allocution, le **président de l'ULC, Monsieur Nico Hoffmann**, a abordé une série de sujets qui ont occupé l'ULC ces derniers temps.

Il a souligné les efforts de l'ULC, malgré la pandémie de Covid-19 et le « lockdown », pour offrir un service complet aux consommateurs et les aider à résoudre leurs problèmes de consommation par des conseils et des actions. Ainsi, les statistiques du service contentieux de l'ULC pour 2021, tout comme celles pour 2020, font état d'environ 4.700 plaintes traitées, soit près de 10.000 en deux ans.

Des thèmes très actuels qui préoccupent l'ULC sont la baisse du pouvoir d'achat des consommateurs respectivement la forte augmentation de l'inflation. Nico Hoffmann a constaté que les ménages socialement défavorisés ne sont plus les seuls à souffrir de l'inflation et demande donc au gouvernement de renforcer le pouvoir d'achat des consommateurs dans son ensemble.

Cela doit notamment passer par une adaptation du barème fiscal à l'inflation. Il existe d'autres possibilités de plafonner les prix de l'énergie, comme par exemple une réduction des accises et d'autres taxes comme la TVA. La suspension de la taxe CO₂ ne doit pas non plus être un tabou.

Les autres sujets abordés par le président de l'ULC sont les frais bancaires toujours en hausse, la crise du logement, l'augmentation des tarifs dans les maisons de retraite et de soins ainsi que différents projets de loi qui n'ont toujours pas été adoptés par la Chambre des députés.

En ce qui concerne la crise du logement, les prix sont devenus inabornables pour de nombreux ménages, et pas seulement pour ceux avec des salaires bas. De plus, il manque des logements locatifs à des loyers raisonnables.

Par ailleurs, l'ULC attend toujours l'adoption du projet de loi portant l'introduction du recours collectif. L'avis du Conseil d'Etat n'a pas encore été rendu.

Le secrétaire général, Monsieur Marcel Laschette, a ensuite évoqué les statistiques du service contentieux de l'ULC et les nombreux entretiens menés par l'ULC.

En 2021, un total de 4.698 nouveaux dossiers de plainte ont été créés, dont 1.105 dans le domaine de la construction, soit 23,52 %. La rubrique « Logements » a donné lieu à 1.405 requêtes, soit 29,91 %. Les autres réclamations se répartissent dans tous les autres domaines de la consommation (assurances, voyages, automobile, menuiserie ...).

Marcel Laschette a remercié les 27 employés de l'ULC ainsi que tous les conseillers pour le travail accompli.

Le trésorier, Monsieur Guy Fettes, a présenté le bilan pour l'année 2021 ainsi que le budget prévisionnel pour l'année 2022, qui ont été adoptés à l'unanimité par l'Assemblée générale.

Dans son discours, **la Ministre de la Protection des consommateurs, Madame Paulette Lenert**, a évoqué la société luxembourgeoise en pleine mutation. Beaucoup de nationalités et de langues, et donc beaucoup de nouvelles exigences pour l'ULC qui doit tenir compte de ces changements. Le multilinguisme, les nouvelles offres, la numérisation et l'interactivité en font partie.

Madame Lenert a salué la bonne collaboration entre l'ULC et son Ministère et a souligné l'importance du rôle de l'ULC qui doit s'occuper quotidiennement des problèmes concrets des consommateurs et qui est à leur disposition pour les conseiller et les aider. La Ministre de la Protection des consommateurs a invité l'ULC à transmettre l'expérience acquise à son Ministère.

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:	FETTES Guy	OGB-L
Trésorier adjoint :	GRIES Paul	Syprolux
Directeur :	GOEDERT Guy	Membre de la direction
Membre du Conseil d'Administration :	GEORGES Nico	EC
Membre du Conseil d'Administration :	FELTGEN Norbert	A.F.P.
Membre du Conseil d'Administration :	BACK Alain	ALEBA
Membre du Conseil d'Administration :	LEOCI Vito	N.G.L. – SNEP
Membre du Conseil d'Administration :	SCOLATI Roberto	Membre individuel
Membre du Conseil d'Administration :	FRISCH Sonja	Membre individuel

Le conseil d'administration a siégé 5 fois en l'an 2022 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:	FETTES Guy O.G.B.L
Trésorier adjoint:	GRIES Paul Syprolux
Membre:	GOEDERT Guy Directeur

Le comité de gérance a siégé 16 fois durant l'an 2022.

1.4. RÉVISEURS DE CAISSE

Membres :	Madame Christiane HAAS Monsieur Jean REUSCH 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 2022 de l'ULC.

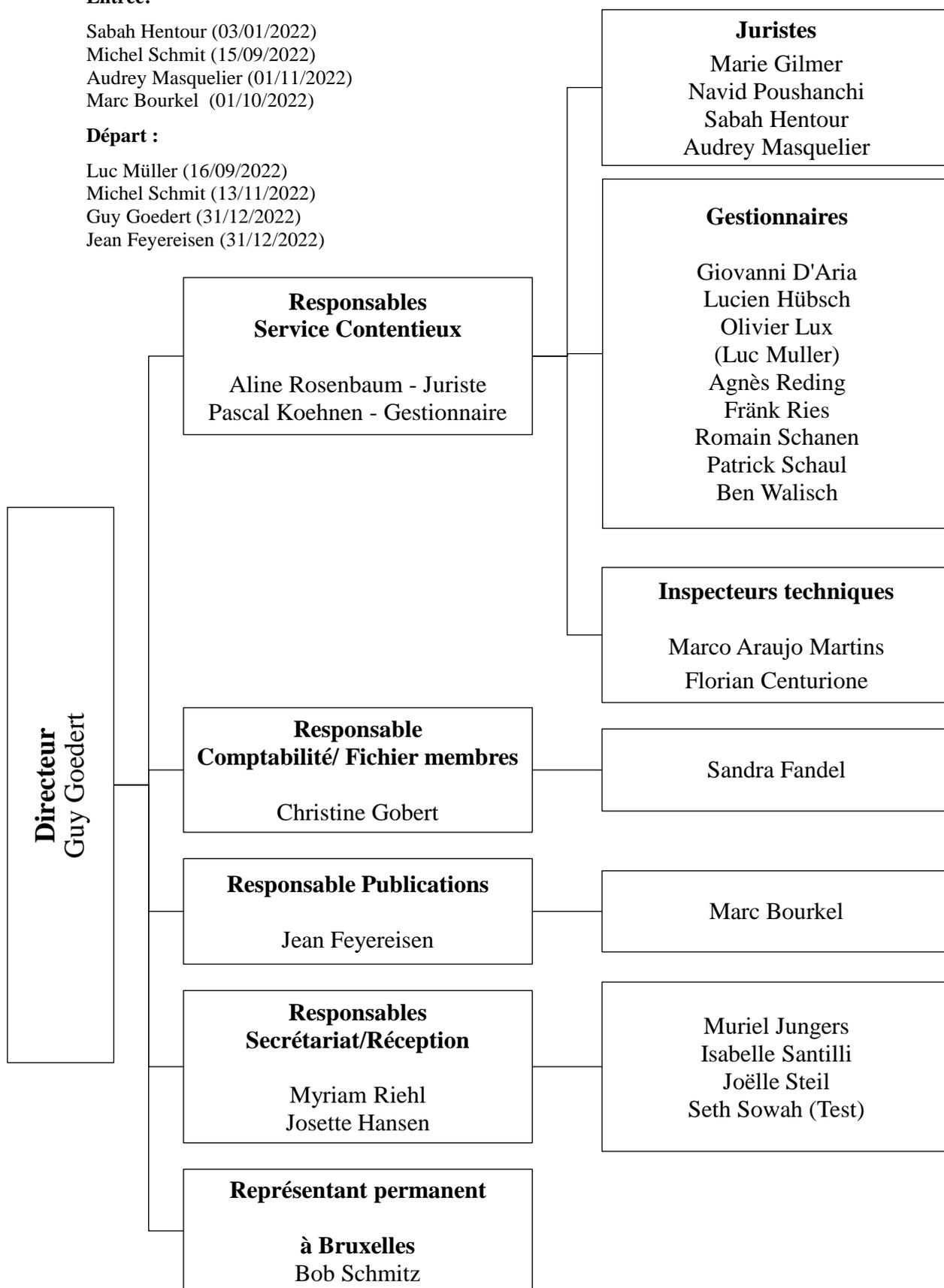
1.5. ORGANIGRAMME

Entrée:

Sabah Hentour (03/01/2022)
Michel Schmit (15/09/2022)
Audrey Masquelier (01/11/2022)
Marc Bourkel (01/10/2022)

Départ :

Luc Müller (16/09/2022)
Michel Schmit (13/11/2022)
Guy Goedert (31/12/2022)
Jean Feyereisen (31/12/2022)



31/12/2022

1.6. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES

1.6.1. MARQUES NATIONALES

Responsable : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

1.6.2. SERVICE CONTENTIEUX

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

Juristes : **Madame Marie GILMER**
Madame Sabah HENTOUR
Madame Audrey MASQUELIER
Monsieur Navid POUSSHANCI

Gestionnaires : **Monsieur Giovanni D'ARIA**
Monsieur Lucien HÜBSCH
Monsieur Olivier LUX
Monsieur Luc MULLER
Madame Agnès REDING
Monsieur Fränk RIES
Monsieur Romain SCHANEN
Monsieur Patrick SCHAUL
Monsieur Ben WALISCH

Inspecteurs techniques : **Monsieur Marco ARAUJO MARTINS**
Monsieur Florian CENTURIONE

1.6.3. POIDS ET MESURES

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

1.6.4. RELATIONS PUBLIQUES

Responsable : **Monsieur Marcel LASCHETTE**
Membres : **Madame Liliane CANNIVY**
Monsieur Jean FEYEREISEN
Monsieur Guy GOEDERT
Monsieur Guy FETTES
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 des Eaux-de-Vie
- 1.7.5 Marque Nationale du Miel
- 1.7.6 Marque Nationale de la Viande de Porc, des préparations de viande et produits à la base de viande
- 1.7.7 Marque Nationale du Beurre
- 1.7.8 Aktioun Öffentlechen Transport
- 1.7.9 Médiateur en Assurances
- 1.7.10 Mouvement Européen du Luxembourg
- 1.7.11 La Sécurité Routière
- 1.7.12 Commission des Litiges de Voyages – CLLV
- 1.7.13 Assemblée consultative de l'autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel (ACALIA)
- 1.7.14 Commission consultative aéroportuaire
- 1.7.15 Centre européen des consommateurs

1.7 LES RÉPRÉSENTATIONS NATIONALES

1.7.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION

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

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

Au cours de l'année 2022, deux réunions du Conseil de la Consommation se sont tenues, en date des 26 avril 2022 et 8 décembre 2022.

