



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Protection
des consommateurs

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

MINISTÈRE DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Tél. : (+352) 247-73700

E-mail : info@mpc.etat.lu

www.mpc.gouvernement.lu

Adresse

271, route d'Arlon

L-1150 Luxembourg

SOMMAIRE

1	Introduction	7
2	Activités de contrôle (enforcement)	8
2.1	National Enforcement Body	8
2.2	Contrôle de l’affichage des prix.....	10
2.3	Contrôles dans le cadre du réseau européen de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC)	12
2.4	Tenue de la liste des intermédiaires de crédit	12
2.5	Car-Pass	13
3	Consommation Responsable	14
3.1	Calculateur d'empreinte CO2 « My Impact »	14
3.2	Repairing.....	14
3.3	Enquête sur les habitudes alimentaires	14
3.4	Dossier « Code de la consommation »	15
3.5	Finances durables	15
3.6	Cycle de débats sur la décarbonisation	16
4	Protection des intérêts économiques des consommateurs	16
4.1	Éducation financière.....	16
4.2	Projet E-Banking	16
5	Services aux consommateurs	17
5.1	Demandes et réclamations.....	17
5.2	Simplification administrative et digitalisation	18

6	Travaux législatifs et juridiques	18
6.1	Travaux législatifs en cours.....	18
6.2	Travaux législatifs au niveau européen	18
7	Partenariats et coopération internationale	19
7.1	Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle asbl (ULC)	19
7.2	Centre Européen des Consommateurs GIE	20
7.3	Conseil de la consommation	20
7.4	OCDE.....	20
7.5	CNUCED	21
7.6	Union Européenne.....	21
8	Information du consommateur	21
8.1	Conférences de presse	21
8.2	Informations par média sociaux	22
8.3	Campagnes de communication	22
8.4	Communiqués de presse	23
8.5	Foires, salons et conférences	24
8.6	Site web MPC.....	25
9	Panorama social	26
10	Questions parlementaires	28

1 INTRODUCTION

L'année 2023 a été marquée par un engagement continu du ministère de la Protection des consommateurs (MPC) envers la protection des droits des consommateurs, avec une série d'activités visant à promouvoir une consommation responsable, à renforcer les contrôles et les réglementations et à éduquer les consommateurs sur leurs droits.

Ainsi, en tant que National Enforcement Body (NEB), le MPC a intensifié ses efforts pour surveiller et faire respecter les droits des passagers dans le secteur des voyageurs. L'augmentation notable du trafic aérien a conduit à une augmentation des plaintes, nécessitant une réorganisation interne pour améliorer l'efficacité du traitement des plaintes.

Les contrôles de l'affichage des prix ont également été renforcés pour garantir la conformité avec le Code de la consommation, tout en mettant l'accent sur la sensibilisation des professionnels.

De même, le MPC a lancé plusieurs initiatives visant à promouvoir une consommation plus responsable en 2023, comme la mise en ligne du calculateur d'empreinte carbone individuel « myImpact.lu » qui vise à informer, sensibiliser et encourager les consommateurs à faire des choix plus responsables.

Le MPC a aussi poursuivi ses efforts en matière d'éducation financière. Sa participation à la mise à jour de la stratégie d'éducation financière et au projet de formation E-Banking témoigne de son engagement à renforcer la compréhension financière des consommateurs et à promouvoir leur autonomisation.

En assumant la responsabilité du traitement des demandes et réclamations liées à la protection des consommateurs, le MPC a fourni une assistance précieuse aux citoyens et aux professionnels tout en collectant des données essentielles sur les tendances et les problèmes émergents.

En ce qui concerne les travaux législatifs, le MPC a contribué, tant au niveau national qu'europpéen, à l'élaboration de lois et de directives visant à renforcer les droits des consommateurs. Sa participation à la négociation de directives européennes et à l'élaboration de mécanismes juridiques nationaux reflète son rôle important dans l'harmonisation des réglementations.

Par ailleurs, le MPC a été impliqué dans diverses initiatives et représentations au niveau national et international, renforçant ainsi sa collaboration avec des partenaires locaux et des organisations internationales.

