

# Rapport d'activité 2020



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



# Rapport d'activité 2020



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



## SOMMAIRE

<b>1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRÉSENTATIONS NATIONALES .....</b>	<b>11</b>
1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 22 SEPTEMBRE 2020 PAR CORRESPONDANCE .....	11
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	12
1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE .....	13
1.4. RÉVISEURS DE CAISSE .....	13
1.5. ORGANIGRAMME .....	14
1.6. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES .....	15
1.6.1. <i>MARQUES NATIONALES</i> .....	15
1.6.2. <i>SERVICE CONTENTIEUX</i> .....	15
1.6.3. <i>POIDS ET MESURES</i> .....	15
1.6.4. <i>RELATIONS PUBLIQUES</i> .....	15
1.7. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES .....	17
1.7.1. <i>CONSEIL DE LA CONSOMMATION</i> .....	18
1.7.2. <i>OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.P.)</i> .....	19
1.7.3. <i>MARQUE NATIONALE DU VIN (Commission de dégustation)</i> .....	20
1.7.4. <i>MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE</i> .....	21
1.7.5. <i>MARQUE NATIONALE DU MIEL</i> .....	24
1.7.6. <i>MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC, DES PRÉPARATIONS DE VIANDE ET PRODUITS À BASE DE VIANDE</i> .....	25
1.7.7. <i>MARQUE NATIONALE DU BEURRE</i> .....	26
1.7.8. <i>« AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »</i> .....	26
1.7.9. <i>MÉDIATEUR EN ASSURANCES</i> .....	29
1.7.10. <i>MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG</i> .....	31
1.7.11. <i>LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE</i> .....	35
1.7.12. <i>COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV</i> .....	37
1.7.13. <i>ASSEMBLÉE CONSULTATIVE DE L'AUTORITÉ LUXEMBOURGEOISE INDÉPENDANTE DE L'AUDIOVISUEL (ACALIA)</i> .....	39
1.7.14. <i>COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE</i> .....	40
1.7.15. <i>CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS</i> .....	40
<b>2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS .....</b>	<b>45</b>
2.1. LE MENSUEL « de Konsument » .....	45
2.2. ULC-CALENDRIER .....	46
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC .....	46
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS .....	47
2.5. L'ULC AUX FOIRES .....	47
2.5.1. <i>FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME</i> .....	47

2.5.2.	<i>L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ</i> .....	47
2.5.3.	<i>JOURNÉE DU LOGEMENT</i> .....	48
2.5.4.	<i>BRADERIE À ETTTELBRUCK</i> .....	48
2.5.5.	<i>FOIRE AGRICOLE</i> .....	48
2.5.6.	<i>« WEEKEND LUXEMBOURGEOIS À MEDERNACH »</i> .....	48
2.5.7.	<i>BRADERIE À LUXEMBOURG</i> .....	48
2.5.8.	<i>HOME &amp; LIVING EXPO</i> .....	48
2.5.9.	<i>WALFER BICHERDEEG</i> .....	48
2.6.	<b>COOPÉRATION AVEC L'ECOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU LUXEMBOURG (EHTL)</b> .....	48
2.7.	<b>ACTIONS PUBLICITAIRES</b> .....	49
2.8.	<b>CONFÉRENCES DE PRESSE</b> .....	49
<b>3.</b>	<b>CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION...</b>	<b>53</b>
3.1.	CONTENTIEUX.....	53
3.2.	HEURES D'OUVERTURE .....	62
<b>4.</b>	<b>ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC</b> .....	<b>65</b>
<b>5.</b>	<b>REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES</b> .....	<b>73</b>
5.1.	BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS.....	73
5.1.1.	<i>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LE 21 MAI 2020 À BRUXELLES</i> .....	73
5.1.2.	<i>WORKSHOP DU 18 NOVEMBRE 2020</i> .....	73
5.2.	ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS .....	75

\* \* \* \* \*

## **ANNEXES sur CD**

- de Konsument 2020

### **COMMUNIQUÉS DE PRESSE**

13/01/2020	L'ULC demande la préservation, voire l'élargissement du réseau de distributeurs de billets dans l'ensemble du pays
17/01/2020	Autofestival 2020: Mises en garde et conseils importants de l'ULC
22/01/2020	Nouvelle brochure de l'ULC! L'essentiel de l'achat d'un véhicule
24/01/2020	NEDC vs WLTP
29/01/2020	Prise de position de l'ULC sur la protection des locataires
03/02/2020	Nouvelle brochure de l'ULC et du «Point Info Jeunes »!
04/02/2020	L'ULC appelle à une révision fondamentale des nouvelles dispositions concernant Adapto
12/03/2020	Coronavirus – Conseils aux voyageurs
19/03/2020	L'ULC répond à toutes les questions concernant l'annulation de voyages à l'étranger.
20/03/2020	COVID-19 – effets de la force majeure sur les contrats conclus
23/03/2020	L'ULC informe: L'argent liquide ne peut être refusé!
24/03/2020	Communiqué de presse de l'ULC sur le paiement par carte bancaire dans les magasins
01/04/2020	L'ULC demande une prolongation de la durée de validité des certificats de véhicules à moteur!
20/04/2020	Prise de position de l'ULC en rapport avec la stratégie de sortie dans le contexte du Covid-19
24/04/2020	L'ULC met en garde : des frais supplémentaires pour mesures sanitaires ne sont pas dus à l'occasion de la réouverture des chantiers
24/04/2020	L'ULC met en garde: N'acceptez pas de payer au constructeur ou au promoteur des frais exorbitants liés aux mesures sanitaires, en échange de la reprise du chantier
27/05/2020	L'ULC appelle à la modération en cas de hausse des prix!
12/06/2020	L'ULC exprime sa grande inquiétude et sa préoccupation concernant le projet de loi Anti-Covid-19!
17/06/2020	L'ULC appelle à un assouplissement à court terme des droits de visite à l'intérieur et à l'extérieur des maisons de retraite et de soins.
19/06/2020	Une charte pour la réglementation des chèques-cadeaux
29/06/2020	L'ULC revendique que le projet de loi sur le recours collectif soit finalisé sans tarder!
18/09/2020	L'ULC appelle à plus de justice fiscale
09/10/2020	ULC n'est pas représentée au salon HOME & LIVING cette année

- 26/10/2020 L'ULC prend position par rapport à la désertion des villages par les banques et la Poste.
- 19/11/2020 Informations sur les droits des passagers Covid-19
- 27/11/2020 Mise en garde et conseils de l'ULC: Jouets pour enfants 2020 – Rappel annuel
- 09/12/2020 L'ULC appelle à une plus grande protection des personnes âgées!
- 23/12/2020 Action collective contre Ryanair

### **AVIS**

- 19/08/2020 Projet de loi portant introduction du recours collectif
- 19/08/2020 Projet de loi code des communications électroniques européen



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



**RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020**

**Chapitre 1 :**

1.1.	L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 22 SEPTEMBRE 2020 PAR CORRESPONDANCE .....	11
1.2.	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	12
1.3.	LE COMITÉ DE GÉRANCE .....	13
1.4.	RÉVISEURS DE CAISSE .....	13
1.5.	ORGANIGRAMME .....	14
1.6.	LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES .....	15
1.7.	LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES .....	17



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

## **1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 22 SEPTEMBRE 2020 PAR CORRESPONDANCE**

L'Assemblée générale était prévue pour le 6 mai 2020 au Centre Nicolas Braun de la commune de Hesperange. Elle a dû être annulée à cause des restrictions sanitaires, en raison de la pandémie.

L'AG a eu lieu par correspondance.

L'AG a donné décharge unanimement au conseil d'administration

- pour le rapport d'activité 2019
- pour le compte profits et pertes ainsi que pour le bilan au 31/12/2019

L'AG a également approuvé le budget pour 2020.

## **1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

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

Le conseil d'administration a siégé 4 fois en l'an 2020 pour remplir ses fonctions.

### **1.3. LE COMITÉ DE GÉRANCE**

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

Le comité de gérance a siégé 17 fois durant l'an 2020.

### **1.4. RÉVISEURS DE CAISSE**

Membres :	<b>Monsieur Philippe DA SILVA</b> <b>Madame Christiane HAAS</b> <b>Monsieur Jean REUSCH</b> <b>Monsieur Jean-Claude DELLERE</b> <b>Monsieur Jean-Paul HARTZ</b>
-----------	---

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

Ils se sont réunis 5 fois pour un contrôle approfondi des dépenses et recettes 2020 de l'ULC.

**Directeur**  
Guy Goedert

**Responsable  
Service Contentieux**  
Aline Rosenbaum - Juriste  
Pascal Koehnen - Gestionnaire

**Responsable  
Comptabilité/  
Fichier membres**  
Christine Gobert

**Responsable  
Publications**  
Jean Feyereisen

**Responsable  
Secrétariat/  
Réception**  
Myriam Riehl  
Josette Hansen

**Représentant  
permanent  
à Bruxelles**  
Bob Schmitz

**Juristes**  
Kim Chang  
Vera-Lisa  
Fernandes da Silva  
Marie Gilmer  
Monia Giampaolo  
Navid Poushanchi  
Stefania Salvati

**Gestionnaires**  
Giovanni D'Arta  
Lucien Hübsch  
Oliver Lux  
Luc Muller  
Agnès Reding  
Fränk Ries  
Romain Schanen  
Patrick Schaul  
Ben Walisch

**Expert  
technique**  
Marco Araujo  
Martins

Sandra Fandel  
Sam Muller

Muriel Jungers  
Isabelle Santilli  
Joëlle Steil  
Seth Sowah (Test)

**Départs :**  
Monia Giampaolo –  
31/07/2020  
Kim Chang – 15/10/2020

**Arrivés :**  
Vera-Lisa Fernandes da Silva –  
01/09/2020  
Stefania Salvati – 01/09/2020  
Navid Poushanchi – 16/11/2020

12/2020

## 1.5. ORGANIGRAMME

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

### **1.6.1. MARQUES NATIONALES**

Responsable : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

### **1.6.2. SERVICE CONTENTIEUX**

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

Juristes : **Madame Kim CHANG**  
**Madame Vera-Lisa Fernandes da Silva**  
**Madame Marie Gilmer**  
**Madame Monia Giampaolo**  
**Monsieur Navid Poushanchi**  
**Madame Stefania Salvati**

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**

Expert technique **Monsieur Marco ARAUJO MARTINS**

### **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**

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

## 1.7 LES RÉPRESENTATIONS 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 2020, le Conseil de la Consommation s'est réuni à une fois :

- Réunion du 29 septembre 2020 (par vidéoconférence) :
  - Présentation du rapport de la Charte « Fair Price ». Le MPC présente les principaux chiffres du rapport.
  - Travaux législatifs nationaux ; le MPC donne un récapitulatif des travaux législatifs nationaux en cours, à savoir la procédure législative pour la mise en application du règlement (UE) 2017/2394 et le regroupement des droits des voyageurs au sein du MPC, initié par le projet de loi sur les transports publics (document parlementaire n° 7490).
  - Travaux au niveau européen. Information sur les dossiers en cours au niveau de la protection des consommateurs, notamment l'orientation générale sur la proposition de Directive sur le recours collectif qui a été adoptée par le Conseil.

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

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

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

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

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

- Seulement des vins qui respectent le rendement maximal de 100 hl/ha (115 hl/ha pour Elbling et Rivaner) ont le droit d'utiliser l'indication Appellation d'origine protégée – Moselle Luxembourgeoise.
- L'utilisation de l'unité géographique pour définir la qualité du produit est la caractéristique essentielle du nouveau système.
- Seules les unités géographiques délimitées avec précision ont droit d'être utilisées pour étiqueter des vins de l'appellation d'origine protégée – Moselle Luxembourgeoise.
- On peut expliquer le principe de l'origine comme suit : « Plus l'unité géographique est petite, plus l'origine du vin est perceptible ».
- On a besoin de règles également plus strictes (baisse du rendement) avec la diminution de la taille de l'unité géographique pour que le terroir devienne perceptible.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Monsieur Ben HOMAN**

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

Au cours de l'année 2020 à cause des mesures sanitaires, la commission de dégustation ne s'est réunie qu'en 21 séances par rapport à 48 séances en 2019. Ses 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	52.306	899	888	11
Crémant de Luxembourg	24.395	188	177	11
Vin mousseux de qualité	2.073	6	5	1

Le volume total vins à mentions particulières s'élève à 1.88 litres et se subdivise comme suit :

Vendanges tardives : 830 litres, soit 2 vins

Vins de paille : 1.025 litres, soit 4 vins

Vins de glace : 0 litres.

Pour l'exercice 2020, la vente de labels de qualité s'élève à 9.175.640 pièces, dont 7.014.174 pour les vins tranquilles 2.080.506 pour les crémants et 80.960 pour les vins mousseux de qualité.

Au total 1.093 échantillons ont été présentés aux contrôles organoleptiques au cours de l'exercice 2020.