A l'ordre du jour de la réunion du 26.04.2022 figuraient l'adoption du rapport de la Charte FAIR PRICE, un état des lieux sur l'avancement des travaux législatifs nationaux (projets de lois n° 7904 et n° 7650) et sur les travaux législatifs européens (proposition de directive sur le crédit à la consommation et 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).

Le Conseil de la consommation a adopté son 14e rapport annuel aux signataires de la charte FAIR PRICE, dans lequel il constate le respect des dispositions de la charte.

Pour rappel, cette charte, signée en 2008 par la CLC (Confédération Luxembourgeoise du Commerce), la Fédération des artisans et l'Horesca et soutenue par le gouvernement, engage les signataires à ne pas profiter d'une période de forte inflation pour procéder à des hausses excessives de leurs prix. La surveillance de la charte est attribuée au Conseil de la consommation.

Le Conseil s'est ensuite intéressé aux prédicts travaux législatifs nationaux.

La Chambre des Métiers a, à cette occasion, informé qu'elle soumettrait un avis commun avec la Chambre du Commerce.

A l'ordre du jour de la réunion du 8 décembre 2022 figuraient l'adoption de la loi transposant la directive (UE) 2019/2161 dite directive « Omnibus », une information sur les dossiers en cours au niveau de la protection des consommateurs, et plus particulièrement sur la proposition de directive relative aux crédits aux consommateurs, et à nouveau sur celle 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.

Ont été discutées également, les initiatives du Ministère de la Protection des consommateurs en matière de consommation durable et l'indication des prix dans le cadre de la réduction du taux de TVA.

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 Guy GOEDERT**

L'O.N.A.O.P. a siégé une fois en 2022.

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

Entrée de gamme : les vins étiquetés avec « Côtes de » sont des vins pour la consommation quotidienne. Vins fruités, simples, 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 où l'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 vignerons savent élaborer des produits uniques qui garantissent des sensations de saveurs.

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

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

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

Au cours de l'année 2022, Franck DUMONT est nommé membre de la commission de dégustation en remplacement de Ramiro DE SOUSA, dont il achèvera le mandat.

Au cours de l'année 2022, la commission de dégustation s'est réunie en 40 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	53.577	940	923	17
Crémant de Luxembourg	21.846	180	177	3
Vin mousseux de qualité	1.894	4	4	0

Le volume total vins à mentions particulières s'élève à 600 litres et se subdivise comme suit :

- Vendanges tardives : 0 litre
- Vins de paille : 310 litres, soit 2 vins
- Vins de glace : 290 litres, soit 2 vins.

Au total 1.124 échantillons ont été présentés aux contrôles organoleptiques au cours de l'exercice 2022.

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 2022, la vente de labels de qualité s'élève à 8.666.725 pièces, dont 6.084.598 pour les vins tranquilles et 2.582.127 pour les crémants.

1.7.4. MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE

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

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

1) Nombre et répartition des séances de dégustation

MOIS

février	juin	juillet	novembre	décembre
---------	------	---------	----------	----------

SÉANCES

----	----	2	----	----
------	------	---	------	------

- Nombre total de séances de dégustations : 2 séances organisées à l'Institut Viti-Vinicole à Remich.

2) Nombre total des eaux-de-vie présentées

- Nombre des eaux-de-vie présentées pour la marque nationale : 9
- Nombre des eaux-de-vie refusées : 0
- Nombre des eaux-de-vie dégustées en moyenne par séance : 6,5

3) Nombre de distillateurs participants : 4

4) Nombre des eaux-de-vie présentées par nature et espèce

Nature et espèce	Nombre des eaux-de-vie présentées	Nombre des eaux-de-vie admises	Pourcentage d'admission
Cidre	-	-	-
Coing	1	1	100
Eau-de-vie de vin	-	-	-
Framboise	2	2	100
Grain	-	-	-
Kirsch	-	-	-
Lie de vin	-	-	-
Marc	-	-	-
Mirabelle	1	1	100
Mûre sauvage	-	-	-
Neelchesbiren	-	-	-
Poire	-	-	-
Poire Williams	2	2	100
Pomme	-	-	-
Prune	1	1	100
Prunelle	-	-	-
Quetsch	2	2	100
Spiere	-	-	-
Sureau	-	-	-
TOTAL	9	9	100

5) Volume des eaux-de-vie admises à la marque nationale

Nature et espèce	Volume des eaux-de-vie présentées en litres	Volume des eaux-de-vie admises en litres	Pourcentage d'admission
Cidre	-	-	-
Coing	100	100	100
Eau-de-vie de vin	-	-	-
Framboise	580	580	100
Grain	-	-	-
Kirsch	-	-	-
Lie de vin	-	-	-
Marc	-	-	-
Mirabelle	600	600	100
Mûre sauvage	-	-	-
Neelchesbiren	-	-	-
Poire	-	-	-
Poire Williams	230	230	100
Pomme	-	-	-
Prune	450	450	100
Prunelle	-	-	-
Quetsch	480	480	100
Spiere	-	-	-
Sureau	-	-	-
TOTAL	2.440	2.440	100

6) Récompenses internationales:

- Un distillateur de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu deux prix (1 Goldener DLG-Preis et 1 Silberner DLG-Preis) au concours de la DLG 2022 («Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft: Qualitätsprüfung für Spirituosen»).

- Un distillateur de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu deux prix au « International Taste & Quality Institute Brussels » (2 Superior Taste Award 2 étoiles), trois prix au « Concours Mondial de Bruxelles-Spirits Selection » (3 Médailles d'argent) et un prix au « Women's International Trophy » (1 Médaille d'argent).

1.7.5. MARQUE NATIONALE DU MIEL

Membre effectif : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

Rapport d'activité provisoire de l'année 2022 (Situation au 16.02.2023)

Les 135 apiculteurs participant à la Marque nationale du Miel ont exploité 3.889 ruches et présenté 152.993 livres (57.925 livres en 2021) de miel en vue d'obtenir ce label de qualité.

Pour la saison 2022 et à ce jour, en tout 217 échantillons de miel ont été présentés à la certification, et la grande majorité ont pu être analysés lors des 11 réunions organisées par la Commission de la Marque nationale du Miel.

Parmi ceux-ci, 28 échantillons n'ont pas répondu aux critères de la Marque et ont été refusés.

À la suite et jusqu'à présent, 100.300 étiquettes de la Marque nationale ont été distribuées en 2022.

Détails concernant les refus :

1. Taux d'invertase trop faible : 9
2. Très granuleux : 8
3. Teneur en eau trop élevée : 4
4. Contaminations hygiéniques : 4
5. Consistance désagréable : 2
6. Goût atypique : 1

1.7.6. MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC, DES PRÉPARATIONS DE VIANDE ET PRODUITS À BASE DE VIANDE

Membre effectif : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

Avec l'introduction de la loi du 3 juin 2022 relative à l'agrément d'un système de qualité ou de certification des produits agricoles, la base légale des Marques nationales a été abrogée. En 2022 se sont poursuivies les concertations avec le secteur en vue de la privatisation des Marques nationales.

Fin juin 2022, le nombre de porcs encore abattus et certifiés sous le label de la Marque nationale devenu caduque avec l'introduction de la nouvelle loi s'élevait à 30.763 porcs.

1.7.7. MARQUE NATIONALE DU BEURRE

Membre effectif : **Monsieur Camille WEYDERT**

Membre suppléant : **Madame Sylvie GANSEN**

Avec l'introduction de la loi du 3 juin 2022 relative à l'agrément d'un système de qualité ou de certification des produits agricoles, la base légale des Marques nationales a été abrogée. En 2022 se sont poursuivies les concertations avec le secteur en vue de la privatisation des Marques nationales.

En 2022, la production de l'AOP « Beurre rose - Marque nationale du Grand-Duché de Luxembourg » s'élevait à 1.800.375 kg. L'augmentation (+13,5%) de la production en 2022 par rapport à 2021 s'explique notamment par une augmentation de la demande de beurre sur le marché européen (liée aux tensions d'approvisionnement en matière grasse laitière sur le marché européen).

1.7.8. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »

Membres effectifs : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Rapport d'activité du 20 juillet 2022 jusqu'au 16 février 2023

L'exercice a débuté comme toujours à l'issue de la partie statutaire de l'Assemblée générale, qui s'est tenue le 20 juillet 2022 dans les locaux du Casino Syndical à Bonnevoie.

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

Activités du 20 juillet 2022 au 16 février 2023

- 20.07.2022 Assemblée générale dans les locaux du Casino Syndical à Bonnevoie, suivie du traditionnel dîner pour les membres au restaurant Matese.
- 26.07.2022 Conférence de presse traditionnelle de l'AÖT au Casino Syndical.
- 11.09.2022 Participation aux cérémonies d'inauguration du nouveau tronçon de Tram entre la gare centrale et le lycée de Bonnevoie.
- 6.10.2022 Participation à la réunion du groupe de travail 3 du Conseil Economique et Social de la Grande Région (CESGR). A cette occasion, le secrétaire de l'AÖT a pris la présidence de ce groupe de travail.
- 14.12.2022 Participation à la réunion du Comité d'accompagnement LUXTRAM.
- 10.01.2023 Participation au pot de Nouvel An de l'OGBL/Landesverband au Casino Syndical à Bonnevoie.

- 12.01.2023 Participation à l'Assemblée plénière du Conseil Economique et Social de la Grande Région (CESGR) et présentation du papier du groupe de travail Transport qui intègre de nombreuses idées de l'AÖT.
- 7.02.2023 Discussion sur les entrevues et activités de l'année 2023.
- 16.02.2023 Visite du modèle de transport TVR à Nancy avec les associations membres Tram asbl et Nordstad Tram asbl.