Le MPC a également développé une série d'initiatives de communication pour informer et sensibiliser le public sur les questions de protection des consommateurs. De la présence accrue sur les médias sociaux aux campagnes de sensibilisation et aux événements organisés, le MPC a cherché à fournir des informations accessibles à tous et à promouvoir une consommation plus responsable et promouvoir les droits des consommateurs.

Avec l'entrée en fonction du nouveau Gouvernement, les activités du ministère de la Protection des consommateurs ont été regroupées dans son entièreté au sein du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture, sous tutelle de la ministre de la Protection des consommateurs.

2 ACTIVITÉS DE CONTRÔLE (ENFORCEMENT)

2.1 NATIONAL ENFORCEMENT BODY

La responsabilité des entreprises de transport des personnes est encadrée par plusieurs règlements européens qui établissent des obligations envers les passagers victimes de retard, de refus d'embarquement et d'annulation de leur voyage. Ces règlements mettent en place des organismes nationaux de contrôle, ou *National Enforcement Body* (ci-après « NEB ») en anglais, chargés de vérifier que les entreprises respectent les droits des passagers.

Le NEB en charge des droits des passagers aériens¹, de trains², d'autobus et d'autocars³ est représenté par le ministre ayant Protection des consommateurs dans ses attributions. Le projet de loi attribuant au NEB la compétence pour protéger les droits de passagers maritimes était, fin 2023, toujours en cours de procédure législative, mais avisé depuis le 10 octobre par l'avis complémentaire du Conseil d'État⁴.

Au niveau des plaintes, le ministère n'a reçu que très peu de demandes concernant les droits de voyageurs en train et les voyageurs en bus et les quelques demandes reçues ont été redirigées vers les institutions partenaires compétentes.

En 2023, le NEB a été présent à trois reprises à l'aéroport, pour les départs de Pâques du 31 mars au 3 avril, pour les départs en vacances d'été du 17 au 28 juillet et pour Noël du 16 au 22 décembre. Au stand NEB, les agents du NEB à l'aide d'étudiants engagés pour l'occasion, se sont tenus à la disposition des passagers ayant des questions sur leurs droits, et dans l'aérogare, ils ont distribué de manière pro-active des informations aux passagers. À la même occasion, ils ont effectué une enquête non-représentative qui a fait ressortir que très peu de passagers sont informés sur leurs droits et sur les points de contacts en cas de problèmes avec leurs vols.

Dans le secteur aérien cependant, l'année 2023 a été marquée par une forte croissance des demandes de la part des passagers. Ainsi, le NEB a reçu 1073 demandes (contre 491 demandes en 2022), dont 62 % introduites directement par les passagers et le restant par un mandataire professionnel. Sur ces 1073 demandes, le NEB a clôturé 682 dossiers. 529 dossiers ont pu être clôturés en moins de 3 mois (78 %).

Face à l'affluence accrue de demandes, le MPC a réorganisé son service de traitement des plaintes, a recruté 3 emplois plein temps (ETP) et mis fin à la collaboration avec le prestataire

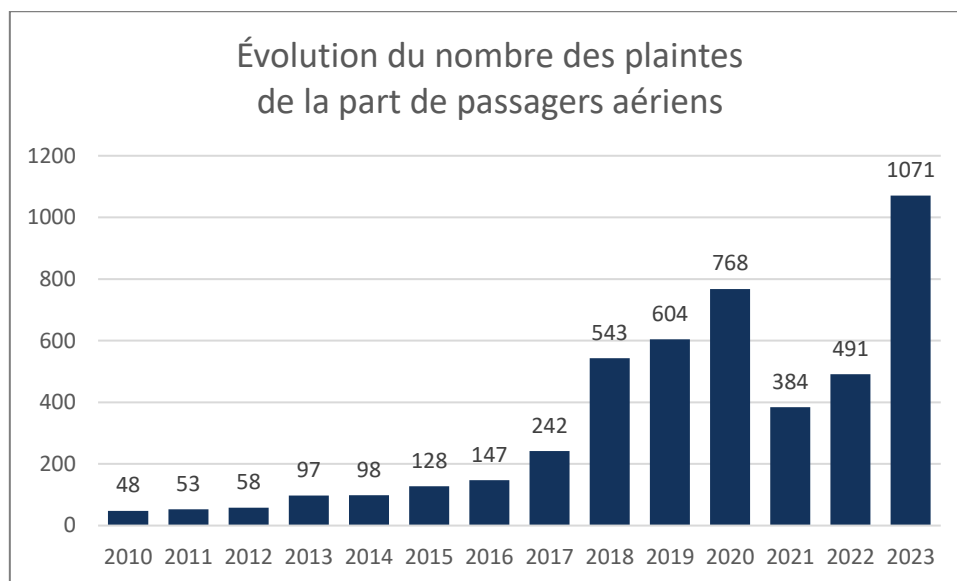
¹ Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91, <https://gd.lu/1njhRI>.

² Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, <https://gd.lu/b5bcMs>.

³ Règlement (UE) n° 181/2011 du parlement européen et du conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004, <https://gd.lu/2sZntx>.

⁴ Projet de loi n° 7329 portant modification de la loi du 9 novembre 1990 ayant pour objet la création d'un registre public maritime luxembourgeois, du Code de la consommation, de la loi du 14 avril 1992 instituant un code disciplinaire et pénal pour la marine, de la loi du 23 septembre 1997 portant réglementation de la navigation de plaisance et certaines autres dispositions légales et de la loi du 29 avril 2000 transposant la directive 92/29/CEE du Conseil du 31 mars 1992 concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé pour promouvoir une meilleure assistance médicale à bord des navires, <https://gd.lu/2KT76z>.

externe qui traitait les demandes pour le MPC depuis 2019 avec un effectif de 1 ETP puis 1.5 ETPs soutenus temporairement par 1 à 2 ETPs supplémentaires.



Couplé à un audit par un consultant externe⁵, réalisé en fin d’année, et la mise en place de tableaux de bord⁶ permettant de mieux anticiper le flux de demandes, les bases ont été posées pour un traitement plus efficace, rapide et orienté consommateur en 2024.

Motifs des demandes ⁷	Nombre de demandes
Annulation	536
Retard	467
Refus d’embarquement	35
Total	1.038

Issue des demandes introduites	Nombre de demandes
Dossiers clôturés avant le 31 décembre 2023	682
Dossiers clôturés en faveur de passager ⁸	290
Dossiers clôturés en faveur de transporteur	151
Dossiers clôturés car NEB non-compétent ou dossiers incomplets	241
Total	1.364

⁵ Avec l’aide du cabinet de conseil Resultance, <https://www.resultance.eu/>.

⁶ Avec l’aide du prestataire de service en analyse et préparation de données Luxdata, <https://www.luxdata.lu/>.

⁷ Il est important de noter

- (i) qu’une demande peut porter sur un ou plusieurs incidents et
- (ii) que les incidents ne se rapportent pas tous à l’année en cours. Ainsi certaines demandes portaient sur des incidents de 2019, 2020, 2021, mais essentiellement de 2022 (168).

⁸ Les dossiers clôturés en faveur du passager comprennent les dossiers clôturés à l’amiable et les dossiers où une décision formelle a été prise.

2.2 CONTRÔLE DE L’AFFICHAGE DES PRIX

Dans un contexte économique marqué par l’inflation, le MPC a renforcé sa présence auprès des points de vente au Luxembourg avec 393 contrôles en matière d’affichage des prix (contre 151 enseignes contrôlées en 2022), le contrôle de 200 stands à la Braderie de Luxembourg et la réalisation d’une enquête auprès de 304 points de vente. Lors de cette enquête, réalisée en début d’année, les agents du MPC se sont intéressés à l’impact de la diminution temporaire du taux de TVA sur les prix affichés⁹. À noter que cette enquête a été réalisée sur demande expresse du Gouvernement.

Lors des contrôles réguliers, qui portent sur l’affichage des prix¹⁰, les agents ont contrôlé plus particulièrement :

- L’affichage des prix des produits mis en vente ;
- L’affichage des tarifs (prix) des services les plus courants proposés ;
- L’application à la caisse du prix affiché en rayon (test achat) ;
- L’application correcte de la tare lors de la pesée pour les produits vendus au poids.