#### **À partir du millésime 2021**

Le Comité stratégique a créé en 2018 une image commune des Vins et Crémants de Luxembourg afin d'établir un lien intuitif entre les vins et les crémants et leur pays d'origine. La décision de s'appuyer sur le « nation branding » était une conclusion logique. Les éléments importants de la publicité conjointe sous une seule et même marque sont d'améliorer la visibilité des produits luxembourgeois. L'O.N.A.O.P. a également adapté dans cette optique son certificat de contrôle qui devient obligatoire à partir du millésime 2021.

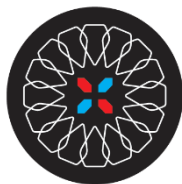
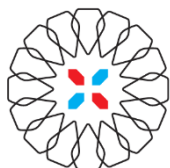
Les vins, vins mousseux et les crémants répondants aux critères énoncés dans le cahier de charge de l'appellation d'origine protégée – Moselle Luxembourgeoise et qui ont été contrôlés par un examen analytique et organoleptique ont droit d'utiliser l'indication protégée :

APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE – MOSELLE LUXEMBOURGEOISE mais  
seulement en combinaison avec le label de contrôle et le médaillon suivant

**Label :**



**Médaillon :**



version colorée

version négative

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

#### 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

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

###### SÉANCES

/	/	1	/	1
---	---	---	---	---

- 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 : 25
- Nombre des eaux-de-vie refusées : 5
- Nombre des eaux-de-vie dégustées en moyenne par séance : 13

La différence provient du fait que la commission de dégustation n'était pas complète en décembre (suite au Covid-19). Les eaux de vie qui ont subi le test organoleptique, et qui n'ont pas pu avoir les 14/20 points seront réexaminés lors de la séance prochaine au printemps 2021.

### 3) Nombre de distillateurs participants: 10

### 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	1	0	-
Coing	2	0	0
Eau-de-vie de vin	-	-	-
Framboise	2	1	50
Grain	4	3	75
Kirsch	2	2	100
Lie de vin	-	-	-
Marc	-	-	-
Mirabelle	4	3	75
Mûre sauvage	-	-	-
Neelchesbiren	1	1	100
Poire	-	-	-
Poire Williams	4	2	50
Pomme	2	2	100
Prune	1	1	100
Prunelle	1	0	0
Quetsch	1	0	0
Spieren	-	-	-
Sureau	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>60</b>

## 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	250	0	0
Coing	300	0	0
Eau-de-vie de vin	-	-	-
Framboise	171	51	30
Grain	1.420	1.380	97
Kirsch	610	610	100
Lie de vin	-	-	-
Marc	-	-	-
Mirabelle	1.900	1.300	68
Mûre sauvage	-	-	-
Neelchesbiren	60	60	100
Poire	-	-	-
Poire Williams	1.420	750	53
Pomme	640	640	100
Prune	350	350	100
Prunelle	35	0	0
Quetsch	500	0	0
Spieren	-	-	-
Sureau	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>7.656</b>	<b>5.141</b>	<b>67</b>

## 6) Récompenses internationales :

- Une distillatrice de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu quatre prix (4 Silberne DLG Preise) au concours de la DLG 2020 (« Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft: Qualitätsprüfung für Spirituosen»).
- Un distillateur de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu trois prix (3 Goldener DLG-Preis) au concours de la DLG 2020 (« Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft: Qualitätsprüfung für Spirituosen»).
- Une distillatrice de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu un prix « DLG-Preis für langjährige Produktqualität » pour la continuité de la qualité de ses produits depuis 11 ans. (Un minimum de trois prix par an sur une période minimale de cinq années consécutives est nécessaire pour obtenir une telle distinction).
- Un distillateur de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu trois prix au « International Taste & Quality Institute Brussels » (1 Superior Taste Award 3 étoiles ; 2 Superior Taste Award 2 étoiles), trois prix au « Concours Mondial de Bruxelles-Spirits Selection » (3 Médailles d'or)
- Un distillateur de la Marque Nationale des Eaux-de-vie a obtenu un prix au « Concours Mondial de Bruxelles-Spirits Selection » (1 Médaille en argent)

- Le concours international des eaux-de-vie et liqueurs de fruits de Metz, qui aurait dû avoir lieu en mars et a été reporté à une date ultérieure.

### 1.7.5. MARQUE NATIONALE DU MIEL

Membre effectif : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

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

Les 158 apiculteurs participant à la Marque nationale du Miel ont exploité 4.524 ruches et présenté 1.191.283 livres (185.966 livres en 2019) de miel en vue d'obtenir ce label de qualité.

Pour la saison 2020, en tout 269 échantillons de miel ont été présentés à la certification, et la grande majorité ont pu être analysés lors des 14 réunions organisées par la Commission de la Marque nationale. Parmi ceux-ci, 14 échantillons n'ont pas répondu aux critères de la Marque et ont été refusés. A la suite, 133.363 étiquettes de la Marque nationale ont été distribuées en 2020.

Taux d'échecs	en 2013	22,00 %
	en 2014	9,20 %
	en 2015	6,20 %
	en 2016	22,56 %
	en 2017	13,18 %
	en 2018	12,60 %
	en 2019	22,56 %
	en 2020	5,20 %

Pour améliorer les ressources nutritives pour les abeilles, 503 kilogrammes de semences de plantes mellifères et 6.850 plantes ligneuses ont été distribués aux apiculteurs.

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

Détails concernant les refus :

Refus MN du Miel

1. Trop aqueux : 3
2. Contaminations hygiéniques 4
3. Consistance désagréable : 4
4. Très granuleux: 4

Pour améliorer les ressources nutritives pour les abeilles, 470 kg de semences de plantes mellifères et 7775 plantes ligneuses ont été distribués aux apiculteurs.

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



	<b>2020</b>
Apiculteurs adhérents à la MNM	158
Ruches présentées à la MNM	4.524
Echantillons contrôlés	269
Réunions Commission à la MNM	14
Quantité de miel présentée à la MNM	191.283 livres
Nombre d'étiquettes totales	133.362
- étiquette principale simple	
- autocollant	126.851
- rouleau	1.731
	4.781

### **Marque Nationale du miel luxembourgeois**

*ASTA - 16, route d'Esch -*

*B.P. 1904 - L-1019 Luxembourg*

*Tel. 45 71 72-231 Fax 45 71 72-341*

*Président: François Kraus, Luxembourg.*

*Membres effectifs : Maisy Neyens (CHAgri), Paul Thill (ASTA), Jean-Paul Beck (FUAL), Marcel Laschette (ULC), Marcel Entringer (FUAL),*

*Membres suppléants : Gaby Falz-Kontz (CHAgri), Arsène Mathias (FUAL), Etienne Molitor (ASTA), Liliane CANNIVY (ULC).*

*Secrétaire : René Ginter, Luxembourg.*

### **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**

#### **Les marques nationales**

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

La production de jambons « Marque nationale » a présenté, au niveau du salage, un niveau de production plus ou moins constant par rapport à l'année 2019. En 2020, 11.894 jambons ont été salés (2019 : 12.046) et 15.386 ont été soumis à l'estampillage sur deux sites de production (2019 : 19.793), permettant une mise en vente en tant que jambons « Marque nationale ». Neuf lots de jambons ont été contrôlés sur place lors du salage et 4 lots de jambons ont été soumis à un contrôle sur place à la sortie des jambons lors de l'estampillage.

Fin 2020, ont été agréés pour la Marque nationale : 25 exploitations porcines (erratum dans le rapport d'activité 2019 : 27 au lieu de 35), 81 établissements de commercialisation, 2 abattoirs et 3 établissements de fabrication de produits « Marque nationale ». En 2020, le nombre de porcs abattus et certifiés sous le label de la Marque nationale s'élevait à 66.948, ce qui représente une légère baisse par rapport à 2019 (68.256 porcs certifiés). En 2020, les deux organismes de contrôle neutres et accrédités pour la Marque nationale, à savoir Luxcontrol et Tentacontrol, ont réalisé des contrôles auprès de 5 exploitations porcines, 1 abattoir avec atelier de découpe et 3 établissements de commercialisation. Cinq établissements de commercialisation ont été assujettis à un contrôle interne. En raison du Covid-19 et des restrictions de déplacement entre les pays, certaines activités de contrôles ont dû être adaptées voire reportées.

En 2020 ont été initiées certaines consultations avec le secteur en vue d'une privatisation future des Marques nationales, en vue de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi d'agrément qui se trouve actuellement en procédure légale.

### **1.7.7. MARQUE NATIONALE DU BEURRE**

Membre effectif : **Monsieur Camille WEYDERT**

Membre suppléant : **Madame Sylvie GANSEN**

Le Service de la production animale gère aussi la Marque nationale du Beurre « Rose ». Afin de pouvoir obtenir l'appellation de qualité, le beurre de « Marque Rose » doit être soumis à un examen organoleptique portant sur l'aspect, la consistance, ainsi que sur l'odeur et le goût. Lors de cet examen, le beurre doit être classé au moins dans la classe de qualité I-. En 2020, suite à la situation Covid seulement 5 concours beurriers ont été exécutés en vue de l'obtention de la Marque nationale beurre de « Marque Rose ». Les tests microbiologiques et organoleptiques ont démontré que la qualité du beurre luxembourgeois est constante, comparable voire supérieure à celle des beurres étrangers ayant servi comme témoins. En 2020, la production de beurre de la Marque nationale s'élevait à 1.539.132 kg, ce qui revient à une nette hausse (17,7 %) par rapport à l'année précédente. La diminution de la production par rapport à 2019 s'explique par le contexte sanitaire en 2020.

En 2020 ont été initiées certaines consultations avec le secteur en vue d'une privatisation future des Marques nationales, en vue de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi d'agrément qui se trouve actuellement en procédure légale.

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

Membres effectifs : **Monsieur Nico WENNMACHER**

#### **Rapport d'activité du 16 Juillet 2019 jusqu'au 31 décembre 2020**

L'exercice a comme toujours débuté à l'issue de la partie statutaire de l'Assemblée générale, qui s'est tenue le 16 juillet 2019 dans les locaux du Casino Syndical à Bonnevoie.

L'AÖT a décidé, dorénavant, 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 fût donc une AG classique après laquelle le Conseil d'administration avait invité les participants à une agape.

## **Activités du 16 Juillet 2019 au 31 décembre 2020**

- 01.08.2019 Conférence de presse de l'AÖT sur des questions relatives au transport au Casino Syndical à Bonnevoie.
- 21.09.2019 Invitation au 25e anniversaire de "Natur&Ëmwelt" au "Haus vun der Natur" à Kockelscheier.
- 10.10.2019 Demande pour le subside annuel auprès du Ministère des transports
- 10.10.2019 Invitation à la conférence de "Natur&Ëmwelt", "E Vull fir d'Kaz" dans l'abbaye Neimünster.
- 25.10.2019 Courrier adressé au Ministre des Transports François Bausch et à Madame le Bourgmestre Lydie Polfer dans le cadre du réaménagement des bus dans le quartier gare.
- 10.01.2019 Invitation au pot du nouvel an organisé par la FNCTTFEL/Landesverband au Casino de Bonnevoie.
- 12.01.2020 Demande d'entrevue au Ministre François Bausch dans le cadre de la réorganisation du réseau RGTR.
- 13.01.2020 Invitation au pot du nouvel an au „Natur&Ëmwelt“.
- 20.01.2020 Publication d'un article dans le "Luxemburger Wort" au sujet du nouvel arrêt "Cents-Hamm"
- 05.02.2020 Participation à une conférence à Sarrebruck intitulée "Grenzüberschreitender Personennahverkehr auf der Schiene" organisée par le "AK-Saarland" et le syndicat EVG.
- 04.03.2020 Invitation à l'assemblée générale de "Nordstad Tram asbl" à Cruchten.

21.03.2020	Invitation au congrès des facteurs à Walferdange
Avril 2020	Le comité décide de mettre en suspens toute activité à cause de la pandémie Covid-19
16 mai 2020	Décès du vice-président de l'AÖT, Monsieur Henri Nagel

### **Réunions du comité**

Pendant l'exercice 2019/2020, quatre réunions du comité ont eu lieu. Ceci afin de préparer les entrevues et de discuter les dossiers en cours.

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

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

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

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

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

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

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

### **Associations membres**

19 Organisations sont membres dans l'AÖT. :

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

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

### **Conseil d'administration**

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

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

## 1.7.9. MÉDIATEUR EN ASSURANCES

Membre effectif : **Maître André MARMANN**

### **Nombre de litiges et types de plaintes :**

litiges :	422
-transfrontaliers :	384
-nationaux :	38
branche vie :	386
branche non vie :	36
-habitation :	10
-protection juridique :	3
-rc auto :	11
-casco auto :	4
-santé :	1
-tous risques valeurs :	1
-voyage :	3
-rc vol :	2
-rc professionnelle :	1

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

retrait demande : 2

incompétence : 3

### **Laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités :**

les délais prévus à l'article L432-17 ont été respectés dans chaque dossier

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

inconnu

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

problèmes systématiques :

- compréhension
- information

informations et recommandations :

- à l'ACA : sensibiliser ses membres pour favoriser la clarté et la simplicité des informations  
fournies

- à l'ULC et au CEC : sensibiliser leurs membres à lire ce qu'ils signent et à se renseigner avant  
la signature

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

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

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

-M. Paul-Charles ORIGER :

- \*expérience professionnelle en tant qu'avocat et juriste : +35 ans
- \*expérience professionnelle en tant que médiateur : +20 ans
- \*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 :	2
-incompétence :	3
-suspens :	6
-médiation impossible :	11
-résultats « positifs » pour le consommateur :	193
-résultats « négatifs » pour le consommateur :	207

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

**Conclusion :**

En 2020, le médiateur a été saisi de 422 demandes.