Réunions du comité

Pendant l'exercice 2022/2023, une réunion du comité a eu lieu, ceci afin de préparer les entrevues et de discuter les dossiers en cours.

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

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 Nordstadt
4. GAR
5. Mouvement écologique
6. Nordstad Tram asbl
7. ALACF
8. Fédération Marche Populaire
9. Ligue HMC asbl
10. Bréifdréieschgewerkschaft
11. Natur an 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)

1.7.9. MÉDIATEUR EN ASSURANCES

Membre effectif : **Maître André MARMANN**

Nombre de litiges et types de plaintes :

litiges :	110
- transfrontaliers:	91
- nationaux:	19
Branche vie :	73
branche non vie :	37
- habitation :	7
- protection juridique :	1
- auto :	13
- santé:	5
- voyage:	2
- vol:	3
- décennale :	6

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

retrait demande : $1/110 = 0,0090 \times 100 = 0,9 \%$

incompétence: $4/110 = 0,0363 \times 100 = 3,6 \%$

transmis à CAA : $13/110 = 0,1181 \times 100 = 11,8\%$

Laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités : 84,36 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 professionne] :

-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 : +1 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 : 1
- incompétence : 4
- suspens : 12
- médiation impossible : 17
- résultats « positifs » pour le consommateur : 66
- résultats « négatifs » pour le consommateur : 10

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 2022, le médiateur a été saisi de 110 dossiers, dont 91 transfrontaliers, quasi exclusivement de la branche vie.

Il s'agit pour la plupart d'investissements « hautement complexes » au Luxembourg, prétendu paradis fiscal.

Sur ces 91 dossiers transfrontaliers, 71 concernaient la même compagnie, tel dans le passé.

Devant l'impuissance la plus totale du médiateur face à ce « viol aggravé du concept » value for money » et surtout au vu de la législation plus que restrictive concernant la « protection des données », il a été décidé de réagir avec tous les moyens utiles, légaux et possibles.

En premier lieu, une entrevue a été organisée avec les responsables de la compagnie en question, qui s'est soldée par des promesses vides.

En deuxième lieu, tous dossiers relatifs à la performance du produit, ont été continués au Commissariat aux Assurances, autorité de contrôle du secteur des assurances.

Il est à noter qu'il n'appartient pas au médiateur de « porter plainte » auprès du CAA, formellement défendu au regard de la législation précitée.

Cependant, vu que le CAA est également une entité qualifiée en matière de médiation, ces dossiers ont été transférés, en toute légalité, à l'autorité de contrôle du secteur, pour le plus grand bien du consommateur.

Vu les agissements de la compagnie en question, le commissariat aux assurances a prononcé en date du 4.8.2022 des sanctions administratives à l'encontre de la compagnie:

- un blâme, pour déficiences détectées dans le processus de surveillance des produits et exigences en matière de gouvernance
- une amende d'ordre de 200.000 EUR.
- une interdiction de commercialisation de certains produits le détail est publié sur le site internet du CAA.

Dès prononciation de cette sanction administrative, la quasi-totalité des dossiers de cette compagnie, a été arrangée.

Concernant la performance actuelle du médiateur, le taux de réussite avoisine les 60%.

1.7.10. MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG

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

Ci-après les activités en bref du Mouvement Européen du Luxembourg pendant l'année 2022.

Le Comité directeur du Mouvement Européen du Luxembourg s'est réuni à 5 reprises au cours de l'année 2022, une première fois à distance par vidéoconférence en date du 31 janvier 2022, et en présentiel en date des 21 avril, 30 mai, 11 octobre et 22 novembre 2022

- **Assemblée générale :**

Des réflexions ont été partagées au sein du comité directeur afin de faire évoluer l'Assemblée générale vers un nouveau format intégrant plus de dialogues avec les participants.

Une discussion sur les moyens à mettre œuvre pour attirer plus de jeunes vers le Mouvement Européen du Luxembourg a également eu lieu, et plusieurs suggestions concrètes intéressantes ont été formulées par les membres du Comité directeur.

- **Collège de Bruges 2022:**

La Présidente et Alain Calmes ont assisté à l'entretien des candidats par Zoom en date du 6 avril 2022. La plupart des questions à l'attention des candidats, préparées par le MEL qui était présent en tant qu'observateur, ont été reprises par le Collège de l'Europe.

- **Fête de L'Europe à Esch-sur-Alzette :**

La Représentation de la Commission organisait le 9 mai une manifestation dans la ville de Esch-sur-Alzette – en plein air - Place de la Résistance (car ville culturelle). Le MEL était invité à se joindre à la Représentation.

Le MEL était très bien représenté par de nombreux membres du Comité. Les personnalités comme le Grand-Duc Henri, le Premier Ministre Xavier Bettel et beaucoup de Députés étaient présents pour cette manifestation.

En 2023, le MEL envisage de participer à cette manifestation de façon plus présente avec un stand sur lequel il pourrait offrir la possibilité d'avoir des dialogues avec les citoyens sur l'Europe de demain.

Il s'agirait d'une occasion pour s'adresser aux jeunes et leur parler du « Collège de l'Europe ».

- **Dépôt de gerbe à Thionville le 23 septembre 2022 (Manifestation R. Schuman) :**

La cérémonie organisée par la ville de Thionville s'est très bien déroulée.

Une conférence animée par Laurent Grégoire, fondateur du Parlement des Jeunes : « Robert Schuman, un visionnaire pour la planète » s'est tenue au Beffroid, elle fut suivie d'un drink offert par la ville.

Plusieurs personnes du Comité étaient présents à cette manifestation

- **Parmi les activités futures du MEL en 2023 :**

- **Conférence sur la constitution :**

Madame Simone BEISSEL, membre du Comité sera la conférencière.

Le titre de cette conférence sera : « LES ENJEUX DE LA NOUVELLE CONSTITUTION EUROPENNE LUXEMBOURGEOISE ».

La date de cette conférence a été arrêtée au **20 février 2023 de 19h00 à 20h30**.

- **Journée de l'Europe (9mai) :**

Une coopération entre la Commission et le MEL est envisagée pour cette manifestation.

Diverses autres collaborations ont été envisagées pour le futur et discutées au sein du Comité de MEL.

1.7.11. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

La Sécurité Routière est une association privée fondée en 1960 sous le statut d'une asbl. Elle a pour objet la prévention des accidents de la route. Ce vaste objet social se réalise 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 2022 :

La Sécurité Routière édite différentes brochures qui aident parents et enseignants à parfaire l'éducation routière de leurs enfants dès l'âge de 3 ans. **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 2022 comme en 2021, pour cause de crise sanitaire, les enfants n'ont pas pu assister en présentiel, mais une version digitale a été mise à disposition des enseignants pour une diffusion en classe. La Sécurité Routière et la Police ont profité de cette pause dans la tournée pour développer une toute nouvelle pièce qui a été présentée en janvier 2023.

La Coupe scolaire 2022 a été organisée tant au niveau local que national. La grande finale s'est déroulée le 3 juillet 2022 dans les rues de Dudelange. La Coupe scolaire offre aux enfants du cycle 4 non seulement une formation théorique importante, mais aussi l'occasion de s'exercer sur la route, en conditions réelles.

Enfin, comme tous les ans à la rentrée, La Sécurité Routière a lancé une action de promotion de matériel réfléchissant spécialement conçu pour les tout-petits, des figurines ludiques réfléchissantes, qui s'attachent au cartable. Les communes ont été nombreuses à les offrir à leurs plus jeunes élèves. Tous les ans cette action rencontre un franc succès.

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 2022, la première grande campagne s'est adressée aux motocyclistes. « Bien équipé, bien protégé » avait pour objectif de les encourager à porter des vêtements de protection adéquats. La deuxième campagne « Zéro alcool au volant » visait à sensibiliser le grand public aux dangers de la consommation d'alcool au volant. La campagne mettait l'accent sur les bons réflexes à adopter en cas de consommation d'alcool et proposait des alternatives à la voiture, comme emprunter les transports publics, prendre un taxi ou encore rester dormir sur place, chez la famille ou les amis.

Comme les chiffres de l'accidentologie le montrent, l'alcool au volant reste un problème. Pour la Sécurité Routière il est donc essentiel de rappeler ce message auprès d'un public tout particulier : les jeunes. Elle a lancé une campagne audiovisuelle spécifique dans les médias sociaux et les cinémas. On peut s'amuser, danser, chanter, se déguiser, s'embrasser... Oui, on peut faire beaucoup de choses lors d'une fête. Mais il y a une chose qui est interdite et dangereuse : conduire après avoir bu. La nouvelle édition de la campagne Raoul rappelle que celui qui conduit ne boit pas.

La Sécurité Routière sensibilise également les usagers quant à leur véhicule. La campagne nationale de l'éclairage et du pneu a eu lieu du 17 octobre au 18 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.

En 2022, la Sécurité Routière a organisé 11 stages de réhabilitation (vitesse et alcool), en langues française ou luxembourgeoise. Ces stages sont une sanction alternative à forte valeur pédagogique.

La Sécurité Routière a également proposé en 2022 ses conférences de prévention en entreprise, basées sur l'analyse des grands thèmes de la sécurité routière et une réflexion sur le rôle de la sensibilisation, de la répression et de la prévention.

Enfin, le code de la route populaire (en langues allemande, française et anglaise), manuel de référence pour préparer le permis de conduire, reste un bestseller. L'engouement pour la nouvelle version digitale anglaise a été particulièrement marqué, confirmant que l'information et la sensibilisation en matière de sécurité routière doit également se faire dans cette langue.

Le **lobbying** est également une des missions de la Sécurité Routière. Que ce soit auprès des Ministres compétents ou dans différents groupes de travail, la Sécurité Routière ne cesse de faire entendre sa voix pour la mise en œuvre de mesures augmentant la sécurité de tous les usagers de la route. L'année électorale 2023 est à ce niveau un point fort de son activité, pour lequel les préparations ont commencé en 2022 avec l'élaboration d'un catalogue de revendications.

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 disposition de la Sécurité Routière une page dans le « de Konsument » afin d'y présenter ses activités et actualités.