À la suite d’une modification législative¹¹, les contrôles ont été étendus en 2023 au contrôle de l’indication du prix de référence lors de l’annonce d’une promotion¹².

Ces contrôles se font soit de manière spontanée ou thématiquement, soit lors de l’ouverture de nouveaux commerces ou à la suite de plaintes. Les campagnes de l’année 2023 portaient sur les secteurs suivants :

- Beauté, esthétique et hygiène (salons de coiffure, instituts de beauté et de tatouage, parfumeries...);
- Bijouteries, horlogeries et marques de luxe ;
- Électroménager ; et
- Pneus et accessoires pour voitures.

Les contrôles en matière d’électroménager et de pneus ont été réalisés ensemble avec les services de l’ILNAS.

En 2023, les agents de contrôle ont ainsi effectué 393 contrôles auprès de 366 points de vente à travers tout le pays. Les agents de contrôle n’ont pas pu constater des infractions dans 96 points de vente (26%) des 366 points de vente contrôlés. Il s’y ajoute le contrôle de 200 stands lors de la braderie à Luxembourg-Ville le 4 septembre 2023. Lors de ces derniers contrôles,

⁹ Les résultats de cette enquête non représentative ont été présentés au Conseil de la consommation le 21 mars 2023.

¹⁰ V. articles L.112-1. à L. 112-9 du Code de la consommation, <https://gd.lu/9vBFrz>.

¹¹ Loi du 30 novembre 2022 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l’Union en matière de protection des consommateurs, <https://gd.lu/4msTcv>.

¹² Article L. 112-2-1 du Code de la Consommation, <https://gd.lu/5NztM5>.

tout manquement éventuel a été redressé immédiatement sur place par les professionnels concernés¹³.

Il ressort des contrôles que parmi les points de vente non conformes (270), 48% (131) proposaient à la fois des produits et des services aux consommateurs et pratiquaient un affichage non-conforme aussi bien pour les prix des produits que pour les tarifs des services. 25% des points de vente non-conformes (67 points de ventes) proposant des produits et services avaient un affichage non-conforme sur un des deux points. Si l'on tient compte de tous les points contrôlés, y inclus l'affichage des prix et des tarifs, il s'avère que 146 (54%) des points de vente non-conformes étaient en infraction sur tous les points contrôlés.

Les résultats des contrôles montrent les tendances suivantes :

- Les commerces qui vendent essentiellement des produits, ne sont pas nécessairement au courant de l'obligation d'afficher également les tarifs des services qu'ils proposent ;
- Les commerces qui proposent essentiellement des services, n'affichent pas toujours le prix des produits exposés ;
- Les commerces qui vendent des produits de grande valeur, n'affichent pas toujours le prix des produits exposés ;
- Dans des secteurs où la vente sur commande est d'usage, l'affichage des prix d'ensembles de produits exposés n'est pas toujours assuré.

Il est cependant important de relever l'attitude majoritairement positive des commerçants interpellés. Sur un échantillon de 224 commerçants qui présentaient aux moins une non-conformité au Code de la consommation, 122 (54%) se sont montrés coopératifs¹⁴. Dans 62 (28%) points de vente les infractions étaient systématiques à travers le magasin et dans 21 (9%) points de vente aucun prix n'était affiché.

Ces chiffres soulignent l'importance de la sensibilisation des professionnels aux règles du Code de la consommation afin de garantir la transparence des prix sur le marché luxembourgeois. Dans cet esprit, les agents de contrôle mettent à disposition des professionnels les fiches pratiques du *Guide fir de Professionellen*¹⁵, auxquelles se sont abonnés jusqu'à la fin de l'année 2023, 55 professionnels et autorités publiques¹⁶.

Depuis le début de l'année 2023, le ministère dispose également de trois agents habilités assermentés en qualité d'officier de police judiciaire. Le rôle de ces agents est d'enquêter sur les infractions du Code de la consommation et de rapporter au Parquet. En cette qualité, ils reçoivent les plaintes ou dénonciations de la part des citoyens, consommateurs ou professionnels.