Parmi ces demandes, 384 étaient d'origine transfrontalière, quasi exclusivement de la branche vie c. à d. des investissements au Luxembourg.

38 demandes étaient nationales, pour la plupart de la branche non vie c. à d. des problèmes de la vie courante.

2 dossiers ont été retirés par les consommateurs mêmes, avant l'aboutissement de la médiation.

Dans 3 cas, le médiateur était incompétent.

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

193 dossiers ont pu être arrangés sans autre formalisme.

Globalement, le taux d'efficacité par rapport aux dossiers traités avoisine les 47%.

### **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 2020.

#### **Activités nationales en 2019**

Le Conseil d'administration s'est réuni les 6 février, 16 juillet, 15 septembre 2020 et le 13 octobre.

#### **L'Assemblée Générale Ordinaire 2020 a eu lieu le mardi 13 octobre 2020 à 18.30 heures**

Assemblée qui s'est tenue dans la magnifique salle de la COOPERATIVE CASINO SYNDICAL Luxembourg

#### **1. Rapport d'activités de la Secrétaire Générale Marie-Andrée Motch.**

*La Secrétaire générale a passé en suite à la parole à Monsieur Koppelberg.*

#### *Qui est Monsieur Koppelberg ? :*

Succédant à Madame Yuriko Backes, Stephan Koppelberg a pris la fonction de Représentant faisant fonction de la Commission européenne au Luxembourg.

En tant qu'ancien Chef de la Représentation régionale à Bonn et chef d'équipe à la Direction générale Communication en charge d'intelligence politique et économique à la Commission européenne, Stephan Koppelberg connaît bien la Grande Région. Grâce à son expérience, il dirige la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg et relève les défis posés notamment par la crise du Coronavirus et du Brexit.

Monsieur Koppelberg a évoqué essentiellement « **l'Avenir de l'Union européenne au regard de la situation actuelle** ».

Monsieur Koppelberg a insisté sur le fait que nous vivons des moments de plus en plus difficiles car la pandémie actuelle va changer radicalement notre façon de vie.

Il nous a informé que la Présidente de la Commission européenne **Ursula von der Leyen** s'est adressée devant le Parlement européen le 16 septembre pour nous dire à quel point notre Communauté de valeurs est fragile.

Monsieur Koppelberg a aussi parlé de la fermeture de Schengen !

Schengen fermé : inimaginable !

La Présidente de la Commission européenne a insisté pour que Schengen fonctionne dans l'avenir en toute normalité.

Il a évoqué les différentes crises qui nous vivons et que nous allons vivre :

- Crises bancaires.
- Crises financières.

Il a insisté sur le fait que dans ces domaines, il n'y a pas de coordination. Que les autorités fassent ce qu'elles veulent et qu'il faut prendre les choses en main.

Une chose aussi révolutionnaire pour Monsieur Koppelberg est la négociation sur le cadre financier pluriannuel pour les 7 ans à venir à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Les négociations sont assez longues et compliquées entre les « garants » des Etats-membres, le Conseil et le Parlement européen.

Monsieur Koppelberg est assez optimiste car si on met en place ce qui a été décidé, un digne budget de 1,07 Billions d'Euros pour 7 ans est envisageable.

Autre élément de réflexion pour Monsieur Koppelberg est que l'on aura 750 milliards pour investir dans la relance surtout économique de l'Union européenne, cela va être fait en levant des financements supplémentaires sur les marchés financiers. Cela va se faire surtout au Luxembourg, place financière la plus importante de l'U.E. après la sortie du Royaume Uni. La Commission européenne au nom de l'Union européenne va émettre la dette. Elle va vendre des obligations sur des marchés financiers.

Monsieur Koppelberg nous a parlé du « PACTE VERT » c'est-à-dire faire de l'Europe le 1<sup>er</sup> continent climatiquement neutre d'ici 2050. Il faut agir pour éviter les catastrophes naturelles qui se multiplient en intensité et en fréquence.

L'UE peut investir dans ce domaine et si l'UE s'avance, on peut espérer que d'autres pays la suivent. La Chine ? Peut-être, vu que l'UE a un très bon dialogue avec celle-ci. Cela permettrait à freiner la montée des températures.

Une autre politique que Monsieur Koppelberg a évoquée : c'est la « POLITIQUE NUMERIQUE »

- l'intelligence artificielle ;
- la cyber sécurité (très importante pour le Luxembourg) ;
- réseaux 5G, voir 6G ;
- les super calculateurs, ordinateurs quantiques;

Tout cela doit améliorer l'autonomie stratégique de l'Europe car nous sommes assez dépendants. Nous disposons de beaucoup trop d'outils qui ne sont pas européens !

Monsieur Koppelberg termine en nous demandant que le MEL soit un multiplicateur concernant un **dialogue des citoyens**. Un grand sujet va être lancé dans le cadre de l'avenir de l'Europe après accord entre le PE, Conseil, la Commission.

« L'Europe a dit ce que voulions qu'elle soit » a dit la Présidente **Ursula von der Leyen**.

L'Assemblée générale a approuvé à l'unanimité et par acclamations Martine REICHERTS, nouvelle Présidente du Mouvement européen.



Le nouveau Comité directeur se compose donc de la manière suivante :

### Comité Directeur 2020

Fonction	NOM
Présidente	<b>Martine REICHERTS</b>
1er Vice-prés.	<b>Bruno THERET</b>
Vice-prés.	<b>Alain CALMES</b>
Vice-prés.	<b>Marcel LASCHETTE</b>
Vice-prés.	<b>Christophe DEAGE</b>
Secrét. Gén.	<b>Marie-Andrée MOTCH</b>
Trésorier	<b>Pascal ZEIHEN</b>
Membre	<b>Simone BEISSEL</b>
Membre	<b>Nicolas LENOIR</b>
Membre	<b>Hendrik KÜHNE</b>
Membre-ami	<b>Robert TRIERWEILER</b>
Membre-ami	<b>Isabelle DEBUCHY</b>
Réviseur	<b>Paul FRANK</b>
Réviseur	<b>Jean-Pierre WAGENER</b>

## 2. Programme des activités futures.

Madame Martine Reicherts, notre nouvelle Présidente, nous énonce le programme des activités futures.

Tout d'abord, elle nous a remercié pour sa confiance.

Elle a souligné l'absence de Madame Lulling (ancienne présidente du MEL) qui pour des raisons de santé n'a pu assister à l'AG.

Elle a remercié Madame Lulling pour son travail effectué ces dernières années et nous a informé que celle-ci est très satisfaite de la passation de « témoins exemplaires ».

Madame Reicherts a souhaité que nous puissions nous réunir dans l'avenir pour remercier et fêter Madame Lulling.

Elle a souligné également l'absence de Bruno Theret (1<sup>er</sup> Vice-Président) car en isolation !

Un accent que Madame Reicherts a évoqué pour les activités futures est :

- Accès à la jeunesse

Madame Reicherts dans sa vie professionnelle active s'était déjà occupée d'ERASMUS et son désir actuel est que la Commission européenne dans son budget futur puisse doubler le budget relatif à Erasmus. Pour elle, c'est loin d'être le cas et c'est dommage car c'est un des programmes les plus populaires d'Europe.

Madame Reicherts a proposé que le MEL retrouve tous les candidats lauréats du Collège de l'Europe qui ont obtenu une bourse (sujet déjà ébauché avec Madame Backes, Chef de la Représentation de la Commission avant qu'elle ne soit nommée Maréchal de la Cour), de les réunir et mettre en place un système de « mentoring », afin d'aider les jeunes dans leur orientation.

Elle a souligné également que nous devons relancer la Jeunesse européenne (sujet évoqué par A. Calmes lors d'une réunion du Comité).

Comment ? Le MEL pourrait travailler beaucoup plus avec toutes les écoles.

Un autre projet ébauché : vu que cette année nous avons fêté les 70 ans de la naissance de Robert Schuman, le MEL en partenariat avec l'Université de Luxembourg veut lancer, pour les jeunes, un concours : « COMMENT RÉÉCRIRE LA DECLARATION DE ROBERT SCHUMAN » ? Comment ces jeunes réécriraient cette déclaration ?

A part toutes les actions récurrentes du MEL, comme nos participations aux réunions du Comité, dépôt de gerbes à Thionville, le MEL doit s'engager essentiellement à retrouver nos jeunes en parlant avec eux, en toute objectivité et en étant critique, leur faire comprendre qu'ils doivent se battre pour l'Europe et que nous serons à leur côté, car Schengen n'est pas une évidence, que l'égalité entre les hommes et les femmes ce n'est pas une évidence, qu'Erasmus n'est pas une évidence !

Madame Reicherts a terminé en souhaitant longue vie au Mouvement européen malgré quelques vicissitudes qu'il a vécu auparavant. Elle s'est engagée pour que le Mouvement européen retrouve son panache.

Elle a souligné que le programme futur a été établi en coopération avec le Comité du MEL.

Ensuite, Madame Reicherts a passé la parole à Frank Engel, le conférencier de notre Assemblée et le remercie pour sa présence.

### 3. Conférence.

**Orateur : Frank ENGEL, ancien Député européen et actuel Président du CSV.**

Frank Engel s'est adressé à l'Assemblée générale et a présenté un agenda européen.

Il a souligné que le Représentant de la Commission, Monsieur Koppelberg, a émis un élément important : « **que l'Europe est capable d'acquérir une capacité d'endettement propre** » et adhère à cette idée.

Selon lui, pour faire de la politique, il serait nécessaire que l'Union européenne, comme toute autre entité politique qui se respecte soit capable de se procurer les moyens pour son action.

Dans ce cadre, l'Europe s'est engagée à soutenir les pays les plus touchés par la pandémie actuelle mais il espère que certains pays (Hongrie et Pologne...) ayant bien peu souffert, ne profitent comme souvent de ce soutien européen. D'autant plus, que le Ministre des affaires étrangères de Hongrie ait supporté le Président Turc Erdogan dans sa guerre au Caucase (haut Karabagh) avec ses armes (avions et djihadistes de Syrie et de Libye) avec comme intention un second génocide arménien. Tout ceci, étant en violation flagrante à toutes les règles de bienséance internationale.

L'Europe incapable vu son manque de présence géopolitique et de puissance militaire n'intervient pas comme par le passé et préfère regarder de l'autre côté (comme il y a 100 ans).

Si l'Europe se laisse mener en balade par tous les Erdogan, Poutine et Diatchenko et autres de ce monde, il faut quand même un peu douter du potentiel de développement du modèle civilisateur européen.

Tout n'est pas mauvais en ce moment, nous sanctionnons un peu plus la Russie et la Biélorussie.

Deux remarques : ce n'est pas suffisant, il faudrait que l'Europe se recentralise en termes de modèle civilisationnel.

Il faut rompre les ponts avec la Turquie car à la fin du compte, nous acceptons d'être piétiné alors que personne n'y a droit, on négocie encore avec un pays qui occupe un tiers d'un pays membre (Chypre) et de plus, nous acceptons aujourd'hui que des navires turcs procèdent à des forages dans les eaux territoriales qui finalement appartiennent à Chypre. Dans ce conflit, nous sommes incapables de rien et ce n'est pas le virus la cause mais c'est la continuation d'un processus de bienveillance inutile auquel nous devons mettre fin vis-à-vis de pays encombrants, brutaux, dictatoriaux.

L'Europe devrait être un modèle de civilisation et nous nous vantons que depuis 4 ans nous sommes supérieurs au modèle américain du moins à celui qui le préside sans aucune garantie que celui-là cesse de le présider. Nous devons arrêter d'être piétinés par des brigands, des assassins qui s'enrichissent en partie sur la manne européenne. Il est inconcevable que la Turquie fasse encore partie de l'Otan.

En même temps, un Pays nous a quitté, cela est triste surtout dans un contexte géopolitique européen car l'Angleterre représentait une part militaire non négligeable. Il faut souligner un épisode douloureux vis-à-vis de l'Ecosse qui, elle, n'a pas voté pour le Brexit. Monsieur Engel espère que si cette situation se représentait, il serait heureux d'accueillir l'Ecosse dans l'Union européenne.

« Grâce à l'époque covidienne » l'Europe a décidé de tout faire mieux. Il faut une vraie détermination et des politiques entre autres, une politique industrielle. Cela nous ferait du bien d'être autosuffisant (ex : 1<sup>ers</sup> masques produits au Luxembourg).

Il faudrait aussi qu'une politique européenne de la santé voit le jour aussi bien pour une meilleure coordination et pour une mise à disposition réciproque de moyens. Frank Engel a aussi souligné plusieurs erreurs du début de la crise COVID (détournement de commandes, fermetures des frontières, craintes pour le personnel médical, résurgence d'anciennes animosités entre populations voisines, etc..).