1.7.12. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV

Membres : **Madame Aline ROSENBAUM**
Monsieur Giovanni D'ARIA
Madame Gabrielle WELTER
Monsieur Gianni PIETRANGELO

Membres suppléants : **Madame Marie GILMER**
Madame Yasmine EICKHOFF

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 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 type de demande n'a pratiquement plus été impacté par la pandémie de Covid-19. Le nombre de voyages effectués semble avoir augmenté en 2022 par rapport à 2021. La plupart des dossiers sont à nouveau en lien avec la qualité des prestations hôtelières:

En 2022, la CLLV a traité 40 dossiers :

10 dossiers introduits en 2021 ont été clôturés en 2022 :

- **4** dossiers ont été clôturés par un constat d'échec de conciliation suite à l'absence de réponse des parties vendeuses.
- **2** dossiers ont été clôturés, après acceptation par les parties de la proposition de solution amiable de la CLLV.
- **4** dossiers ont été clôturés suite à un arrangement trouvé directement entre parties.
- **2** dossiers ont été clôturés alors que la CLLV a estimé la demande non-fondée

30 dossiers introduits en 2022 ont été clôturés en 2022 :

- **4** dossiers ont été clôturés alors que la CLLV s'est déclarée incompétente.
- **6** dossiers ont été clôturés suite à un arrangement trouvé directement entre parties.
- **4** dossiers ont été clôturés, alors que la CLLV a estimé la demande non-fondée.
- **2** dossiers ont été clôturés, alors que la CLLV a été d'avis que l'indemnisation proposée était satisfaisante.
- **14** dossiers introduits en cours d'année 2022 étaient encore en cours en date du 31.12.2022.

La majeure partie des dossiers introduits en 2022 concernait les prestations hôtelières et ceci suite à la fin des restrictions sanitaires.

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.

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

Membre effectif : **Monsieur Luc MULLER**

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 était représentée par Monsieur Luc Muller, lequel a été remplacé, en raison de son départ de l'ULC, par Madame Agnès Reding à partir du 15 novembre 2022.

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.

Depuis sa nomination en novembre 2022, Madame Agnès Reding n'a été convoquée à aucune réunion plénière de l'Assemblée Consultative de l'ALIA. Les informations transmises par Monsieur Luc Muller font état de 5 réunions, en date du 27 janvier, 24 février, 24 mars, 19 mai, et du 14 juillet.

L'avis n° 1/2022 du 24 février 2022 de l'Assemblée Consultative de l'ALIA a comme objet une plainte avec saisine privée de l'ALIA à l'encontre de «.dok-den oppene kanal » pour la diffusion du vidéo-clip musical « Secteur BR 2 » des musiciens « 40Gvng » et « Ljay » le samedi 15 janvier 2022 à 9H45.

Après examen, les membres de l'Assemblée ont conclu que la diffusion de ce type de vidéo-clip devait être précédée d'une signalétique adéquate et ils ont relevé la responsabilité des gérants de la plateforme «.dok-den oppene kanal ». L'Assemblée a réitéré son avis de février 2021 dans le sens que l'ALIA doit faire des démarches de sensibilisation non seulement auprès des opérateurs de la plateforme « .dok-den oppene kanal », mais également auprès des producteurs et réalisateurs utilisant cette plateforme.

L'Assemblée a en outre adopté à l'unanimité l'avis du Conseil d'Administration de l'ALIA relatif au projet de loi 7877 relatif à la modification de la loi électorale modifiée du 18 février 2003 et de la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques. Monsieur Mark Cole a mis à la disposition des membres de l'Assemblée une série de documents relatifs aux débats européens sur le « European Media Freedom Act », un dossier à suivre.

Lors de la réunion plénière du 24 mars 2022, le bureau a été invité à la prochaine réunion du CA pour un échange portant sur l'avis de l'ALIA concernant la modification de la loi électorale modifiée, et l'Assemblée a ratifié l'avis légèrement modifié et discuté lors de la précédente réunion concernant la plainte au sujet du vidéo-clip et a transmis le texte à la direction de l'ALIA. Un rapport intérimaire a été présenté par le président sur les deux groupes de travail.

Le groupe « Education aux médias » a siégé au Conseil de Presse et au Forum Geesekneppchen le 20 janvier. L'examen de la situation et des défis ainsi que le rôle de l'ALIA ont été évoqués. Les membres ont relevé une série d'actions à entreprendre par rapport aux enfants et jeunes ainsi que par rapport aux adultes. Il a été constaté qu'il existe déjà un grand nombre d'activités organisés par des acteurs les plus divers, comme par exemple la brochure distribuée par le Ministère de la Famille, les actions menées par BEE SECURE ainsi que leur brochure éditée dans le cadre d'une campagne lancée par le MEN. Le groupe propose de finaliser son inventaire et de préparer une motion visant un projet d'action en priorité pour les enfants/jeunes.

Le groupe « Médias locaux » s'est réuni le 24 janvier et a pris acte d'un inventaire des médias locaux dressé par le SM, respectivement ALIA. Après examen des différentes catégories de médias aux responsabilités diverses, et en vue des élections communales en perspective en 2023, les membres du groupe ont estimé qu'il est nécessaire de consulter les acteurs sur le terrain pour identifier les problèmes affectant les différents services communaux et/ou privés, voire les plateformes de diffusion, dans une approche d'élaborer un cadre permettant aux acteurs d'opérer en toute « sécurité ».

Lors de la réunion plénière du 19 mai 2022, le rapport de l'entrevue entre le bureau et le Conseil d'administration a été présenté, ainsi que le rapport intérimaire des groupes de travail.

Le groupe « Education aux médias » a également présenté le projet de motion tel qu'il a été évoqué lors de la réunion plénière du 14 juillet à l'Assemblée, ceci après examen des documents relatifs à la politique à suivre en matière de l'éducation aux médias, notamment par BEE SECURE, et la motion adoptée par la Chambres des Députés le 16 juin 2022. Il constate l'utilité des documents de BEE SECURE, et que la cartographie présentée par l'ALIA est à compléter. Il souhaite être informé des progrès réalisés par rapport aux objectifs formulés par l'Administration de l'ALIA à ce niveau, et rejoint l'avis que les responsabilités dans ce domaine ne sont pas clairement définies. Il salue les initiatives mises en place par le Ministère de l'Education Nationale à partir de la rentrée 2022/2023. Il prend acte du plan d'action national d'inclusion numérique du Ministère de la Digitalisation ainsi que du plan « National cyber security strategy ». Il exige que des efforts soient fournis concernant l'éducation aux médias s'adressant aux adultes, et à ce que le gouvernement décentralise les initiatives d'éducation, afin de ne pas laisser pour compte une partie de la population.

1.7.14. 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 5 juillet 2022.

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

- **Le nouveau régime d'aides pour l'amélioration de l'isolation acoustique de bâtiments d'habitation contre le bruit aérien**

Le projet de règlement grand-ducal qui va instaurer un nouveau régime d'aides se trouve en phase de conclusion (Actuellement le Département de l'environnement est en attente de l'avis du Conseil d'Etat). Madame Isabelle Naegelen de l'Administration de l'environnement a présenté lors de la réunion de la commission consultative les modifications par rapport à l'ancienne.

- **Les effets des redevances aéroportuaires sur le volume du trafic en général, le nombre de vols de nuit et les opérations de lux-Airport**

En ce qui concerne les activités des opérateurs, l'augmentation des redevances aéroportuaires ne change pas leur situation actuelle. Le retour de la demande fait qu'ils doivent rentabiliser leur matériel de vol et non plus rester dans une situation de chômage partiel.

Pour ce qui est de l'impact sur les vols de nuit, la rénovation de la piste depuis 2021 et le travail de nuit qui en découle, entraînent une interdiction totale des vols de nuit ces jours-là. Par conséquent, la réduction des vols de nuit n'est pas uniquement due au règlement sur les redevances. On peut cependant constater que la sensibilité des compagnies aériennes a

certainement augmenté en raison du règlement sur les redevances et qu'elles essaient d'éviter les tarifs plus élevés dans la mesure du possible.

- **Impact des travaux de rénovation de la piste sur les opérations aériennes**

Comme déjà évoqué, les heures de fermeture strictes de la piste pour assurer les travaux de rénovation obligent les compagnies aériennes à une grande discipline, faute de quoi les vols doivent être détournés à grands frais. Mais en règle générale, lux-Airport constate que les compagnies aériennes font tout leur possible pour éviter les déroutements et les annulations. Toutefois, cela dépend aussi en grande partie des temps de traitement possibles dans d'autres aéroports et donc de la capacité des tiers.

1.7.15. CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Membres : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Monsieur Guy GOEDERT

Monsieur Marcel LASCHETTE

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

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

En 2022, trois réunions du Conseil de gérance du CEC ont eu lieu, à savoir le 17.03.2022, le 14.07.2021 et le 28.11.2022.

Lors de ces réunions, les membres du Conseil de gérance ont pris des décisions par rapport à certaines questions administratives, notamment l'embauche d'employé(e)s et des questions budgétaires.

Aussi, le Conseil de gérance a pris connaissance de plusieurs statistiques renseignant sur les différentes prestations réalisées par le staff du CEC, le nombre de dossiers litiges traités.

Lors de la dernière réunion de l'année, le conseil s'est également penché sur les projets pour l'année 2023, que ce soit en terme budgétaire ou de programme de travail.

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



RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS

Chapitre 2 :

2.1. LE MENSUEL « de Konsument »	41
2.2. ULC-CALENDRIER	42
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	42
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS	43
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	43
2.6. COOPÉRATION AVEC L'ECOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU Luxembourg (EHTL).....	43
2.7. CONFÉRENCES DE PRESSE	44

2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS

2.1. LE MENSUEL « de Konsument »

En 2022, le mensuel « de Konsument » est paru 10 fois.

Depuis mars 2000, l'ULC en collaboration avec la « SuperdrecksKëscht » publie mensuellement le supplément traitant des services de la « SDK » offerts au public. En 2022, pas de changement. Suite à l'accueil favorable des lecteurs, cette publication continuera pour la 23^{ième} année consécutive en 2023.

Au cours de l'année 2022 le nombre d'annonces est passé de 390 (en 2021) à 339, ce qui correspond à une diminution de 13,08 %.