Ainsi, l'année 2023 a également été marquée par une nouvelle coopération avec les services de la Police spéciale de la Police grand-ducale. 27 contrôles conjoints ont été organisés au courant de l'année. En effet, lors d'un premier contrôle administratif dans le point de vente, les agents du MPC informent le professionnel des éventuelles infractions pour lui permettre

¹³ Ces contrôles sommaires sont repris dans les statistiques relatives aux contrôles de l'année 2023.

¹⁴ Soit l'infraction a été redressée immédiatement, elle se limitait à quelques produits seulement et le professionnel a promis de la redresser ou la situation n'était pas claire et le professionnel pas au courant de ses obligations.

¹⁵ Également disponible sous version digitale sous <https://pro-pc.public.lu/>.

¹⁶ Dont 45 nouveaux abonnements aux mises à jour en 2023.

de redresser les manquements. Les agents habilités du ministère organisent des contrôles de suivi en coopération avec la Police grand-ducale. Lors de ces contrôles répressifs, les infractions constatées, dont celles qui n'ont pas été corrigées, sont sanctionnées par un avertissement taxé, ou le cas échéant, par la rédaction d'un procès-verbal à destination du Parquet.

Après chaque contrôle thématique, la Direction de la protection des consommateurs organise des webinaires avec les différentes organisations professionnelles et leurs membres pour faire le bilan et s'échanger sur les meilleures pratiques. Ainsi, en 2023 des webinaires ont été organisés avec la Fédération des distributeurs automobiles et de la mobilité¹⁷ (FEDAMO) et la Fédération de l'ameublement¹⁸ (FEDAM). Par ailleurs, le MPC participe dans la formation proposée par la Chambre des métiers pour les brevets de maîtrise Artisan en alimentation.

En allant à la rencontre des professionnels actuels et futurs, le MPC privilège une approche collaborative avec les professionnels, car un commerçant bien informé sur le Code de la consommation équivaut à un consommateur bien protégé.

2.3 CONTRÔLES DANS LE CADRE DU RÉSEAU EUROPÉEN DE COOPÉRATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS (CPC)

Par analogie aux années précédentes, le MPC a participé à une enquête commune coordonnée par la Commission européenne, le Sweep¹⁹ (opération « coup de balai »). En 2023, cette enquête a porté sur les pratiques en ligne des influenceurs. Les autorités ont plus particulièrement porté leur attention sur la divulgation aux utilisateurs des réseaux sociaux des informations concernant l'activité commerciale qu'exercent certains influenceurs.

Ainsi, un influenceur doit être enregistré en tant que professionnel, lorsqu'il exerce une activité commerciale liée à son activité en ligne. De même, les publications doivent être clairement identifiables en tant que commerciales si elles sont faites dans le cadre de leur activité. Le MPC a procédé au contrôle de 10 comptes d'influenceurs ayant un lien avec le Luxembourg sur différents médias sociaux dans le cadre de cette opération. Par ailleurs, le MPC a reçu 2 demandes d'information et 1 demande de mesure d'exécution de la législation en tant qu'autorité compétente. À noter qu'aucune demande de mesure d'exécution de la législation destinée à d'autres autorités compétentes au Luxembourg n'a été transmise au MPC en 2023.