### **Les citoyens européens aimeraient que l'Europe soit l'Europe !**

Frank Engel termine en abordant le thème sur le climat : il faudrait arriver à zéro émission à l'échéance d'une génération. Cependant, l'Europe n'a pas encore les moyens pour un tel objectif. Exemples : l'énergie de l'hydrogène avec des politiques naissantes en Allemagne (7 milliards) et au Danemark (50 milliards) mais avec budgets différents. Il serait bon que dans ces politiques futures, les fonds privés représentent une part non négligeable et que l'Europe arrive à créer des fonds propres pour ses gigantesques projets.

## **1.7.11. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE**

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

La Sécurité Routière, association privée fondée en 1960 sous le statut d'une asbl 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 ainsi que par le lobbying auprès des pouvoirs publics. Même en temps de crise sanitaire, La Sécurité Routière a poursuivi sa mission, bien que certaines de ses activités traditionnelles, comme le théâtre de guignol ou la Coupe scolaire n'aient pu entièrement avoir lieu.

En 2020, le site internet de La Sécurité Routière a fait peau neuve. Désormais « responsive », il peut être consulté sur les téléphones portables et tablettes car il s'adapte automatiquement à la résolution de l'écran sur lequel il s'affiche. Autre nouvelle fonctionnalité ayant déjà fait ses preuves, particulièrement pendant le confinement : le shop qui permet de commander et de payer en ligne.

**L'éducation routière** débute dès que l'enfant participe à la circulation routière à la main des parents. Face à cette circulation, le rôle des parents est double : protéger les enfants mais également les préparer et leur apprendre à déchiffrer cet espace complexe pour pouvoir y participer en toute sécurité. La Sécurité Routière met pour cela à disposition des parents la brochure « Klänge Guide fir op d'Strooss », en allemand, français et anglais, pour les aider dans cette mission essentielle.

En 2020, la pandémie ayant donné un nouvel essor aux déplacements à vélo au Luxembourg, notre association a également tout particulièrement promu la formation des jeunes cyclistes au travers de la brochure « Eist Kand a säi Vélo ». Si le volet pratique de la Coupe scolaire annuelle a été annulé par la crise, l'apprentissage des règles théoriques a été encouragé.

Enfin, tous les ans à la rentrée, La Sécurité Routière lance une action de promotion de matériel réfléchissant spécialement conçu pour les tout-petits, figurines ludiques réfléchissantes, qui s'attachent au cartable. Cette action a rencontré l'an dernier un franc succès auprès des communes qui ont été nombreuses à vouloir ainsi protéger leurs plus jeunes résidents et à les sensibiliser à l'importance d'une bonne visibilité sur la route.

### **Les campagnes d'information et de sensibilisation**

Distraction, alcool et vitesse sont les principales causes des accidents de la route. De ce fait, ces thèmes jouent un rôle principal dans les efforts de prévention.

Les chiffres de l'accidentologie de 2019 ayant montré une tendance regrettable en ce qui concerne l'alcool au volant, et ce après plusieurs années de baisse, La Sécurité Routière a choisi de relancer la campagne Raoul - Celui qui conduit ne boit pas. Pour la rentrée 2020, des petites vidéos diffusées online, principalement sur les médias sociaux, rappelaient que les vrais héros, sont ceux qui sauvent des vies au quotidien par des gestes simples. Les grands panneaux routiers rappelaient également le mot d'ordre : Celui qui conduit ne boit pas.

<https://www.securite-routiere.lu/actualites/bilan-des-accidents-de-la-route-2019/>

<https://www.facebook.com/raoul.lu/>

Auparavant, c'est la campagne « Au volant, le mobile est aussi dangereux que l'alcool » qui a été affichée. Elle a pour objectif d'attirer l'attention du grand public sur le fait que la distraction par téléphone ou autre écran lors de la conduite est équivalent au risque d'accident sous l'emprise d'alcool. Cette campagne a remporté le prix « Argent » dans la catégorie presse lors de Media Awards.

La campagne nationale de l'éclairage et du pneu en début de la mauvaise saison a également eu lieu. 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.

La visibilité était également l'objectif de la coopération avec l'Association Luxembourgeoise des Journalistes Professionnels pour équiper ses membres de vestes réfléchissantes.

Les stages de réhabilitation ont dû être interrompus. Pour être effectifs pour les participants, ces stages sont dépendants d'une dynamique de groupe qui demande la présence d'un minimum de douze personnes et ils doivent pouvoir se baser sur la communication et l'interactivité entre les participants. Les mesures sanitaires ne permettaient pas ces conditions l'année dernière. Mais ces stages sont grandement appréciés et la collaboration avec les Parquets de Luxembourg et de Diekirch reprendra dès que possible.

Pour guider les entreprises dans la lutte contre les accidents de la circulation en général et du trajet en particulier, La Sécurité Routière propose des 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. Si ces conférences ont été moins nombreuses en 2020, elles ont tout de même eu lieu.

La Sécurité Routière édite également le code de la route populaire (en langues allemande et française), manuel de référence pour préparer le permis de conduire. Même pendant le confinement, les usagers ont été nombreux à profiter du « shop » sur notre site internet pour le commander.

Sur le plan du **lobbying**, La Sécurité Routière fait partie de la « table-ronde sécurité routière » regroupant tous les acteurs impliqués directement et indirectement dans la sécurité routière. Sous

la présidence du MMTP, ce groupe a élaboré le plan d'action 2019-2023 pour combattre durablement l'insécurité routière, tant par des actions législatives et préventives que répressives.

La Sécurité Routière est également membre de divers groupes de travail du MMTP, de l'Administration des Ponts et Chaussées et du Ministère de la Santé.

Les mesures prises dans la lutte contre la pandémie ont également été l'occasion pour l'asbl de rappeler que l'insécurité routière exige un courage politique similaire pour réaliser les objectifs de la Vision Zéro.

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

Contact :

75, rue de Mamer  
B.P. 29 L-8005 Bertrange  
Tél. : 31 97 86 1 Fax : 31 30 41

e-mail : [info@securite-routiere.lu](mailto:info@securite-routiere.lu)

A l'instar des années précédentes, l'ULC a mis à disposition de la sécurité routière une page dans le de Konsument afin d'y présenter leurs 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 a été impacté par la pandémie de Covid-19 : le nombre de personnes ayant pu voyager ayant diminué, le nombre de dossiers en lien avec la qualité des prestations hôtelières a diminué également. Par contre, la CLLV a été saisies de demandes directement liées à la situation sanitaire, en l'occurrence en lien avec les annulations de voyage, soit par les organisateurs de voyage ou les compagnies aériennes, soit par les voyageurs eux-mêmes.

### **En 2020, la CLLV a traité 31 dossiers :**

**12** dossiers introduits en 2018- 2019 ont été clôturés en 2020 :

- **3** dossiers ont été clôturés suite à un arrangement trouvé directement entre parties
- **4** dossiers ont été clôturés, après acceptation par les parties de la proposition de solution amiable de la CLLV
- **2** dossiers ont été clôturés par un constat d'échec de conciliation suite à l'absence de réponse des parties défenderesses
- **1** dossier a été clôturé par un constat d'échec de conciliation suite au refus de la proposition amiable par l'une des parties et absence d'arrangement entre elles
- **1** dossier a été clôturé, devenu sans objet, suite au paiement par la partie défenderesse en cours de procédure de l'entièreté du montant réclamé par la partie requérante
- **1** dossier a été clôturé alors que la CLLV a déclaré la demande non fondée

**8** dossiers introduits en 2020 ont été clôturés en 2020 :

- **1** dossier a été clôturé alors que la CLLV s'est déclarée incompétente
- **1** dossier a été clôturé suite à un arrangement trouvé directement entre parties
- **2** dossiers ont été clôturés, après acceptation par les parties de la proposition de solution amiable de la CLLV
- **4** dossiers ont été clôturés, devenus sans objet, suite au paiement par la partie défenderesse en cours de procédure de l'entièreté du montant réclamé par la partie requérante. Il s'agissait de demandes de remboursement suite à l'annulation du voyage en raison de la pandémie, opérée par les professionnels eux-mêmes.

**11** dossiers étaient encore en cours en date du 31.12.2020, dont un datant encore de 2019.

Parmi les dossiers introduits en 2020, 12 concernent des annulations de voyages en raison de la pandémie de Covid-19, dont 3 annulations à l'initiative des consommateurs et 9 à l'initiative des professionnels.

Comme dit ci-dessus, 4 dossiers ont pu être clôturés en raison du remboursement total du prix du voyage effectué par les professionnels, suite à la saisine de la CLLV. Les 8 dossiers restant étaient encore en cours au 31.12.2020.

Parmi les dossiers n'ayant aucun rapport avec la pandémie de Covid-19, 4 dossiers ont pu être clôturés suite à un arrangement amiable trouvé par les parties elles-mêmes, et 6 ont trouvé une issue favorable grâce à la solution amiable proposée par la CLLV, laquelle a été acceptée par les parties.

Dans un cas, la CLLV a estimé que le refus d'indemnisation de la partie défenderesse était légitime et a constaté que la demande n'était pas fondée.

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

Membre effectif : **Monsieur Luc MULLER**

L'autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel (ALIA) est l'établissement public en charge de la surveillance de 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) ainsi que les radios nationales, régionales et locales. L'autorité surveille également le respect par les fournisseurs des règles en matière de publicité. Finalement, l'autorité supervise le système de classification des films projetés dans les salles de cinéma.

L'organe principal de l'ALIA est son Conseil d'administration dans lequel l'ULC n'est pas représentée. Une assemblée consultative (AC) composée de 24 membres qui y sont délégués pour 5 ans (à partir de février 2020), émanant des organisations les plus représentatives de la vie sociale et culturelle du pays, dont l'ULC, fut mise en place. L'ULC y est représentée par Monsieur Luc MULLER.

L'Assemblée doit être consultée lors de l'instruction d'une plainte ou d'une auto-saisine. Elle a comme objet de soumettre des avis au Conseil d'administration de l'ALIA suite à des plaintes relatives aux programmes susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs.

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

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

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

La composition de l'AC a été renouvelée en février 2020. Ainsi, le mandat de Monsieur Luc MULLER en tant que membre de l'AC a été prolongé pour une durée de 5 ans. A l'occasion de ce renouvellement, l'AC a également élu un nouveau bureau. Celui-ci est dorénavant assuré par les Messieurs Fernand WEIDES (président), Jean RODESCH (vice-président) et Abbes JACOBY (membre).

Le bureau prépare les projets d'avis et prises de position à soumettre aux membres réunis en assemblée plénière pour décision. Au cours de l'année 2020, l'AC de l'ALIA s'est réunie 9 fois. La réunion initialement prévue pour le 19 mars a dû être reportée au 14 mai à cause de la crise sanitaire liée à la propagation de la COVID-19. Pour la même raison, 5 réunions ont été tenues sous forme de vidéoconférence et 3 réunions ont eu lieu à la salle de conférence du Château de Senningen où la distanciation sociale en vigueur à ce moment a pu être respectée.

Pendant l'exercice 2020, l'Assemblée a discuté et rendu un total de 12 avis traitant 12 plaintes pour examiner une signalétique choisie par différents diffuseurs hongrois. 2 de ces 12 plaintes ont été introduites en 2019 mais n'ont été soumises à l'AC qu'en 2020. 2 des 12 avis ont été élaborés en 2020 mais n'ont été adoptés qu'en 2021. A chaque fois, l'AC a dû redresser la signalétique. Hormis les avis rendus, l'Assemblée consultative a rédigé un avis relatif au projet de loi numéro

7651 portant modification de la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques. Ce dernier a été annexé à l'avis officiel de l'ALIA présenté aux autorités compétentes en date du 7 décembre 2020.

#### **1.7.14. COMMISSION CONSULTATIVE AÉROPORTUAIRE**

Membre effectif : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

Le CCA s'est réuni une fois en 2020 : le 16.07.2020.

- Un thème dominait les activités de l'année 2020 : Mise à jour du Plan d'action contre le bruit de l'aéroport de Luxembourg et Campagne d'évaluation de la qualité de l'air aux alentours de l'aéroport effectuée par l'unité surveillance et évaluation de l'environnement (USEE)
- Présentation de la « Messkampagne Luftqualität Flughafen Findel » réalisée par LIST.

#### **1.7.15. CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS**

Président : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membres : **Monsieur Guy GOEDERT**

**Monsieur Marcel LASCHETTE**

A l'instar des années précédentes, trois membres de la direction de l'ULC sont présents au Conseil de gérance du Centre Européen des Consommateurs qui est un groupement d'intérêt économique dont les membres fondateurs sont l'Etat Luxembourgeois et l'ULC. Il est rappelé également que le CEC s'occupe 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 2020, quatre réunions du Conseil de gérance ont été tenues :

##### **Réunion du 20 mai 2020 :**

- Les membres du Conseil de gérance se sont penchés sur la situation financière du CEC au 31.12.2019. Le tableau récapitulatif des dépenses et recettes, c'est-à-dire le compte profits et pertes, a été vérifié et approuvé.
- Le Conseil de gérance approuve par la suite le rapport d'activité 2019 du CEC ainsi que le rapport financier 2019 qui dès lors seront soumis à la Commission européenne.
- Les membres du Conseil de gérance analysent le décompte des réviseurs d'entreprise pour 2019. Ledit décompte est également approuvé à l'unanimité.
- De même, le tableau récapitulatif des subventions 2019 renseignant sur les soldes en souffrance est vérifié et approuvé. Le « specific partnership agreement » pour l'année 2020 conclu avec la Commission européenne et plus précisément le programme de travail 2020 et le budget 2020 sont également analysés et approuvés de même que le tableau récapitulatif renseignant sur les soldes, c'est-à-dire la trésorerie.