Rubrique	2021	2022	Différence entre 2021 et 2022	Différence en %
Ventes	192	166	- 26	- 13,54 %
Vente voitures	83	71	- 12	- 14,46 %
Immobilier	17	20	+ 3	+ 17,65 %
Luxembourg	12	12	/	/
Étranger	5	8	+ 3	+ 60 %
Locations	42	42	/	/
Luxembourg	25	20	- 5	- 20 %
Étranger	17	22	+ 5	+ 29,41 %
Achats	26	18	- 8	- 30,77 %
Divers	30	22	- 8	- 26,67 %

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

Évaluation de l'édition du « de Konsument » en 2022.

Mois	Diffusion 2021	Diffusion 2022	Mois	Diffusion 2021	Diffusion 2022
Janvier	40.232	35.143	Juin/Juillet	39.704	39.373
Février	40.124	39.373	Août/Septembre	39.766	39.373
Mars	40.072	39.373	Octobre	39.829	39.373
Avril	40.504	39.373	Novembre	39.829	34.847
Mai	40.442	39.373	Décembre	39.781	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 2022 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

24/01/2022	Autofestival 2022: Mises en garde et conseils importants de l'ULC
27/01/2022	L'ULC demande un plafonnement des prix de l'énergie à court terme
02/02/2022	L'ULC dénonce vivement les augmentations drastiques des primes d'assurance !
01/03/2022	L'ULC critique les mesures insuffisantes en faveur du maintien du pouvoir d'achat
10/03/2022	Explosion des prix de l'essence : L'ULC demande une intervention immédiate du gouvernement
28/03/2022	L'ULC critique le manque de garantie du pouvoir d'achat des consommateurs
08/04/2022	L'ULC critique la fermeture de bureaux de poste supplémentaires
09/06/2022	L'assemblée générale ordinaire de l'ULC s'est tenue dans la salle des fêtes du Casino Syndical à Bonnevoie.
29/06/2022	Conseils et informations utiles avant de partir en voyage
14/07/2022	L'ULC demande une prolongation de la subvention étatique des prix de l'énergie !
04/08/2022	L'ULC demande l'arrêt de la perte du pouvoir d'achat !
23/08/2022	L'ULC appelle à la modération concernant les prix à la Schueberfouer
07/10/2022	Explosion des prix sur le marché du logement : l'ULC demande une adaptation substantielle du taux de TVA super-réduit
12/10/2022	Budget de l'État 2023: L'ULC déplore que le maintien du pouvoir d'achat reste une fois de plus sur le carreau !
27/10/2022	L'ULC vous invite à sa conférence sur le thème de l'assurance automobile
09/11/2022	L'ULC demande du fair-play et de la clarté concernant les «chèques-repas»
29/11/2022	L'ULC met en doute l'efficacité de la baisse temporaire de la TVA

AVIS

- 02/02/2022 Projet de loi portant introduction du recours collectif en droit de la consommation (document parlementaire n° 7650/09)
- 02/05/2022 Projet de loi relative à la concurrence 7479/16 et 7479/17
- 14/07/2022 Proposition de directive contrats services financiers a distance
- 16/09/2022 Financement du recours collectif
- 16/09/2022 Projet 7650 recours collectif/ amendements du 2.09.2022

2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS

En 2022, l'ULC n'a pas édité de nouvelles brochures.

2.5. L'ULC AUX FOIRES

2.5.1. FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME

Le Salon du Tourisme n'a pas eu lieu en 2022 à cause de la pandémie.

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

Le 39^e Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté a eu lieu sous une autre forme, l'ULC n'y a pas participé.

2.5.3. FOIRE AGRICOLE

L'ULC a participé avec son partenaire de longue date, la « SuperDrecksKëscht », à la Foire Agricole qui a eu lieu du 1^{er} au 3 juillet 2022 à Ettelbruck.

2.5.4. «STROOSSENMAART LËTZEBUERGER PRODUKTER MEDERNACH»

Cette manifestation appelée « Stroossenmaart Lëtzebuerger Produkter Medernach » a eu lieu sous forme d'un marché en plein air, le dimanche 4 septembre 2022.

2.5.5. BRADERIE À LUXEMBOURG

L'ULC a participé à la braderie de Luxembourg en date du 5 septembre 2022.

2.5.6. SEMAINE NATIONALE DU LOGEMENT

L'ULC a participé à la Semaine nationale du logement qui s'est déroulée du 6 au 9 octobre 2022 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.

2.5.7. WALFER BICHERDEEG

Comme les « Walfer Bicherdeeg » ont changé de format, l'ULC n'a pas participé en 2022.

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

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2022 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 Madame Sarah Nockels a eu lieu le 27 octobre 2022.

2.7. CONFÉRENCES DE PRESSE

Une conférence de presse a eu lieu le 8 décembre 2022 pour présenter la nouvelle directrice de l'ULC, Madame Aline Rosenbaum.

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.....	47
3.2. HEURES D'OUVERTURE	57

3. CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEILS ET INFORMATIONS

3.1. CONTENTIEUX

Le service « contentieux et information » comptait au 31 décembre 2022, 16 personnes, à savoir 9 gestionnaires (dont 5 à temps plein et 4 à temps partiel), 5 juristes dont une des responsables du service, et 2 inspecteurs techniques.

Au cours de l'année 2022, une nouvelle juriste a intégré le service en février 2022, Sabah HENTOUR IANIGRO pour remplacer l'une des juristes démissionnaires en 2021.

Un deuxième juriste intégrera le service en septembre 2022 à l'essai, pour quelques semaines, l'essai ne s'avérant pas concluant.

Enfin, un collaborateur de longue date, Luc Muller, gestionnaire, a démissionné avec effet en septembre 2022. Il a été remplacé par une juriste, Audrey MASQUELIER.

Au 31 décembre 2022, un poste restait vacant et un autre s'annonçait vacant pour 2023, la responsable du service Aline ROSENBAUM étant appelée à quitter le service contentieux pour exercer la fonction de Directrice de l'ULC à partir du 1^{er} janvier 2023.

Marie Gilmer était appelée à remplacer Aline Rosenbaum en tant que responsable du service contentieux à partir de ce 1^{er} janvier 2023.

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 vendredi de 12h00 à 13h00.

Les consultations en présentiel au siège à Howald ont lieu sur rendez-vous uniquement. Les consultations à Bonnevoie et Ettelbruck ont eu 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, à partir de 13h00, les gestionnaires et juristes qui ne sont pas de permanence pour les consultations à Ettelbruck ou Bonnevoie, 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 l'ampleur du travail réalisé.

Depuis le mois de mars 2020, les comportements des consommateurs continuent à être impactés par la pandémie de Covid -19.

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 2022, l'ULC a accordé une participation financière dans des frais d'avocat, suite à un échec de conciliation, pour 16 dossiers seulement. Les 16 dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent 0.35 % de tous les dossiers nationaux.

En début d'année, soit au cours du premier quadrimestre de 2022, on a constaté une baisse d'environ 10% du nombre de dossiers par rapport au premier quadrimestre de 2021.

La baisse la plus significative était cependant relative aux litiges entre particuliers, litiges pour lesquels l'ULC se limite à renvoyer les personnes qui s'adressent à elle vers les organismes ou professionnels compétents. Une baisse significative était remarquée aussi en matière de crédit hypothécaire (passant de 23 à 9 dossiers, soit une réduction légèrement supérieure à 60%), de voyages à forfait (passant de 28 à 15 dossiers, soit une réduction avoisinant les 50 %, et enfin de loisirs (passant de 19 à 9 dossiers).

Par contre, la période estivale a été moins calme en 2022 qu'en 2021 : le nombre de dossiers ouverts a ainsi été plus élevé au cours du 2^{ème} quadrimestre de 2022 qu'au cours du même quadrimestre en 2021.

La fin d'année était encore très animée, avec un nombre de dossiers ouverts légèrement en augmentation par rapport à la même période en 2022.

Observations quant à certains types de problèmes ou questions soumis au service contentieux :

- Secteur immobilier-construction :

Un nombre significatif de dossiers ouverts dans ces deux catégories étaient encore lié en 2022 aux hausses des prix des matériaux dans la construction, entraînant des non-respects de contrats, des dépassements de devis, voire des résiliations.

- Prix de l'énergie :

Cela n'aura échappé à personne, les prix de l'énergie ont explosé en 2022 : De nombreux consommateurs se sont tournés vers l'ULC, faisant soit part de leur incrédulité face aux montants des avances réclamées pour le gaz (« est-ce-possible ? », « est-ce normal ? », « est-ce légal ? ») , par leur fournisseur , soit s'interrogeant sur le droit pour les livreurs de mazout de facturer le mazout au prix du jour de la livraison et non au prix du jour de la commande.

Ensuite, les consommateurs, passés le premier choc en début d'année, ont affiné leurs réclamations, critiquant le mode de calcul des avances, les estimations de consommations, ou encore par exemple le principe des avances malgré la mise en place de compteurs intelligents capables de constater selon eux en temps réel leur consommation réelle. Les préoccupations en matière de prix d'énergie se sont exprimées aussi dans le cadre de dossiers en matière de bail à

loyer (contestations des augmentations d'avance sur charges demandées par les bailleurs) et en matière de décompte de copropriétés

- Secteur des télécommunications :

Au début de l'année 2022 on a pu constater le retour de réclamations liées à la facturation de SMS PREMIUMS non désirés.

Le retour de ces arnaques a également été évoqué dans la presse nationale et l'ULC a d'ailleurs été interrogé par certains médias dès la fin du mois d'avril.

Cette problématique a été abordée lors des réunions mensuelles entre le MPC, le CEC et le service contentieux de l'ULC, à l'initiative de l'ULC. Le MPC a alors organisé une entrevue entre le MPC, le CEC, l'ULC et l'ILR, laquelle a eu lieu dans les bureaux de l'ILR en date du 13 juin 2022.

L'ILR a reconnu l'existence des abus et expliqué l'organisation commerciale à la base de ces pratiques. L'ILR a voulu rassurer également tous les participants qu'il était déjà intervenu auprès des acteurs économiques du secteur afin qu'ils trouvent une solution pour mettre fin à ces pratiques. Il a été convenu de faire le point ultérieurement sur la situation.