2.4 TENUE DE LA LISTE DES INTERMÉDIAIRES DE CRÉDIT

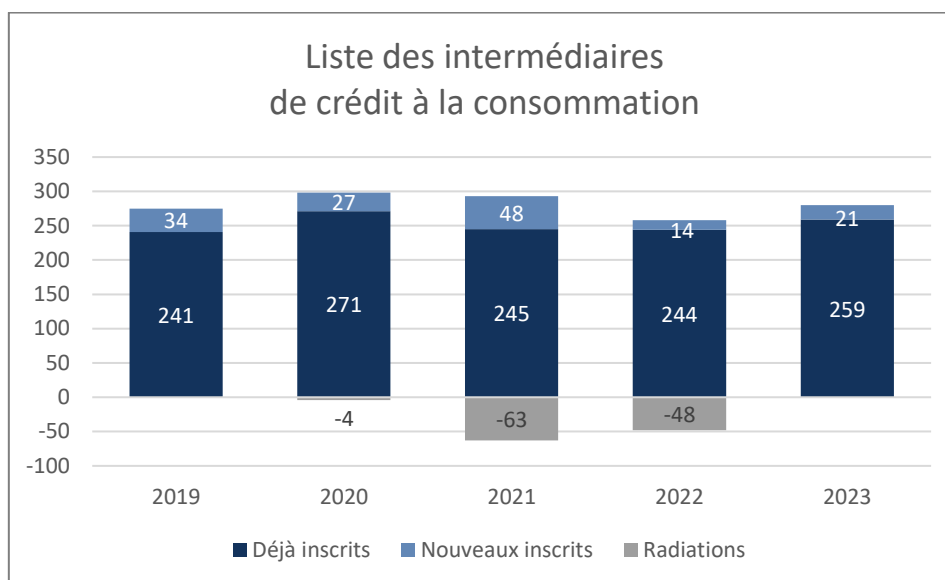
L'intermédiaire de crédit à la consommation est une personne physique ou morale qui, dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et moyennant une rémunération, participe à l'établissement de contrats de crédit à la consommation. Ces contrats concernent l'acquisition de biens ou le financement de services pour des montants allant de 200 à 75.000 euros. Ces intermédiaires, établis au Luxembourg, doivent s'enregistrer

¹⁷ Fédération des distributeurs automobiles et de la mobilité, 15 mars et 21 décembre 2023.

¹⁸ Fédération de l'ameublement, 18 octobre 2023.

¹⁹ Voir la page de la Commission européenne sur les actions de coup de balais (« sweeps ») : <https://gd.lu/cdCRgD>.

sur une liste publique, par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions²⁰. En 2023, 21 professionnels ayant demandé leur inscription sur cette liste ont été acceptés. Il est aussi vérifié si les professionnels qui proposent, concluent ou assistent les consommateurs à conclure des contrats de crédit à la consommation respectent l'obligation d'inscription sur la liste des intermédiaires de crédit. En outre, la liste est régulièrement mise à jour pour retirer les intermédiaires qui ont cessé leur activité.



Au 31 décembre 2023, la liste comprenait 280 intermédiaires de crédit à la consommation et est accessible sur Guichet.lu sur la page « Conclure un contrat de crédit à la consommation²¹ ». Des informations sur cette activité et les modalités d'inscription sont disponibles sous Guichet.lu sur la page « Partage Notion d'intermédiaire de crédit²² ».

2.5 CAR-PASS

En septembre, une première entrevue interministérielle a eu lieu avec les collègues belges et Car-Pass asbl, au cours de laquelle les homologues belges ont présenté le système du Car-Pass. L'objectif des collègues belges était de présenter ce document officiel utilisé en Belgique et qui retrace l'historique kilométrique d'un véhicule. Ce document a été introduit pour lutter contre la fraude liée au kilométrage des voitures d'occasion. Il enregistre les kilomètres parcourus par un véhicule à différents moments de son existence, notamment lors de contrôles techniques et de réparations dans des garages agréés. Cela permet aux acheteurs potentiels de vérifier si le kilométrage indiqué par le vendeur est correct, et ainsi d'éviter les arnaques liées à la manipulation du compteur kilométrique.

²⁰ Article L. 224-21, paragraphe 2 du Code de la consommation, <https://gd.lu/1gPV14>.

²¹ Lien vers la fiche sur guichet.lu : <https://gd.lu/6TF7PV/> / Lien vers la liste sur guichet.lu : <https://gd.lu/2zXksz>.

²² Lien vers la fiche sur guichet.lu: <https://gd.lu/xndb9>.

3 CONSOMMATION RESPONSABLE

La promotion d'une consommation plus responsable est essentielle pour soutenir un développement qui répond aux besoins du présent. Un consommateur éclairé fait des choix plus responsables qui favorisent les pratiques éthiques, qui permettent d'économiser des ressources et de réduire les déchets, qui soutiennent l'innovation et influencent les entreprises afin de contribuer à un avenir plus durable. Au courant de l'année 2023, MPC a travaillé sur plusieurs pistes à cet égard :

3.1 CALCULATEUR D'EMPREINTE CO2 « MY IMPACT²³ »



Le calculateur d'empreinte carbone individuel est disponible depuis début octobre 2023. Grâce à cet outil, le consommateur peut évaluer son impact environnemental en fonction de ses habitudes de consommation et de son style de vie, lui permettant ainsi de prendre des décisions plus conscientes pour l'avenir de notre planète.