- Finalement, la demande de subvention du CEC pour l'année 2021 de même que le projet de programme de travail 2021 sont approuvés.

#### **Réunion du 9 juillet 2020 :**

- La direction du CEC présente au Conseil de gérance une série de statistiques portant sur la période de janvier à juin 2020. La statistique porte plus particulièrement sur les différentes prestations réalisées par le staff du CEC.
- Le rapport de révision définitif établi par les réviseurs d'entreprise pour 2019 est avalé.
- La direction informe que la Commission européenne va revenir à un système d'audit annuel pour chaque Centre européen des consommateurs. En fait, ce système avait été abandonné pour un système d'audit externe aléatoire pour certains Centres. Aussi, la Commission européenne demande qu'un rapport soit fait par une entreprise de révision.
- Les membres du Conseil de gérance prennent des décisions par rapport à certains embauchements de personnel.
- Le déménagement du CEC à une nouvelle adresse prévu pour la deuxième moitié de l'année 2020 est approuvé.

#### **Réunion du 14 octobre 2020 :**

- La direction du CEC informe le Conseil de gérance par rapport à l'avancement du programme de travail du CEC en 2020 ainsi que la situation financière intermédiaire du CEC et l'exécution du budget 2020.
- De nouvelles statistiques renseignant sur les activités du CEC pendant la période de janvier à septembre 2020 sont présentées.
- Le point est fait sur le virement des subventions accordées par l'Etat et l'ULC pour 2020.
- Echange d'informations relativement à la demande de subvention 2021 soumise à la Commission européenne.
- Première réflexion concernant des activités/manifestations dans le contexte de l'existence trentenaire du CEC Luxembourg.
- Prise de certaines décisions concernant le personnel du CEC.

#### **Réunion du 10 décembre 2020 :**

- Analyse de la situation financière du CEC à la date de la réunion.
- Évaluation de la campagne publicitaire lancée en novembre/décembre 2020 moyennant deux spots radio.
- Le tableau récapitulatif des subventions accordées pour 2020 est approuvé par les membres du Conseil de gérance.
- Les membres du Conseil de gérance approuvent le rapport d'audit pour 2020 effectué par les réviseurs d'entreprise.
- De même, le rapport d'évaluation de la Commission européenne qui date du 28.10.2020 est analysé.



**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 » .....	45
2.2. ULC-CALENDRIER .....	46
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC .....	46
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS .....	47
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	47
2.6. COOPÉRATION AVEC L'ECOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME DU Luxembourg (EHTL)..	48
2.7. ACTIONS PUBLICITAIRES .....	49
2.8. CONFÉRENCES DE PRESSE .....	49



## 2. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS

### 2.1. LE MENSUEL « de Konsument »

En 2020, 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 2020, pas de changement. Suite à l'accueil favorable des lecteurs, cette publication continuera pour la 20<sup>ième</sup> année consécutive en 2020.

Au cours de l'année 2020 le nombre d'annonces est passé de 408 (en 2019) à 304, ce qui correspond à une diminution de 25,50 %.

Rubrique	2019	2020	Différence entre 2019 et 2020	Différence en %
Ventes	190	151	- 39	-20,56 %
Vente voitures	71	69	- 2	-2,82 %
Immobilier	35	14	- 21	- 60,00%
Luxembourg	16	7	- 9	-56,25 %
Étranger	19	7	- 12	63,16 %
Locations	59	38	- 21	-35,60 %
Luxembourg	27	20	- 7	-25,93 %
Étranger	32	18	- 14	-43,75 %
Achats	19	15	- 4	-21,05 %
Divers	34	17	- 17	-50,00 %

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 2020.

Mois	Diffusion 2019	Diffusion 2020	Mois	Diffusion 2019	Diffusion 2020
Janvier	41.871	41.019	Juin/Juillet	41.815	39.940
Février	41.877	40.900	Août/Septembre	41.090	40.463
Mars	41.753	40.826	Octobre	41.147	40.502
Avril	41.776	40.800	Novembre	41.165	40.613
Mai	41.835	40.800	Décembre	41.267	40.602

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

## **2.2. ULC-CALENDRIER**

Depuis 1981, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs présente chaque année dans son calendrier un domaine du secteur public à ses membres. Le calendrier 2019, donc le N° 38 d'une longue liste, rompt avec cette tradition. Faute de partenaire pour la réalisation du calendrier 2019, l'ULC s'est résignée à proposer malgré tout un calendrier à ses membres. Les responsables ont opté pour le format A4, pouvant facilement être intégré dans notre revue de Konsument. Cette façon de faire évite des coûts supplémentaires pour l'emballage et pour l'envoi.

La réalisation du calendrier 2020 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**

- 13/01/2020 L'ULC demande la préservation, voire l'élargissement du réseau de distributeurs de billets dans l'ensemble du pays
- 17/01/2020 Autofestival 2020: Mises en garde et conseils importants de l'ULC
- 22/01/2020 Nouvelle brochure de l'ULC! L'essentiel de l'achat d'un véhicule
- 24/01/2020 NEDC vs WLTP
- 29/01/2020 Prise de position de l'ULC sur la protection des locataires
- 03/02/2020 Nouvelle brochure de l'ULC et du «Point Info Jeunes »!
- 04/02/2020 L'ULC appelle à une révision fondamentale des nouvelles dispositions concernant Adapto
- 12/03/2020 Coronavirus – Conseils aux voyageurs
- 19/03/2020 L'ULC répond à toutes les questions concernant l'annulation de voyages à l'étranger.
- 20/03/2020 COVID-19 – effets de la force majeure sur les contrats conclus
- 23/03/2020 L'ULC informe: L'argent liquide ne peut être refusé!
- 24/03/2020 Communiqué de presse de l'ULC sur le paiement par carte bancaire dans les magasins
- 01/04/2020 L'ULC demande une prolongation de la durée de validité des certificats de véhicules à moteur!
- 20/04/2020 Prise de position de l'ULC en rapport avec la stratégie de sortie dans le contexte du Covid-19
- 24/04/2020 L'ULC met en garde : des frais supplémentaires pour mesures sanitaires ne sont pas dus à l'occasion de la réouverture des chantiers
- 24/04/2020 L'ULC met en garde: N'acceptez pas de payer au constructeur ou au promoteur des frais exorbitants liés aux mesures sanitaires, en échange de la reprise du chantier
- 27/05/2020 L'ULC appelle à la modération en cas de hausse des prix!
- 12/06/2020 L'ULC exprime sa grande inquiétude et sa préoccupation concernant le projet de loi Anti-Covid 19!

- 17/06/2020 L'ULC appelle à un assouplissement à court terme des droits de visite à l'intérieur et à l'extérieur des maisons de retraite et de soins.
- 19/06/2020 Une charte pour la réglementation des chèques-cadeaux
- 29/06/2020 L'ULC revendique que le projet de loi sur le recours collectif soit finalisé sans tarder!
- 18/09/2020 L'ULC appelle à plus de justice fiscale
- 09/10/2020 ULC n'est pas représentée au salon HOME & LIVING cette année
- 26/10/2020 L'ULC prend position par rapport à la désertion des villages par les banques et la Poste.
- 19/11/2020 Informations sur les droits des passagers Covid-19
- 27/11/2020 Mise en garde et conseils de l'ULC: Jouets pour enfants 2020 – Rappel annuel
- 09/12/2020 L'ULC appelle à une plus grande protection des personnes âgées!
- 23/12/2020 Action collective contre Ryanair

## **AVIS**

- 19/08/2020 Projet de loi portant introduction du recours collectif
- 19/08/2020 Projet de loi code des communications électroniques européen

## **2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS**

En 2020, l'ULC n'a pas édité de nouvelles brochures.

La brochure « **Consultation d'un médecin / Hospitalisation à l'étranger – Que va rembourser la sécurité sociale ?** » éditée en 2019 aurait dû être présentée lors d'une conférence le 19 mars. Cette manifestation n'a pas eu lieu à cause des restrictions en rapport avec la pandémie Covid 19.

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

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

L'ULC a participé du 17 au 19 janvier 2020 au Salon du Tourisme. Cette manifestation est devenue un « must » et figure dorénavant au calendrier des manifestations à ne pas rater. En 2020, l'ULC a participé pour la septième fois, avec 2 autres partenaires de longue date à cette foire "VAKANZ". Il s'agissait du Centre Européen des Consommateurs (CEC) et de BEESECURE. La résonance du public était formidable et nous avons pu accueillir un public venu nombreux, qui ont visité la foire.

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

L'ULC a participé au 36<sup>e</sup> Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté qui s'est tenu du 28 février 2020 au 1<sup>er</sup> mars 2020.

### **2.5.3. JOURNÉE DU LOGEMENT**

Cette manifestation n'a pas eu lieu à cause des restrictions en rapport avec la pandémie de la Covid-19.

### **2.5.4. BRADERIE À ETTTELBRUCK**

Cette manifestation n'a pas eu lieu à cause des restrictions en rapport avec la pandémie de la Covid-19.

### **2.5.5. FOIRE AGRICOLE**

La Foire Agricole 2020 a été une **édition virtuelle**. Suite à l'évolution de la pandémie Covid-19, la ville d'Ettelbruck, en tant qu'organisateur de la Foire Agricole, était dans l'obligation d'annuler la Foire Agricole 2020. La FAE, avec plus de 39.000 visiteurs, est la plus grande Foire en air plein du Luxembourg.

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

Cette manifestation n'a pas eu lieu à cause des restrictions en rapport avec la pandémie de la Covid-19.

### **2.5.7. BRADERIE À LUXEMBOURG**

Cette manifestation n'a pas eu lieu à cause des restrictions en rapport avec la pandémie de la Covid-19.

### **2.5.8. HOME & LIVING EXPO**

Cette manifestation n'a pas eu lieu à cause des restrictions en rapport avec la pandémie de la Covid-19.

### **2.5.9. WALFER BICHERDEEG**

Cette manifestation n'a pas eu lieu à cause des restrictions en rapport avec la pandémie de la Covid19.

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

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2020 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 pièce en or au lauréat. La remise des prix n'a pas eu lieu en présence du public à cause des restrictions relatives à la pandémie Covid-19.



## **2.7. ACTIONS PUBLICITAIRES**

L'ULC a mis sur pied, en juin 2020, une campagne publicitaire ayant pour but de recruter de nouveaux membres.

Cette publicité a été distribuée à 40.145 ménages dans tout le pays.

Cet envoi comprenait un bulletin, dont une partie était détachable et à renvoyer à l'ULC. Chaque nouveau membre devait payer une cotisation de 45 €.

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

A l'instar de la campagne 2019, la campagne 2020 destinée aux consommateurs portugais était réalisée en collaboration avec Radio Latina et le journal Contacto

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

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

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

Les spots ont été diffusés à la périodicité indiquée ci-dessous toujours le mercredi durant les mois de :

- Janvier (5 fois), février (4 fois), mars (4fois), avril (2 fois), juin ( 4 fois), juillet (3 fois), septembre ( 2 fois), octobre (5 fois).

Cette activité sur les ondes de Radio Latina était accompagnée d'une publicité régulière sur antenne et sur les réseaux sociaux.

Cette campagne radio était donc active 9 mois/ 36 semaines.

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

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

## **2.8. CONFERENCES DE PRESSE**

- Conférence de presse conjointe de l'ULC et de l'ACL à Bertrange, le vendredi, 28 février 2020. A l'ordre du jour : « Plan climat » : des mesures inefficaces, aux frais du contribuable
- Conférence de presse de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) organisée en date du vendredi, 16 octobre 2020 à 10.00 heures, à la Chambre des salariés (CSL), 2-4 rue Pierre Hentges, L-1726 Luxembourg, salle A003.

Le président et la direction de l'ULC ont fait le point sur les sujets suivants :

- Présentation du rapport d'activité 2019
- Position de l'ULC sur le projet de loi portant introduction du recours collectif  
(Document parlementaire 7650)
- Conclusions de l'ULC sur ses actions en rapport avec les frais bancaires et la fermeture d'agences
- Charte sur les chèques cadeaux/bons d'achats
- Divers



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



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

**Chapitre 3 :**

3.1. CONTENTIEUX.....	53
3.2. HEURES D’OUVERTURE .....	62



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

#### **3.1. CONTENTIEUX**

Le service « contentieux et information » compte à l'heure actuelle 15 personnes, à savoir 10 gestionnaires et 5 juristes, les deux responsables du service compris.

Au cours de l'année 2020, deux juristes ont démissionné, Monia GIAMPAOLO et Kim CHANG. Ben WALISCH a entamé un congé parental de 6 mois à partir du mois de septembre. Pour renforcer le service suite à ces départs et absence temporaire, et au vu de la charge de travail, trois nouveaux juristes ont été engagés : Stefania Salvati, Vera-Lisa FERNANDES DA SILVA et Navid POUSSHANCI ont rejoint l'équipe en date du 1<sup>er</sup> septembre 2020, respectivement du 16 novembre 2020.