- Secteur touristique :

Au niveau du secteur des voyages à forfait, les problèmes sanitaires liés à la pandémie ont continué à diminuer, ce qui a contribué à réduire le nombre de dossiers.

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 formations.

En 2022, le service contentieux a été sollicité à 16 reprises par différents médias du Grand-Duché de Luxembourg, pour de simples informations ou des interviews.

Navid Poushanchi et Patrick Schaul ont donné ensemble deux formations sur les droits des voyageurs, dans le cadre du cycle de formations seniors organisé par la CSL.

A partir du mois d'octobre, les demandes des médias ont été gérées en collaboration avec Marc Bourkel, le nouveau chargé de communication.

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



	31.12.2021	31.12.2022		2022
	par an	par an	par jour	
ENTRANTS	37 275	33 309	128	- 10,64 %
SORTANTS	8 625	9 540	37	10,61 %
TOTAL EN NBRE	45 900	<u>42849</u>	<u>165</u>	<u>- 6,65%</u>

EMAILS ENTRANTS



	31.12.2021	31.12.2022	2022
	par an	par an	
INSCRIRES	3 967	5 115	28,94 %
FICHER MEMBRES	11 930	7 493	- 37,19 %
ANNONCES/TESTS	1 015	416	- 59,01 %
TOTAL EN NBRE	16 912	13 024	<u>- 22,99 %</u>

CONSULTATIONS INTERNES



	2021	2022	2022
CONSULTATIONS JURIDIQUES SUR RDV AVOCAT HOWALD	1 447	1 285	- 11,20 %
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES ESCH			
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES ETTTELBRUCK	30	79	163,33 %
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES CSL BONNEVOIE		5	499900 %
GUICHETS (CONSEILS, TESTS, CONTRATS-TYPE, DOC,...)	310	235	- 24,19 %
TOTAL EN NBRE	1 787	<u>1 604</u>	<u>- 10,24 %</u>

LITIGES NATIONAUX :

DOSSIERS PAR TYPE 2021/2022 (% PAR CATEGORIE)



	2021		31.12.2022		2021/2022
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
<u>BATIMENT-CONSTRUCTION</u>					
Architectes	18	0,38%	13	0,28%	-27,78%
Carrelages	24	0,51%	37	0,80%	54,17%
Façades	41	0,87%	39	0,84%	-4,88%
Gros-œuvres	302	6,43%	219	4,74%	-27,48%
Installations de chauffage	74	1,58%	98	2,12%	32,43%
Installations d'électricité	56	1,19%	60	1,30%	7,14%
Installations sanitaires	27	0,57%	25	0,54%	-7,41%
Marbres	4	0,09%	2	0,04%	-50,00%
Menuiserie	107	2,28%	93	2,01%	-13,08%
Peintures, Revêtements muraux intérieurs	8	0,17%	13	0,28%	62,50%
Revêtements sol	34	0,72%	22	0,48%	-35,29%
Travaux de toiture	51	1,09%	48	1,04%	-5,88%
Travaux divers (construct.,rénov.,malfaçons)	339	7,22%	400	8,65%	17,99%
Tuyauteries, canalisations et égouts	13	0,28%	12	0,26%	-7,69%
Vérandas	7	0,15%	12	0,26%	71,43%
SOUS-TOTAL	1105	23,52%	1093	23,64%	-1,09%
<u>LOGEMENT</u>					
Bail à loyer (contrats, résiliations, fixations...)	721	15,35%	730	15,79%	1,25%
Bail à loyer (décomptes charges locatives)	63	1,34%	62	1,34%	-1,59%
Copropriété	228	4,85%	175	3,79%	-23,25%
Copropriété (décomptes des charges communes)	16	0,34%	21	0,45%	31,25%
Déménagements	8	0,17%	14	0,30%	75,00%
Immobilier (agences, contrats, ventes immobilières...)	296	6,30%	343	7,42%	15,88%
Immobilier entre particuliers	67	1,43%	65	1,41%	0,00%
Servitudes (droit de la propriété, mitoyenneté)	6	0,13%	7	0,15%	16,67%
SOUS-TOTAL	1405	29,91%	1417	30,65%	0,85%

AUTRES					
Actions en cessations	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Administrations, Ministères, Caisses de maladie	103	2,19%	87	1,88%	-15,53%
Alimentation	14	0,30%	22	0,48%	57,14%
Animaux (acquisitions, soins)	3	0,06%	3	0,06%	0,00%
Appareils hifi - acquisitions	1	0,02%	3	0,06%	200,00%
Appareils hifi - réparations	4	0,09%	2	0,04%	-50,00%
Arnaques	57	1,21%	48	1,04%	-15,79%
Assurances automobiles	33	0,70%	34	0,74%	3,03%
Assurances habitation	38	0,81%	29	0,63%	-23,68%
Assurances vie	17	0,36%	5	0,11%	-70,59%
Assurances pension complémentaire	7	0,15%	2	0,04%	-71,43%
Assurances autres	43	0,92%	49	1,06%	13,95%
Auto-Ecoles	5	0,11%	0	0,00%	-98,00%
Automobiles - achats	109	2,32%	112	2,42%	2,75%
Automobiles - réparations	97	2,06%	100	2,16%	3,09%
Avocats	13	0,28%	10	0,22%	-23,08%
Beauté, amaigrissement, fitness cot.	24	0,51%	31	0,67%	29,17%
Bijoux- achats	4	0,09%	2	0,04%	0,00%
Bijoux- réparations	3	0,06%	2	0,04%	-33,33%
Bons d'achats, chèques cadeau, - repas	13	0,28%	19	0,41%	46,15%
Campings	3	0,06%	2	0,04%	-33,33%
Cartes de crédit (visa, master...)	13	0,28%	18	0,39%	38,46%
Colportage	1	0,02%	2	0,04%	100,00%
Crèches	18	0,38%	23	0,50%	27,78%
Cuisines équipées - achats	66	1,40%	45	0,97%	-31,82%
Cuisines équipées - réparations	5	0,11%	4	0,09%	-20,00%
Demandes de commerçants	5	0,11%	15	0,32%	200,00%
Discriminations diverses (âge,sexe,ethnie,...)	2	0,04%	1	0,02%	0,00%
Droit du travail	17	0,36%	22	0,48%	29,41%
E-commerce	73	1,55%	77	1,67%	5,48%
Ecoles privées, formations (enfants/adultes)	2	0,04%	6	0,13%	0,00%
Electro-ménager - achats	21	0,45%	18	0,39%	-14,29%
Electro-ménager - réparations	32	0,68%	23	0,50%	-28,13%
Fournitures énergie/eau	26	0,55%	51	1,10%	96,15%
Garanties légales	30	0,64%	35	0,76%	16,67%
Hôtellerie	13	0,28%	20	0,43%	53,85%
Informatique appareils	5	0,11%	9	0,19%	80,00%

AUTRES					
Informatique logiciels	6	0,13%	4	0,09%	-33,33%
Jardinages	27	0,57%	30	0,65%	11,11%
Litiges entre particuliers	98	2,09%	55	1,19%	-43,88%
Location de voiture	20	0,43%	22	0,48%	0,00%
Loisirs (concerts, attractions...)	36	0,77%	33	0,71%	-8,33%
Médecins, hopitaux	40	0,85%	40	0,87%	0,00%
Mobiliers - achats	40	0,85%	30	0,65%	-25,00%
Mobiliers - réparations	12	0,26%	8	0,17%	-33,33%
Nettoyages à sec	2	0,04%	3	0,06%	50,00%
Nettoyage (services de)	12	0,26%	20	0,43%	66,67%
Notaires	4	0,09%	4	0,09%	0,00%
Opticiens, lunetteries	4	0,09%	3	0,06%	-25,00%
Outillage - achats	0	0,00%	4	0,09%	3900,00%
Outillage - réparations	0	0,00%	1	0,02%	900,00%
Paramédical Soins/matériel	7	0,15%	4	0,09%	-42,86%
Penal (amendes, plaintes, aff.tribunaux,..)	7	0,15%	10	0,22%	0,00%
Postaux (services)	35	0,74%	22	0,48%	-37,14%
Prescriptions	4	0,09%	2	0,04%	-50,00%
Prix (indication, étiquetage, affichage, publicité)	38	0,81%	54	1,17%	42,11%
Protection des données	4	0,09%	9	0,19%	125,00%
Publicité, étiquetage, emballage	0	0,00%	10	0,22%	9900,00%
Relations publiques	0	0,00%	11	0,24%	10900,00 %
Restauration	6	0,13%	4	0,09%	-33,33%
Secrétariat et autres demandes internes	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Services financiers - crédits à la consommation	12	0,26%	14	0,30%	16,67%
Services financiers - crédits hypothécaires	54	1,15%	33	0,71%	-38,89%
Services financiers - comptes courants	66	1,40%	61	1,32%	-7,58%
Services financiers - placements	6	0,13%	6	0,13%	0,00%
Services financiers - paiements transfrontaliers	1	0,02%	0	0,00%	-90,00%
Successions	78	1,66%	76	1,64%	-2,56%
Télécommunications	152	3,24%	163	3,53%	7,24%
Télédistributions	25	0,53%	32	0,69%	28,00%
Téléphones portables - achats	3	0,06%	4	0,09%	33,33%
Téléphones portables - réparations	10	0,21%	7	0,15%	-30,00%
Textiles et autres fibres	20	0,43%	9	0,19%	-55,00%
Transports maritimes	3	0,06%	1	0,02%	-66,67%
Transports par route	10	0,21%	16	0,35%	60,00%

<u>AUTRES</u>					
Transports aériens	74	1,58%	98	2,12%	32,43%
Transports ferroviaires	2	0,04%	1	0,02%	-50,00%
Vente à distance	3	0,06%	9	0,19%	0,00%
Voyages à forfait	71	1,51%	45	0,97%	-36,62%
Voisinage	104	2,21%	81	1,75%	-22,12%
Divers	172	3,66%	143	3,09%	-16,86%
SOUS-TOTAL	2188	46,57%	2113	45,71%	-3,41%
TOTAL EN NBRE	4698	100,00%	4623	100,00%	-1,59%
	<u>dont 482 dossiers sans suite</u>	<u>10,26%</u>	<u>dont 407 dossiers sans suite</u>	<u>8,80%</u>	-
	<u>dont 29 transmis à avo</u>	<u>0,62%</u>	<u>dont 16 transmis à avo</u>	<u>0,35%</u>	-

Dossiers remis à des avocats : 29 en 2021 et 16 en 2022 ce qui correspond à une diminution de 44,83 %
Ceci correspond à 0,62 % de 4.698 en 2021 et à 0,35 % de 4.623 litiges nationaux en 2022.

EXPERTISES BÂTIMENTS 2021/2022



	2021		2022	
	NBRE VISITES	KM PARCOURUS	NBRE VISITES	KM PARCOURUS
	TOTAL		TOTAL	
Pierre BRAUN	185	14 772,00	21	2 211
Alain BARTHOD	274	11 071,00	87	3 573
Marco ARAUJO	390	11 882,40	410	12 898
Florian CENTURIONE	130	4 441,10	285	11 157
TOTAL EN NBRE	979	42 166,50	803	29 839
	13,05 %	<u>4,59 %</u>	- 17,98 %	- <u>29,24 %</u>

CONSULTATIONS IMPÔTS 2021/2022



	2021	2022
	NBRE DE CONSULTATIONS	NBRE DE CONSULTATIONS
	TOTAL EN NBRE	868
	<u>9,46 %</u>	- <u>6,11 %</u>

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

- En 2022 le bureau à Esch/Alzette (salle dans le complexe omnisport à Esch/Lallange ; bd Hubert Clement) n'était plus disponible à cause de travaux !
- Ettelbruck (Maison sociale, 40 Avenue Salentiny)
Jeudi de 14.00 à 16.00 heures
- Consultation au siège de la CSL (2-4 rue Pierre Hentges à Bonnevoie)
Mardi matin de 9.00 à 13.00 heures
Jeudi après-midi de 13.00 à 17.00 heures

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



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

Chapitre 4 :

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

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 2022, 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 2022 :

- L'ULC a une entrevue avec le Ministère de la Protection des consommateurs, ci-après en abrégé « MPC ». Le MPC chargera une société de consultance spécialisée, d'aider l'ULC pour l'élaboration, la formulation, et la communication sur ses futurs projets.
- L'ULC a une entrevue avec l'ACL (Automobile Club du Luxembourg ASBL) afin d'évoquer des sujets intéressants les deux associations et plus particulièrement les assurances automobiles.
- L'ULC invite les consommateurs à participer à un « Smartphone Café » organisé en collaboration avec BEE SECURE et GoldenMe asbl. Cet évènement, qui aura lieu le 8 février 2022, s'inscrit dans un projet d'accompagnement des consommateurs dans la transition digitale, plus spécifiquement les personnes âgées ou vulnérables et dans le cadre de la « Journée Safer Internet ».

FEVRIER 2022:

- "Smartphone Café" organisé par GoldenMe, en collaboration avec l'ULC et BEE SECURE (voir ci-dessus)
- Une délégation de l'ULC participe à la manifestation organisée par le KPL contre la fermeture d'un bureau de poste à Esch-sur-Alzette
- L'ULC a une nouvelle entrevue avec l'ACL
- L'ULC a une première réunion avec la société de consultance proposée par le MPC pour travailler sur l'élaboration et la communication des futurs projets de l'ULC.
- L'ULC publie deux communiqués sur des sujets d'actualité, l'un sur le prix de l'énergie et l'autre sur les augmentations des tarifs pour les assurances.
- Le projet de loi sur les recours collectifs est amendé. L'ULC avait rédigé quatre avis y relatifs. Plusieurs points soutenus, voire réclamés par l'ULC sont retenus, plus spécifiquement :
 - Les services financiers sont inclus dans le texte,
 - l'information préalable des consommateurs sur le jugement de recevabilité est retenue
 - pour la médiation, les frais y relatifs seront pris en charge par l'Etat
 - D'autres points réclamés par l'ULC ne figurent par contre pas dans le projet.
- La CSL s'est ralliée à l'avis de L'ULC dans son avis concernant le projet de loi Omnibus

MARS 2022:

- L'ULC signe un contrat avec Capital RL Services Sàrl , représentée par son CEO Monsieur Raymond LANG, pour la réalisation d'une étude comparative de produits d'assurances automobiles au Luxembourg. Il s'agit d'une analyse approfondie du marché. Le but de l'opération est de donner une aide complète au consommateur pour faire un choix judicieux et en connaissance de cause de ses assurances auto.
- La société consultante tient un premier workshop en date du 04.04.2022 auxquels participent pour l'ULC, le secrétaire général, le directeur, les responsables du service contentieux, le

responsable des publications ensemble avec la personne en charge des publications sur le site internet et la page Facebook et enfin la responsable du fichier membres et de la comptabilité. Trois autres workshops sont prévus ultérieurement.

- L'ULC participe à un piquet de protestation contre la fermeture d'un bureau de Post à Colmar-Berg en date du 9 mars 2022
- L'ULC a une nouvelle entrevue avec l'ACL en date du 31 mars 2022

AVRIL 2022 :

- L'augmentation de la cotisation des membres pour 2023 est discutée. Le sujet est délicat au vu de l'inflation que subissent déjà les consommateurs, mais la dernière augmentation a eu lieu il y a déjà 5 ans. Depuis lors, 5 tranches indiciaires sont échues ce qui donne approximativement une augmentation de 10% /5ans. L'inflation pour 2022 est de 6,14%. Une augmentation de 10 euros à 80 euros/an à partir de 2023 est envisagée.
- L'ULC demande une entrevue avec le Ministre de l'Economie, Monsieur Franz Fayot, en relation avec la fermeture des guichets postaux et décide de publier un communiqué de presse sur le sujet.
Suite à ce courrier, l'ULC ne reçoit pas de réponse de la part du Ministre. Le directeur de la Poste, quant à lui, prend position quant aux fermetures des guichets postaux dans un article de presse et sur RTL.
- L'ULC rend un deuxième avis sur les projets de loi 7479/16 relatifs à la concurrence et 7479/17 à l'autorité de la concurrence. Ce deuxième avis concerne les amendements gouvernementaux.
- Le groupe de travail composé du secrétaire général, du directeur, des responsables du service contentieux, du responsable des publications ensemble avec la personne en charge des publications sur le site internet et la page Facebook et enfin du responsable du fichier membres et de la comptabilité, participe au 2^{ème} workshop organisé par la société consultante
- L'ULC a une entrevue avec le parti « Piraten » en date du 27.04.2022

MAI 2022 :

- L'ULC prépare ardemment son Assemblée générale ordinaire qui aura lieu début juin.
- L'ULC est sollicitée par le gouvernement pour déléguer deux représentants dans un « haut comité pour la digitalisation » qui est en phase de création. L'ULC désignera un/une juriste ainsi que Madame Christine Gobert, responsable du fichier membres et de la comptabilité.
- L'ULC participe à une entrevue avec Madame Yuriko Backes, Ministre des Finances. A l'ordre du jour, figure entre autres, la réforme fiscale.
- Une entrevue avec le Ministère de la Protection des consommateurs a lieu en date du 20.05.2022.

JUIN 2022 :

- En date du 3 juin , l'ULC a une entrevue avec l'OGBL
- L'ULC a une nouvelle entrevue avec Mr Raymond LANG au sujet de l'étude sur les assurances automobiles

JUILLET 2022 :

L'ULC a une nouvelle entrevue avec Monsieur Raymond Lang pour discuter du travail d'étude du marché de l'assurance automobile et d'autres projets éventuels

Il n'y a pas d'autres initiatives particulières à signaler pour le mois en question.

AOÛT 2022 :

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

SEPTEMBRE 2022 :

- L'ULC a élaboré un avis sur les amendements concernant le projet de loi sur le recours collectif.
A noter que le projet de loi amendé ne prévoit aucun fonds de financement public de sorte qu'en cas de procès, chaque partie devra supporter elle-même les honoraires d'avocats.
 - L'ULC a une entrevue avec la Patientevertriebung en date du 26 septembre.
 - L'ULC a une nouvelle entrevue avec Monsieur Raymond LANG pour discuter de l'organisation de la conférence sur l'assurance Automobile.
 - L'ULC a une entrevue avec la Superdreckskschicht (SDK)

OCTOBRE 2022:

- En raison du manque d'intérêts des consommateurs pour le bureau de consultation à Bonnevoie, ce bureau sera fermé à partir du 23 décembre 2022.
- L'ULC commence ses réflexions et entame la rédaction de son catalogue de revendications à l'attention des partis politiques en vue des élections législatives en 2023
- L'ULC invite les consommateurs à assister à une conférence en date du 8 novembre sur le sujet de l'assurance auto. L'orateur sera Monsieur Raymond Lang, CEO de la société Capital RL Services Sàrl, active dans le courtage en assurances.
- L'ULC a une entrevue avec la Superdreckskschicht en date du 14 octobre 2022.

NOVEMBRE 2022 :

- L'ULC est contrainte de fermer ses bureaux pendant quelques jours pour motifs techniques, en raison de travaux. L'ITM soupçonnant la présence d'amiante dans le revêtement de sol du rez-de-chaussée du rond-point qui est en train d'être remplacé, l'accès à cette partie du bâtiment, occupée par le personnel du service contentieux, est interdit pendant une journée. Finalement, plus de peur que de mal, les analyses se révèlent négatives et l'accès aux locaux est autorisé dès le lendemain, Une panne du réseau internet affecte ensuite l'ULC en date du 30.11.2022. L'ULC présente ses excuses auprès des consommateurs pour tous les inconvénients rencontrés du fait de ses fermetures successives
- Divers communiqués de presse sont élaborés, concernant la TVA, les chèques-repas.
- Plusieurs partis politiques répondent à l'appel de l'ULC : contact est pris pour diverses entrevues en vue de présenter les revendications de l'ULC en vue des élections de 2023
- La conférence sur le sujet de l'assurance auto donnée par Monsieur Raymond Lang, CEO de la société Capital RL Services Sàrl, active dans le courtage en assurances, se déroule en date du 8 novembre au Parc Hotel Alvisse et rencontre un beau succès.
- L'ULC a une entrevue avec le Ministère de la Protection des consommateurs en date du 10 novembre 2022
- L'ULC a une entrevue avec CREOS en date du 10 novembre 2022
- L'ULC a une entrevue avec Monsieur Raymond Lang en date du 23 novembre 2022

DECEMBRE 2022 :

- L'ULC donne une conférence de presse en date du 8 décembre dans la salle de conférence de la CSL, afin de présenter les principaux thèmes qui seront abordés en 2023, année électorale, et feront ainsi l'objet de différentes revendications à l'égard des partis politiques. L'ULC profite de l'occasion pour présenter sa future nouvelle directrice, Aline Rosenbaum, qui remplacera Guy Goedert à partir du 1^{er} janvier 2023.