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 les gestionnaires répondent aux nombreux appels téléphoniques entrants par lesquels aussi bien les membres de l'ULC que les non-membres sollicitent des renseignements.

Jusqu'au début de l'année 2020, les membres de l'ULC désireux de bénéficier d'une consultation en nos locaux étaient traditionnellement accueillis, du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h00: ces consultations sans rendez-vous ont été annulées à partir du 23 mars 2020, en raison de la pandémie. A partir du 8 mai 2020, les consultations au siège à Howald ont repris, sur rendez-vous uniquement.

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

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

Dans ce cas, l'ULC essaiera de trouver une solution à l'amiable en adressant un courrier à la partie adverse à laquelle se trouve confronté le consommateur. S'en suivent parfois de multiples échanges de courriers.

Au cas où le règlement à l'amiable du litige échoue, le gestionnaire en charge du dossier proposera 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.

Les avocats sont également consultés à la demande du gestionnaire du dossier lorsque le dossier présente une difficulté particulière pour avis sur la stratégie à adopter en vue d'éviter une procédure judiciaire ou encore à la demande des membres, pour information préalablement à l'ouverture d'un quelconque dossier.

Ainsi, à partir de 13h00, les gestionnaires et juristes traitent 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.

Au mois de mars 2020, l'ULC a dû, comme tout un chacun, faire face à la pandémie de Covid-19.

Entre le 23 mars 2020 et le 8 mai 2020, le service a été divisé en trois équipes pour réduire le nombre de personnes présentes dans les locaux de l'ULC, et ainsi favoriser le respect des mesures sanitaires et de distanciation sociale. Un roulement a été organisé entre une équipe présente dans les locaux et deux équipes en télétravail, chaque gestionnaire ou juriste étant présent sur place 1 à 2 jours par semaine.

Les consultations aux différents guichets ont été suspendues pendant cette période, ce qui a entraîné une augmentation du nombre d'appels entrants.

Pendant cette même période, l'objet des demandes d'information ou d'assistance, que ce soit par téléphone ou par courriers et courriels était principalement lié à des problématiques liées à la crise sanitaire, qu'il s'agisse d'annulation de voyages, d'annulation de visites d'immeubles, de déménagement, ou encore de fermetures de salles de sports, par exemple.

A l'inverse, pratiquement plus aucune demande ne concernait des problèmes traditionnellement traités par l'ULC. Il semble que pendant cette période, les consommateurs ont « mis de côté » leurs problèmes, seuls les consommateurs confrontés à des problèmes tout à fait nouveaux pour eux et liés à la pandémie, faisant appel à l'ULC.

Le nombre de communications téléphoniques (appels entrants et sortants) menées par le service « contentieux et information » était de 50.004 appels en 2020. Il s'agit d'une hausse considérable de 13.33 % par rapport à l'année précédente.

Les consultations juridiques individuelles sur rendez-vous assurées au siège à Howald par les avocats mis à disposition par l'ULC ont baissé de 10.72 % pour atteindre 1541 consultations par rapport à 1.726 consultations l'année précédente. Cette baisse s'explique en grande partie par la situation sanitaire, les consultations ayant été suspendues pendant plusieurs semaines.

Les consultations individuelles sans rendez-vous assurées également au siège à Howald par le service contentieux ont diminué drastiquement de 70.37% pour atteindre 848 consultations par rapport à 2872 l'année précédente. Ici aussi, non seulement ces consultations ont été suspendues pendant la période du 23 mars au 8 mai 2020, mais elles ont repris ensuite uniquement sur rendez-vous. Lors de l'appel pour prise de rendez-vous, les gestionnaires et juristes ont pu soit renseigner directement les membres, soit convenir d'instruire le dossier par écrit, ce qui a permis d'éviter aux membres des déplacements inutiles.

Les consultations à Esch/Alzette et Ettelbrück, et Bonnevoie qui avaient lieu hebdomadairement, soit le mardi ou le jeudi, ont cessé à partir du 23 mars 2020. Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 23 mars, il y a eu 11 consultations à Esch/Alzette, 36 consultations à Ettelbruck, et 5 consultations à Bonnevoie.

Par contre, le nombre d'e-mails entrant à destination du service contentieux a explosé, passant de 3573 en 2019 à 5496 en 2020, soit une augmentation de 53.82%.

Globalement, on constate que la hausse du nombre de certains types de dossiers est partiellement compensée par la baisse du nombre de certains autres.

On constate également que malgré la réorganisation du service contentieux au niveau des consultations, les consommateurs ont trouvé « le chemin » de l'ULC et ont pu compter sur l'aide du service contentieux.

En effet, le service en question a traité 5.310 dossiers en 2020 par rapport à 5.193 en 2019, soit une légère augmentation de 2,25%.

Cette légère tendance à la hausse ne fait que souligner l'envergure du travail d'information et de médiation effectué.

En ce qui concerne les secteurs de consommation les plus souvent concernés, on peut noter une stabilisation du nombre de dossiers traités en matière de construction: si leur nombre avait chuté de manière importante pendant le confinement, la tendance est très vite repartie à la hausse à partir de l'été, rattrapant ainsi le retard accumulé en début d'année: on note ainsi, sur l'ensemble de

l'année, une très légère hausse de 1,56 % dans le domaine de la construction, soit 1.040 dossiers traités pendant l'année 2020 par rapport à 1024 dossiers traités en 2019.

Ceci montre qu'il existe des problèmes importants et récurrents dans ces secteurs, qui proviennent non seulement des comportements des parties, mais aussi de certaines lacunes législatives persistantes.

Par contre, en matière de bail à loyer, le nombre a chuté et se chiffre à 803 dossiers par rapport à 1.051 dossiers l'année précédente. Le contexte général a peut-être découragé les locataires de changer de logement, pour raisons financières et organisationnelles. Or, ce sont souvent les résiliations de bail, états des lieux de sortie et restitution de garanties locatives qui sont source de litige. Le gel des loyers a aussi empêché un certain nombre de litiges à ce niveau.

Les problèmes ou demandes d'informations liés plus spécifiquement aux transactions immobilières ont fait l'objet de 373 dossiers par rapport à 360 en 2019.

Les secteurs de l'automobile et des télécommunications ont continué à faire l'objet de demandes régulières.

Les inspecteurs techniques de l'ULC ont procédé à 866 visites des lieux et ont parcouru 40.315 km. Une baisse de respectivement 11.45% et 19.485 qui s'explique également par la suspension des visites pendant le confinement.

Pour assurer la sauvegarde des intérêts de ses membres, l'ULC a dû recourir en 2020 aux tribunaux dans 45 cas. Les 45 dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent 0.85 % de tous les litiges nationaux. Ce chiffre confirme la volonté de conciliation et de médiation déployé par les gestionnaires de l'ULC. Eviter dans la mesure du possible de longues et onéreuses procédures judiciaires est en effet indispensable pour garder le contrôle des charges financières.

Les contributions financières de l'ULC à titre de frais et honoraires d'avocats et d'expertises judiciaires qui avaient considérablement augmenté en 2019, sont revenues à un montant similaire à celui des années précédentes, intermédiaire entre celui de 2017 et celui de 2018, soit un montant total de 322.898.66 euros. Il s'agit d'une baisse de 32.27% par rapport à 2019.

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

Une formation et une conférence ont pu être données en début d'année, les autres formations ou conférences programmées ayant été annulées en raison de la pandémie de Covid-19.

En 2020, le service contentieux a été sollicité à 19 reprises par différents médias du Grand-Duché de Luxembourg, pour de simples informations, des interviews ou encore la participation à une émission de radio.

Les juristes du service se sont réparti la rédaction de 7 articles et 19 « Questions/Réponses », qui ont été publiés dans le magazine « De Konsument ».

## STATISTIQUES :

### APPELS TÉLÉPHONIQUES



	31.12.2019	31.12.2020		2020
	par an	par an	Σ par jour	
-				
ENTRANTS	35 170	41 374	159	17,64%
SORTANTS	8 954	8 630	33	-3,62%
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b>44 242</b>	<b><u>50 004</u></b>	<b><u>192</u></b>	<b><u>13,33%</u></b>

### EMAILS ENTRANTS



	31.12.2019	31.12.2020	2020
	par an	par an	
-			
INSCRIRES	3 573	5 496	53,82%
FICHER MEMBRES	6 848	8 391	22,53%
ANNONCES/TESTS	794	1 144	44,08%
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b>11 215</b>	<b>15 031</b>	<b><u>34,03%</u></b>



# CONSULTATIONS INTERNES



	2019	2020	2020
CONSULTATIONS JURIDIQUES SUR RDV AVOCAT HOWALD	1 726	1 541	-10,72%
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES ESCH	95	11	-88,42%
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES ETTTELBRUCK	135	36	-73,33%
CONSULTATIONS JURIDIQUES EXTERNES CSL BONNEVOIE	41	5	-87,80%
GUICHETS (CONSEILS, TESTS, CONTRATS-TYPE, DOC,...)	2 862	848	-70,37%
-			
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b><u>4 859</u></b>	<b><u>2 441</u></b>	<b><u>-49,76%</u></b>

LITIGES NATIONAUX :

## DOSSIERS PAR TYPE 2019-2020 (% PAR CATEGORIE)



	2019		31.12.2020		2019/2020
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
<b><u>BATIMENT-CONSTRUCTION</u></b>					
Architectes	20	0,39%	22	0,41%	10,00%
Carrelages	27	0,52%	22	0,41%	18,52%
Façades	30	0,58%	41	0,77%	36,67%
Gros-œuvres	227	4,37%	239	4,50%	5,29%
Installations de chauffage	95	1,83%	74	1,39%	-22,11%
Installations d'électricité	53	1,02%	63	1,19%	18,87%
Installations sanitaires	38	0,73%	42	0,79%	10,53%
Marbres	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
Menuiserie	111	2,14%	89	1,68%	-19,82%
Peintures, Revêtements muraux intérieurs	7	0,13%	11	0,21%	57,14%
Revêtements sol	34	0,65%	34	0,64%	0,00%
Travaux de toiture	64	1,23%	62	1,17%	-3,13%
Travaux divers (construct.,rénov.,malfaçons)	291	5,60%	310	5,83%	6,53%
Tuyauteries, canalisations et égouts	15	0,29%	17	0,32%	13,33%
Vérandas	11	0,21%	13	0,24%	18,18%
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>1 024</b>	<b>19,72%</b>	<b>1 040</b>	<b>19,57%</b>	<b>1,56%</b>
<b><u>LOGEMENT</u></b>					
Bail à loyer (contrats, résiliations, fixations...)	929	17,89%	747	14,06%	-19,59%
Bail à loyer (décomptes charges locatives)	122	2,35%	56	1,05%	-54,10%
Copropriété	244	4,70%	212	3,99%	-13,11%
Copropriété (décomptes des charges communes)	43	0,83%	34	0,64%	-20,93%
Déménagements	14	0,27%	10	0,19%	-28,57%
Immobilier (agences, contrats, ventes immobilières...)	360	6,93%	373	7,02%	3,61%
Servitudes (droit de la propriété, mitoyenneté)	6	0,12%	11	0,21%	83,33%
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>1 718</b>	<b>33,09%</b>	<b>1 443</b>	<b>27,16%</b>	<b>-16,01%</b>

<b>AUTRES</b>					
Actions en cessations	-	0,00%	-	0,00%	0,00%
Administrations, Ministères, Caisses de maladie	127	2,45%	97	1,83%	-23,62%
Alimentation	15	0,29%	22	0,41%	46,67%
Animaux (acquisitions, soins)	1	0,02%	3	0,06%	200,00%
Appareils hifi - acquisitions	4	0,08%	1	0,02%	-75,00%
Appareils hifi - réparations	6	0,12%	6	0,11%	0,00%
Arnaques	39	0,75%	51	0,96%	30,77%
Assurances automobiles	48	0,92%	34	0,64%	-29,17%
Assurances habitation	32	0,62%	36	0,68%	12,50%
Assurances vie	16	0,31%	14	0,26%	-12,50%
Assurances pension complémentaire	4	0,08%	5	0,09%	25,00%
Assurances autres	73	1,41%	46	0,87%	-36,99%
Automobiles - achats	122	2,35%	114	2,15%	-6,56%
Automobiles - réparations	142	2,73%	112	2,11%	-21,13%
Avocats	9	0,17%	15	0,28%	66,67%
Beauté, amaigrissement, fitness	40	0,77%	53	1,00%	32,50%
Bijoux- achats	2	0,04%	-	0,00%	-100,00%
Bijoux- réparations	4	0,08%	1	0,02%	-75,00%
Bons d'achats, chèques cadeau, - repas	10	0,19%	12	0,23%	20,00%
Campings	3	0,06%	6	0,11%	100,00%
Cartes de crédit (visa, master...)	4	0,08%	16	0,30%	300,00%
Colportage	7	0,13%	3	0,06%	-57,14%
Crèches	19	0,37%	23	0,43%	21,05%
Cuisines équipées - achats	37	0,71%	32	0,60%	-13,51%
Cuisines équipées - réparations	3	0,06%	2	0,04%	-33,33%
Demandes de commerçants	17	0,33%	14	0,26%	-17,65%
Droit du travail	16	0,31%	18	0,34%	12,50%
E-commerce	46	0,89%	65	1,22%	41,30%
Electro-ménager - achats	12	0,23%	21	0,40%	75,00%
Electro-ménager - réparations	32	0,62%	39	0,73%	21,88%
Fournitures énergie/eau	23	0,44%	38	0,72%	65,22%
Garanties légales	45	0,87%	39	0,73%	-13,33%
Hôtellerie	7	0,13%	54	1,02%	671,43%
Informatique appareils	7	0,13%	15	0,28%	114,29%
Informatique logiciels	0	0,00%	6	0,11%	5900,00%
Jardinages	23	0,44%	21	0,40%	-8,70%
Litiges entre particuliers	157	3,02%	124	2,33%	-21,02%
Loisirs (concerts, attractions...)	23	0,44%	68	1,28%	195,65%
Médecins, hopitaux	29	0,56%	42	0,79%	44,83%
Mobiliers - achats	46	0,89%	51	0,96%	10,87%
Mobiliers - réparations	12	0,23%	6	0,11%	-50,00%
Nettoyages à sec	5	0,10%	5	0,09%	0,00%