En date du 14 décembre, fête d'adieu et de remerciement en l'honneur du Directeur, Monsieur Guy Goedert et du responsable des publications, Monsieur Jean Feyereisen, qui tous deux partiront en retraite à partir du 1^{er} janvier 2023 après plus de 40 ans de service :

Soirée conviviale au Parc Alvisse, en présence de nombreux invités et rehaussée par la présence de Madame Paulette Lenert , Ministre de la Protection des consommateurs.

- L'ULC entame ses réunions avec les partis politiques en vue des élections législatives de 2023 et rencontre le DP en date du 12 décembre 2022.

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



REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

Chapitre 5 :

5.1.	BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS	67
5.2.	ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS	69

5. REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

5.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Madame Aline ROSENBAUM**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

Le BEUC, « Bureau Européen des Consommateurs » regroupe actuellement quarante-six organisations de consommateurs issues de trente-deux pays, plus précisément des 27 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.

Une Assemblée générale extraordinaire s'est tenue virtuellement en date du 16 mars 2022.

L'Assemblée générale annuelle ordinaire a eu lieu à Bruxelles en date des 16 et 18 mai 2022.

Le BEUC a également organisé différents workshops sur des thématiques consuméristes au cours de l'année 2022, accessibles au personnel de ses différentes organisations membres. Différents membres du personnel de l'ULC ont participé à plusieurs workshops en 2022.

5.1.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EXTRAORDINAIRE DU BEUC DU 16 MARS 2022 PAR VISIOCONFÉRENCE

Afin de procéder au remplacement de l'ancien Président démissionnaire, les membres du BEUC ont été convoqués à une Assemblée générale extraordinaire, qui s'est tenue par visioconférence en date du 16 mars 2022. Madame Aline Rosenbaum a participé à cette Assemblée générale virtuelle. Monsieur Arnold Koopmans, représentant l'organisation néerlandaise « ConsumentenBond » a été élu président du BEUC.

5.1.2. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC DU 16 AU 18 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, et des festivités pour célébrer les 60 ans d'existence du BEUC.

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
- Préparation de la discussion avec le Commissaire européen à la justice et à la protection des consommateurs, Didier Reynders

- Discours du Commissaire Didier Reynders, suivi d'un débat avec les membres
- Rapport des directeurs
- Rapport d'activité et bilan financier du BEUC 2021 - budget 2022
- Nouveau programme du BEUC en matière de respect du droit et de renforcement des capacités, et priorités en matière d'application, de respect du droit
- Stratégie de développement et d'adhésion du BEUC 2022-2025
- Conserver l'histoire du BEUC dans les archives de l'UE : Présentation par le Dr. Dieter Schlenker, Institut universitaire européen, suivie d'un débat
- Campagnes des membres :
 - Campagne sur l'économie de la surveillance NS (IS)
 - Le prix de l'énergie OCU (ES)

Madame Aline ROSENBAUM a participé à l'Assemblée générale qui se déroulait au cours de la journée du 17 mai 2022, à Bruxelles.

5.1.3. WORKSHOP « YOUNG CONSUMERS-WHY IT METTERS, HOW TO TARGET THEM, WHAT CAN WORK » EN DATE DU 30 SEPTEMBRE 2022

Aline ROSENBAUM et Navid POUSSHANCI ont participé à ce workshop.

Près de 50 représentants des membres du BEUC et du secrétariat ont participé à ce workshop consacré à la façon dont les associations de défense des consommateurs peuvent mobiliser plus efficacement les jeunes.

Deux jeunes représentants des principales organisations européennes de jeunesse, à savoir Delaney Keys pour « Generation Climate Europe » et Lauren Mason pour le « Forum européen de la jeunesse » ont également participé en tant qu'oratrices invitées.

Elles ont tenu à attirer l'attention sur le fait que les plus grandes préoccupations des jeunes Européens aujourd'hui sont la pauvreté, les impacts du changement climatique, et l'augmentation des inégalités et des emplois. La numérisation et la sécurité numérique figurent cependant aussi parmi les préoccupations des deux organisations : l'occasion pour elles de briser le mythe selon lequel tous les jeunes d'aujourd'hui sont des "natifs du numérique". Elles ont souligné qu'il fallait veiller à aider les jeunes à être "cyber-sécurisés" et à connaître leurs droits numériques.

Les participants au workshop se sont ensuite répartis en groupes de discussion pour partager les activités et les plans de leurs organisations, avant de créer une liste d'actions concrètes que le BEUC et les organisations de consommateurs peuvent entreprendre pour améliorer la mobilisation des jeunes.

Les conclusions du workshop, du point de vue des participants membres du BEUC, sont la nécessité de :

- Plus d'ateliers qui examinent les outils spécifiques (médias sociaux) pour atteindre les jeunes,
- Plus d'échanges d'approches réussies par les membres du BEUC,
- Une compréhension plus claire des sujets qui intéressent le plus les jeunes et qui sont pertinents pour eux.

L'occasion pour l'ULC de constater que la mobilisation des jeunes constitue un défi pour l'ensemble des associations européennes.

Les conclusions du workshop, du point de vue des représentants des deux organisations de jeunesse, sont un appel à l'action pour que les organisations de consommateurs s'engagent dans la lutte contre le changement climatique.

Ce workshop a ainsi mis en évidence les sujets susceptibles d'intéresser les jeunes, mais aussi quelques premières pistes de solution pour trouver les moyens de communication aptes à mobiliser les jeunes.

5.1.4. WORKSHOP « SOCIAL MEDIA – BUILDING A STRATEGY TO MATCH YOUR RESOURCES »

En date du 14 octobre 2022, Sandra Fandel et Marc Bourkel ont participé à ce workshop pour l'ULC. Cet atelier en ligne a rassemblé des représentants et membres du personnel, notamment des communicateurs, de tout le réseau BEUC, afin d'apprendre entre autres à construire une stratégie simple et réussie pour les médias sociaux, qui corresponde également aux ressources et capacités disponibles.

5.2. ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Monsieur Bob SCHMITZ**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

Ont été retenus comme prioritaires pour 2022 les dossiers suivants :

- Niveau national :

- (a) Adoption de la directive Omnibus
- (b) Adoption du projet de loi recours collectif.

- Niveau européen :

- (a) Révision de la directive crédit aux consommateurs
- (b) Règlement général sur la sécurité des produits
- (c) Règlement sur les services numériques (Digital Services Act/DSA).
- (d) Droit à la réparation.

Nos activités européennes (échanges personnels, entrevues en ligne, notes de discussion, propositions d'amendements, articles publiés,...) ont privilégié ces dossiers dont certains ont pu être adoptés et publiés comme la loi transposant la directive Omnibus et le très important Règlement sur les services numériques qui s'appliquera à partir du 17 février 2024. Le Règlement général sur la sécurité des produits est également quasi-bouclé (accord institutionnel).

Le DSA a tenu notre chargé des affaires européennes, Bob Schmitz, particulièrement occupé non seulement au niveau du BEUC, mais grâce à des consultations régulières extrêmement fructueuses avec nos autorités

(Représentation Permanente à Bruxelles) qui ont abouti notamment à un amendement sur le droit à l'indemnisation des consommateurs. Il en va de même concernant la proposition de directive « Green Empowerment », toujours en discussion, sur laquelle nous avons rédigé trois notes de discussion relatives à la garantie de durabilité, les allégations environnementales et l'obsolescence programmée, l'indice de réparabilité et l'information sur les pièces de rechange. Compte tenu de la technicité du sujet, nous avons pu organiser une réunion en ligne le 1 février sur le crédit à la consommation réunissant nos autorités ainsi que l'experte du BEUC.

Le recours collectif a évidemment constitué une pièce maîtresse des interventions de l'ULC non seulement au plan national (nombreux avis et échanges relatifs au projet de loi 7650, toujours en attente), mais au plan européen : participation à plusieurs réunions d'experts du BEUC avec notamment de notre part une présentation fort appréciée du 24 novembre du modèle luxembourgeois promouvant le règlement extrajudiciaire ; participation active à une table-ronde du 10 octobre au BEUC sur les difficultés de recours collectifs transfrontaliers résultant du droit international privé, à savoir des différents droits nationaux de fond et de procédure dont l'harmonisation reste fort lacunaire.

Événements auxquels notre délégué a activement contribué :

- *Consumer Dialogue* du 27 avril à Luxembourg : Bob Schmitz est intervenu à la table-ronde « Quelles sont les réponses apportées par le nouvel agenda du consommateur aux questions soulevées par les consommateurs ? »
- *Sommet européen des consommateurs* (en ligne) du 10 février : Notre délégué s'était inscrit à l'atelier consacré au marketing d'influence et aux interfaces en ligne truquées en y contribuant avec deux articles publiés dans de *Konsument*.
- *Réunion exploratoire* (en ligne) du *BENELUX* du 21 mars sur les restrictions territoriales de l'offre dans le commerce de détail : Bob a soumis une note de travail avec différentes questions à approfondir. A participé aussi M. Marc Ernsdorff, Ministère de l'économie.
- Conférence en ligne du 23 février du *Mouvement écologique* sur « Réparer au lieu de jeter » : Bob avait envoyé différentes notes de travail en soulignant l'avance prise par la France en la matière qu'il faudrait examiner de près. Suite à une demande expresse du Ministère de l'économie, l'ULC a répondu à la consultation publique concernant l'introduction d'un régime de *contrôle des concentrations* entre entreprises en droit national.