Nettoyage (services de)	17	0,33%	14	0,26%	-17,65%
Notaires	10	0,19%	10	0,19%	0,00%
Opticiens, lunetteries	4	0,08%	7	0,13%	75,00%
Outillage - achats	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
Outillage - réparations	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
Paramédical Soins/matériel	0	0,00%	1	0,02%	900,00%
Postaux (services)	14	0,27%	31	0,58%	121,43%
Prescriptions	1	0,02%	4	0,08%	300,00%
Prix (indication, étiquetage, affichage)	57	1,10%	72	1,36%	26,32%
Protection des données	10	0,19%	10	0,19%	0,00%
Relations publiques	10	0,19%	1	0,02%	-90,00%
Restauration	3	0,06%	1	0,02%	-66,67%
Secrétariat et autres demandes internes	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Services financiers - crédits à la consommation	11	0,21%	12	0,23%	9,09%
Services financiers - crédits hypothécaires	53	1,02%	51	0,96%	-3,77%
Services financiers - comptes courants	65	1,25%	60	1,13%	-7,69%
Services financiers - placements	7	0,13%	4	0,08%	-42,86%
Services financiers - paiements transfrontaliers	1	0,02%	3	0,06%	200,00%
Successions	102	1,96%	91	1,71%	-10,78%
Télécommunications	190	3,66%	171	3,22%	-10,00%
Télédistributions	25	0,48%	31	0,58%	24,00%
Téléphones portables - achats	2	0,04%	3	0,06%	50,00%
Téléphones portables - réparations	13	0,25%	11	0,21%	-15,38%
Textiles et autres fibres	17	0,33%	20	0,38%	17,65%
Transports maritimes	0	0,00%	2	0,04%	1900,00%
Transports par route	19	0,37%	14	0,26%	-26,32%
Transports aériens	70	1,35%	213	4,01%	204,29%
Transports ferroviaires	7	0,13%	4	0,08%	-42,86%
Ventes à distance	4	0,08%	6	0,11%	50,00%
Voyages à forfait	41	0,79%	251	4,72%	512,20%
Voisinage	99	1,91%	87	1,64%	-12,12%
Divers	263	5,07%	313	5,89%	19,01%
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>2 450</b>	<b>47,19%</b>	<b>2 830</b>	<b>53,27%</b>	<b>15,51%</b>
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b>5 192</b>	<b>100,00%</b>	<b>5 313</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,33%</b>
	<u>dont 730 dossiers sans suite</u>	<u>14,06%</u>	<u>dont 502 dossiers sans suite</u>	<u>9,45%</u>	-
	<u>dont 51 transmis à avocats</u>	<u>0,98%</u>	<u>dont 45 transmis à avocats</u>	<u>0,85%</u>	-

Dossiers remis à des avocats : 51 en 2019 et 45 en 2020 ce qui correspond à une diminution de 11,76 %

Ceci correspond à 0,98 % de 5.192 en 2018 et à 2,33 % de 5.313 litiges nationaux.

## EXPERTISES BÂTIMENTS 2019/2020



	2019		2020	
	NBRE VISITES	KM PARCOURUS	NBRE VISITES	KM PARCOURUS
	TOTAL		TOTAL	
Pierre BRAUN	246	20 796	<b>189</b>	<b>15 987</b>
Alain BARTHOD	352	15 873	<b>315</b>	12 861
Marco ARAUJO	380	13 402	<b>362</b>	11 467
<b>TOTAL EN NBRE</b>	978	50 071	<b>866</b>	<b>40 315</b>

## EXPERTISES IMPÔTS 2019/2020



	2019	2020
	NBRE/PERS.	NBRE/PERS.
-		
<b>TOTAL EN NBRE</b>	<b>855</b>	<b><u>793</u></b>

### 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

- Esch/Alzette (salle dans le complexe omnisport à Esch/Lallange ; bd Hubert Clement)  
Mardi de 14.00 à 16.00 heures (**uniquement** sur rendez-vous)
- Ettelbruck (40 Avenue Salentiny)  
Jeudi de 14.00 à 16.00 heures (**uniquement** sur rendez-vous)
- Consultation au siège de la CSL (2-4 rue Pierre Hentges à Bonnevoie)  
Mardi matin de 9.00 à 13.00 heures (**uniquement** sur rendez-vous)  
Jeudi après-midi de 13.00 à 17.00 heures (**uniquement** sur rendez-vous)

**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 .....65





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

Ce chapitre reprend de façon succincte et par ordre chronologique les plus importantes des activités de l'ULC au cours de l'année 2020 et plus particulièrement toutes les initiatives qui ne sont pas traitées de façon plus explicite sous d'autres titres du présent rapport d'activité.

A noter qu'au cours de l'année 2020, le nombre de réunions du comité de gérance de l'ULC s'est réduit en raison de la crise du COVID-19.

### **JANVIER 2020 :**

- Les responsables de l'ULC contactent les différents partis politiques et se rendent à des entrevues pour un entretien de vive voix au sujet des augmentations constantes des frais bancaires. A noter que suite à l'audition publique à la Chambre des Députés, le Ministre des Finances avait décidé de ne pas légiférer en la matière et a refusé de fixer par voie législative des tarifs maximaux pour les frais bancaires, ni des tarifs de faveur pour les clients dits « vulnérables ».
- Concernant l'élaboration d'une Charte visant les conditions d'octroi des chèques cadeaux et bons d'achat, l'ULC fait appel à l'intervention du Ministère de la Protection des Consommateurs en vue de négociation, avec la Confédération Luxembourgeoise du Commerce.
- L'ULC continue les discussions et formule ses revendications par rapport au projet de loi sur le recours collectif, projet toujours pas déposé en janvier 2020.

Les soucis de l'ULC portent d'une part sur la date de publication du jugement de recevabilité, publication que l'ULC veut au début de l'instance judiciaire en recours collectif, et sur la question des frais à engager pour mener un tel procès. Quant au dernier point, l'ULC plaide en faveur de la création d'un fonds public du moins pour le préfinancement des frais d'instance judiciaire.

### **FEVRIER 2020:**

- Le Ministère de la Protection des consommateurs soumet à l'ULC et à la clc une proposition de Charte en relation avec les chèques cadeaux/bons d'achat. Le projet prévoit une validité minimale de deux ans, toute durée supérieure étant une plus-value pour le consommateur et constituant dès lors un argument de vente pour le professionnel.  
Le projet de Charte prévoit par ailleurs que si le montant tiré sur le chèque cadeau est inférieur à sa valeur nominale, le consommateur a droit au remboursement en espèces de la différence ou à la remise d'un autre chèque pour la valeur restante.
- Quant à l'affaire dite « VW-Dieselgate », l'échange de conclusions entre les avocats représentant les quatre acheteurs de voitures VW Diesel d'une part et les avocats des défenseurs, c'est-à-dire différents concessionnaires, l'importateur général des voitures VW et l'usine de production à Wolfsburg, continue.
- Une entrevue avec l'ACL a lieu en vue de la préparation d'une conférence de presse commune au sujet de différents thèmes, mais principalement concernant les hausses de la taxe CO2 et des accises sur les carburants fossiles.
- L'ULC est représentée dans un groupe de travail des utilisateurs du système de transport ADAPTO pour personnes handicapées. Ledit groupe de travail se plaint de dysfonctionnements du call-center nouvellement créé pour le dispatching des courses en voitures ADAPTO.
- Le député David Wagner pose une question parlementaire au Ministre des Finances lors de la séance parlementaire « Froen un d'Regierung » au sujet de la hausse exagérée des frais bancaires, dénoncée par l'ULC à de nombreuses reprises.

- L'ULC proteste contre la fermeture de plus en plus d'agences de banque, respectivement des P & T.
- Entrevue entre les responsables de l'ULC et les responsables du Ministère des Finances en charge de l'élaboration de la réforme fiscale prévue au programme gouvernemental. A cette occasion, l'ULC n'obtient pas de précisions au sujet du contenu concret de la réforme projetée.
- Entrevue avec le Ministre du Logement au sujet de la politique de logement au Luxembourg et notamment au sujet des mesures préconisées par le Gouvernement en vue de la création de logements locatifs à loyer abordable.
- Entrevue avec des représentants de la fraction et du parti CSV au sujet de l'obsolescence programmée des biens meubles corporels.

### **MARS 2020:**

- L'ULC lance un communiqué de protestation en rapport avec les hausses de la taxe CO2 et des accises sur les combustibles fossiles. L'ULC, de même d'ailleurs que l'ACL, mettent également en doute l'utilité des voitures automobiles hybrides alors que la distance de fonctionnement purement électrique desdites voitures se limite dans pratiquement tous les cas à quelque 50 km. Au-delà, les moteurs commencent à fonctionner à l'essence ou au diesel, le grand désavantage étant que le poids des voitures hybrides dépasse substantiellement celui des voitures non hybrides en raison justement de la présence d'un agrégat électrique.
- Entrevue avec le Médiateur à la Consommation au sujet du recours collectif dont l'introduction est annoncée au Luxembourg en cours d'année. A noter que l'Association des Médiateurs agréés informe l'ULC ne pas vouloir transmettre à l'ULC son avis sur le projet de loi à venir, ce dernier ayant été envoyé à la Ministre de la Protection des Consommateurs uniquement.
- Les responsables de l'ULC se penchent sur l'abolition annoncée des marques nationales.
- Le groupe de travail « ADAPTO » formule des propositions de modifications concrètes au système mis en place par le Ministre de la Mobilité selon lequel tous les transports seront organisés de façon centrale par l'intermédiaire d'un call-center.
- L'ULC envoie un représentant à une conférence de presse de la plateforme « CETA ». Les organisations représentées conviennent de publier les dernières informations sur leurs sites internet respectifs.
- L'ULC apprend avec mécontentement que le Ministre des Finances a déclaré lors d'une séance de questions au Gouvernement ne pas vouloir intervenir en rapport avec les hausses des frais bancaires et la fermeture d'agences bancaires et postales, fermetures vivement critiquées par un certain nombre de communes concernées.

### **AVRIL 2020 :**

Il n'y a pas eu de réunions du comité de gérance du 15 mars jusqu'au 20 mai 2020 en raison de la crise du COVID-19.

### **MAI 2020 :**

- Les membres du comité analysent les résultats des modifications de fonctionnement des services de l'ULC et des prestations offertes pendant la deuxième moitié de mars, du mois d'avril et de la première moitié du mois de mai.  
En effet, à partir du 16 mars 2020, une partie du personnel a travaillé en home-office. Un roulement de présences physiques à titre de permanence a été organisé.
- La Charte « chèques-cadeaux/bons d'achat » élaborée avec l'aide du Ministère de la Protection des consommateurs est prête à être signée par les représentants de l'ULC et de la clc. Il a été retenu que la durée de validité minimale des chèques-cadeau/bons d'achat sera de deux ans.

- Projet de loi recours collectif : la crise du COVID-19 a bouleversé le planning du Ministère en charge de l'élaboration du projet de loi. Les responsables du Ministère se voient dans l'impossibilité de donner une indication précise sur le dépôt du projet de loi.
- L'ULC lance deux communiqués de presse au sujet du refus d'argent liquide par certains commerces lors de la crise du COVID-19. L'ULC rappelle dans ses communiqués que du point de vue légal, il y a obligation pour les commerces d'accepter le paiement avec de l'argent liquide.

L'ULC communique également au sujet de la tentative de certaines entreprises du secteur de la construction de faire signer des avenants aux maîtres d'ouvrage, en voulant les obliger à payer des suppléments de frais substantiels prétendument engagés par lesdites entreprises de construction pour des mesures spéciales dues à la crise du COVID-19.

### **JUIN 2020 :**

- Le comité de gérance de l'ULC décide de maintenir la cotisation individuelle pour 2021 au montant de 70 €.
- L'ULC élabore un programme en vue de projets spéciaux à mettre en œuvre au cours de l'année 2021 et visant notamment l'éducation des jeunes consommateurs, par des séances d'information à organiser dans les lycées du cycle secondaire.
- Le Ministère de la Protection des Consommateurs sollicite l'aide de l'ULC en vue de la création d'un « portail de la consommation ». Le portail aurait pour but d'identifier les problèmes rencontrés par les consommateurs sur le terrain et de proposer des solutions.

Il est également prévu de réaliser des séances d'information en faveur des consommateurs, par exemple moyennant des workshops ou des tables rondes.

- L'ULC revendique à nouveau le prochain dépôt d'un projet de loi sur le recours collectif (action de groupe), projet de loi déjà annoncé par le Ministère de la Protection des Consommateurs pour fin 2019.

Dans ce contexte, il est constaté que le Parlement Européen vient de marquer son accord avec le texte d'une Directive Européenne sur l'action de groupe, qui imposera à tous les pays membres de disposer d'une loi autorisant les associations de consommateurs, donc entre autres aussi l'ULC, d'introduire des actions collectives de réparation des préjudices causés par une même entreprise à un groupe de consommateurs.

### **JUILLET 2020 :**

- Affaire VW-Dieselgate : les responsables de l'ULC analysent une récente décision du « Bundesgerichtshof » en Allemagne qui donne raison aux consommateurs lésés. Cette décision peut également servir les intérêts des quatre consommateurs luxembourgeois, accompagnés par l'ULC dans leur procès contre divers concessionnaires, l'importateur général VW pour le Luxembourg et l'usine VW à Wolfsburg.
- Les responsables de l'ULC analysent de même une autre décision judiciaire intervenue en Allemagne à l'encontre de la « Deutsche Bank » qui, suivant la décision judiciaire intervenue, a facturé des tarifs bancaires trop élevés pour la tenue des comptes bancaires de base.

Au Luxembourg par contre, la situation reste inchangée alors que les dispositions des articles 27 et 28 de la loi du 13.6.2017 sur les comptes de paiement n'offrent pas de base juridique solide en vue d'assigner une banque de détail luxembourgeoise en raison de frais bancaires trop élevés sur les comptes de base.

- L'ULC analyse les prix du secteur immobilier ainsi que la méthode de calcul des loyers en fonction de la loi en vigueur de 2006 sur les baux à usage d'habitation privée. Il est à nouveau constaté que l'offre de logements à prix abordable, respectivement l'offre de logements locatifs à loyer modéré, est largement insuffisante.

## **AOÛT 2020 :**

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

## **SEPTEMBRE 2020 :**

- A raison de la crise COVID-19, l'Assemblée générale 2020 de l'ULC se tient par correspondance. Les associations membres de l'ULC approuvent par écrit leur approbation du rapport d'activité de même que du rapport financier de l'ULC au 31.12.2019.
- Deux réunions du Conseil d'administration sont prévues pour les dates du 29.10.2020 ainsi que du 17.12.2020. Par précaution et en application des recommandations en rapport avec la crise du COVID-19, ces réunions se tiendront dans l'une des salles de la CSL qui présente l'espace et les distances nécessaires.
- Un audit des services de l'ULC a été décidé par le Ministère de la Protection des Consommateurs. La société Eurogroup Consulting est chargée de réaliser ledit audit. Il est à noter dans ce contexte que l'aide financière virée annuellement par le Ministère à l'ULC ne constitue que quelque 18 % du budget global de l'ULC, le reste émanant des cotisations individuelles payées par les membres de l'ULC.
- Marque Nationale : en août 2017, un projet de loi relatif à l'agrément d'un système de qualité et de certification des produits agricoles a été déposé. Ledit projet n'a pas connu de suites. Toutefois, l'ULC a été informée que le modèle des marques nationales luxembourgeoises ne sera plus toléré par la Commission Européenne. Selon les informations obtenues, un projet de loi modifié serait déposé.

## **OCTOBRE 2020:**

- L'audit de l'ULC par la société Eurogroup Consulting consiste dans une première phase en la réalisation de nombreux entretiens individuels avec les responsables des différents services de l'ULC et les membres de la direction notamment.  
D'autre part, une série de quelque quarante documents en rapport avec les services, respectivement les prestations de l'ULC en faveur de ses membres et des consommateurs en général, est fournie à la société en charge de l'audit.
- La direction de l'ULC décide de ne pas participer à l'édition 2020 de la foire « home and living » ce en raison de la crise du COVID-19. D'ailleurs, il est constaté par après que la foire a été peu fréquentée.
- Une délégation de l'ULC participe à titre officieux à la manifestation à Luxembourg en faveur d'un logement digne et abordable.
- Entrevue entre la direction de l'ULC et les responsables du groupe Cactus Supermarchés au sujet des enquêtes de prix publiées par l'ULC dans le « Konsument ». Il s'agit d'un comparatif des prix de certains biens de consommation courants dans l'ensemble des enseignes présentes au Luxembourg.  
L'échange porte sur la méthodologie employée.
- Le projet de loi sur le recours collectif est enfin présenté par le Ministère de la Protection des Consommateurs. L'ULC intervient à plusieurs reprises auprès des responsables dudit Ministère pour formuler son avis et ses revendications avec le contenu du projet de loi. L'ULC insiste notamment sur la publication du jugement de recevabilité tout au début de l'instance judiciaire et non pas à la fin, donc après la publication du jugement de responsabilité, comme revendiqué notamment par la clc.  
L'ULC revendique d'autre part que les frais d'instance de même que les frais d'expertise qui seraient très importants en cas de procédure judiciaire, soient préfinancés moyennant un fonds public.

- Entrevue entre l'ULC et les responsables de la CSL au sujet du projet de loi sur les recours collectifs. La CSL constate les mêmes lacunes dans le projet de loi que l'ULC. La critique porte principalement sur la date de publication du jugement de recevabilité ainsi que sur le financement d'un tel procès.
- L'aide financière de l'Etat en faveur de l'ULC pour l'année 2021 reste maintenue au montant de 820.000 € et ne tient donc à nouveau pas compte de l'inflation.
- L'ULC publie un communiqué de presse relatif à l'isolement de certains villages à la suite de la fermeture d'Agences de Banque, respectivement de la Post. L'ULC critique également le projet de la BGL d'enlever les bancomats des agences qui restent en fonction.

### **NOVEMBRE 2020 :**

- Entrevue de concertation entre les responsables de l'ULC et du Centre Européen des Consommateurs au sujet d'une meilleure coordination de la transmission de dossiers transfrontaliers de l'ULC au CEC et du feedback y relatif de la part du CEC. Il est convenu d'organiser régulièrement des réunions de travail en vue d'un échange sur les dossiers en question, mais également afin de créer une plateforme de discussion sur le droit européen en général et ses implications sur la législation nationale. Un terrain d'entente est trouvé à ce sujet.
- L'ULC présente un avis sur le projet de loi relatif à l'agrément d'un système de qualité et de certification des produits agricoles (document parlementaire n° 7672). L'ULC est d'avis qu'un label de qualité supplémentaire ne va pas forcément modifier profondément la situation en général. L'ULC du reste est demandeur pour un poste d'expert dans une future commission de contrôle prévue par ledit projet de loi.

Tout en saluant l'initiative, l'ULC reste sceptique concernant l'utilité d'un logo d'agrément étatique et se demande combien de producteurs y verront une réelle plus-value.

### **DECEMBRE 2020 :**

- Entrevue avec la direction de la « Superdreckskescht » (SDK) : les représentants de la SDK présentent leurs projets en cours et ceux prévus pour 2021. D'une façon générale, la coopération entre les deux organisations va continuer en 2021. Il est rappelé que la SDK fournit un encart avec des conseils pratiques en matière de prévention et de recyclage de déchets pour chaque édition du mensuel « de Konsument ».
- ADAPTO : une pétition est déposée à la Chambre des Députés revendiquant le retour au statut initial du système ADAPTO.
- Dans l'affaire VW-Dieseldgate, l'échange de conclusions entre les avocats des quatre consommateurs lésés ayant introduit le recours en justice d'une part, les avocats des parties adverses, à savoir divers concessionnaires VW, l'importateur général et l'usine VW d'autre part, continue. Un jugement de première instance est attendu au cours du premier semestre 2021.



**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 ..... 73
- 5.2. ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS ..... 75





## **5. REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES**

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

Membre effectif : **Madame Aline ROSENBAUM**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

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

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

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

L'Assemblée générale annuelle a eu lieu à Bruxelles en date du 21 mai 2020.

#### **5.1.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LE 21 MAI 2020 À BRUXELLES**

Madame Aline ROSENBAUM a participé à cette assemblée générale qui était organisée en visioconférence.

L'ordre du jour était le suivant :

1. Bienvenue et approbation de l'ordre du jour
2. Adhésion de nouveaux membres et démission d'un membre
3. Modification des statuts du BEUC

Quelques modifications ont été votées pour renforcer la gouvernance financière, pour s'adapter à la législation belge et pour permettre la tenue d'Assemblée générale par visioconférence.

Les votes ont eu lieu par voie électronique.

4. Rapport des administrateurs
5. Discours vidéo de Didier Reynders, commissaire chargé de la justice et des consommateurs, Commission européenne
6. Rapport d'activité et état financier du BEUC 2019
7. Clôture

#### **5.1.2. WORKSHOP DU 18 NOVEMBRE 2020**

Madame Aline Rosenbaum a également participé à un workshop par visioconférence en date du 18 novembre 2020.

Les participants, étaient répartis en différents groupes de réflexion sur quatre sujets différents.

Madame Aline Rosenbaum a participé à deux ateliers portant respectivement sur l'application efficace du droit européen ou « Effective Enforcement », et les produits durables et l'existence ou non d'un droit à la réparation pour les consommateurs.

Le premier atelier a abordé la problématique de l'« Effective Enforcement » sous trois angles de réflexions :

1. Avons-nous besoin d'une mise en œuvre plus centralisée au niveau européen (comme une agence de l'UE dotée de pouvoirs d'exécution), par exemple sur les marchés numériques ?
2. Avons-nous besoin de groupes de travail nationaux pour réunir des représentants de plusieurs autorités sur des sujets ou des situations spécifiques (comme la pandémie de covid-19) ?
3. Souhaitez-vous coopérer (plus étroitement) avec votre autorité de contrôle sur les infractions nationales et seriez-vous intéressé à conclure un accord de coopération avec elle ?

L'une des conclusions des réflexions sur le sujet était que le recours collectif est absolument nécessaire pour que les consommateurs puissent obtenir des compensations en cas de violations de leurs droits.

Le deuxième atelier a abordé la problématique des produits durables sous trois angles de réflexions également :

1. Qu'est-ce qu'un « droit à la réparation » ? Pourquoi est-ce important pour les consommateurs ?
2. Quels sont les obstacles actuels qui empêchent les consommateurs de réparer leurs produits / appareils électroménagers / équipements informatiques ?
3. Que peut faire l'UE et quelles options réglementaires devraient être introduites pour faire de la réparation une option facile pour les consommateurs ?

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

Membre effectif : **Monsieur Bob SCHMITZ**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

Le fonctionnement habituel a été chamboulé suite, d'une part, à l'arrêt des activités du ECCG (*European Consumer Consultative Group*) et, d'autre part, l'impact persistant du Covid-19 qui a mis un terme à toutes les rencontres physiques à partir de mars. La nouvelle Commission Européenne a décidé de remplacer le ECCG par une nouvelle structure appelée *Consumer Policy Advisory Group* qui réunit non seulement les organisations de consommateurs mais aussi des associations professionnelles européennes. L'ULC y est représentée par M. Bob Schmitz avec en remplacement Mlle Stefania Salvati. La première réunion en ligne aura lieu le 3 mars 2021. En début d'année, deux événements importants ont pu avoir lieu encore. Les 30/31 janvier s'est déroulé à Bruxelles le *European Consumer Summit 2020*. M. Schmitz a activement contribué aux discussions du panel dédié à la durabilité des produits et l'économie circulaire. Le 11 février l'ULC a fait partie de la délégation du BEUC qui a discuté à Francfort avec la Banque Centrale Européenne l'accès des consommateurs aux paiements en cash et l'importance de garder en vie ce moyen de paiement plus que jamais vital, notamment pour le troisième âge. Bob Schmitz a soumis à la BCE une note faisant le point sur la situation luxembourgeoise en insistant sur nos campagnes visant à prévenir la fermeture galopante des filiales et guichets bancaires et les coûts élevés des charges bancaires.

A cause de la pandémie, l'essentiel des consultations se sont déroulées en ligne, notamment via des visio-conférences. B. Schmitz a ainsi activement contribué à une importante conférence en ligne du Groupe d'experts concernant les voyages à forfait, organisée le 24 novembre par la Commission Européenne en vue d'établir au début de 2021 son rapport sur l'application de la directive 2015/2302. Plusieurs consultations en ligne de la Commission ont été organisées liées au Nouvel Agenda des Consommateurs. L'ULC s'est focalisée plus particulièrement sur celle concernant la 'transition verte' et le rôle accru des consommateurs et de leurs organisations face aux défis de l'économie circulaire.