3.2 REPAIRING

Le MPC a lancé un sondage auprès des communes pour dresser un état des lieux des différentes mesures existantes au niveau communal au profit des consommateurs, promouvant la réparation des appareils plutôt que de les jeter. Le constat d'une série de mesures non homogènes a contribué au lancement d'une analyse de faisabilité sur d'éventuelles mesures permettant de favoriser la réparation et le développement de l'économie circulaire. Au niveau européen, le MPC s'engage en faveur de mesures législatives visant à renforcer le recours systématique à la réparation, le « *right to repair*²⁴», ainsi que de mesures favorisant la réparabilité des produits et œuvrant à l'encontre de l'obsolescence programmée²⁵.

3.3 ENQUÊTE SUR LES HABITUDES ALIMENTAIRES²⁶

Au mois de juin, les résultats d'une enquête²⁷ ont été présentés dont l'objet était de mieux connaître les habitudes et préoccupations des consommateurs concernant leur alimentation. Ainsi, à titre d'exemple, 83% des personnes ont affirmé faire attention à consommer des produits régionaux et 85% ont dit consommer des produits de saison. Une majorité prête également attention à sélectionner des produits alimentaires ayant le moins d'emballage possible et s'intéresse à l'impact environnemental des produits alimentaires.

²³ <https://etat.emfro.lu/s3/myimpact>

²⁴ <https://gd.lu/9TCPIH>

²⁵ <https://gd.lu/3xVLI3>

²⁶ Enquête réalisée conjointement avec le ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural

²⁷ <https://gd.lu/8XCpTS>

3.4 DOSSIER « CODE DE LA CONSOMMATION²⁸ »

Les modes et habitudes de consommation sont en constante évolution. Le MPC considère l'information et la sensibilisation du consommateur sur des sujets couvrant leurs droits en tant que clients et l'importance d'une consommation responsable comme prérequis afin de pouvoir prendre des décisions éclairées. Ainsi le MPC a publié un dossier qui explore plusieurs questions avec des exemples concrets, tout en évitant un langage juridique complexe pour en faciliter la compréhension.

3.5 FINANCES DURABLES

Le MPC a contribué à une campagne nationale de sensibilisation sur la finance durable²⁹ ensemble avec la Fondation ABL pour l'éducation financière, l'Association Luxembourgeoise des Fonds d'Investissement (ALFI) et la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).



Forte de la volonté de permettre une meilleure compréhension de la finance, la campagne visait à sensibiliser, informer et émanciper les consommateurs pour les aider à repérer les pratiques trompeuses et investir dans un avenir socialement et écologiquement responsable.

²⁸ <https://mpc.gouvernement.lu/fr/dossiers/2023/codeconsommation.html>

²⁹ <https://gd.lu/3LFM3H>

3.6 CYCLE DE DÉBATS SUR LA DÉCARBONISATION

Pour faciliter l'accès aux solutions d'une consommation plus responsable, le MPC a participé à l'organisation d'une série d'événements sur différents thèmes de décarbonisation - énergie, biens de consommation, mobilité, logement et alimentation - adaptés au contexte luxembourgeois. Les solutions proposées visaient autant les citoyens que les entreprises et les organisations. Ainsi, 5 débats étaient organisés en partenariat avec l'action « Plaidons responsable » de Caritas, le LIST, le ministère de la Coopération internationale, Greenpeace et Infogreen :

- Débat du 29 mars 2023 : énergie
- Débat du 19 avril 2023 : biens de consommation
- Débat du 17 mai 2023 : mobilité
- Débat du 7 juin 2023 : habitations
- Débat du 28 juin 2023 : alimentation



4 PROTECTION DES INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES DES CONSOMMATEURS

4.1 ÉDUCATION FINANCIÈRE

Début 2023, le MPC a participé aux travaux de mise à jour de la stratégie d'éducation financière, sous l'égide de la CSSF et la Fondation ABL pour l'éducation financière. L'article 34 de la directive (UE) 2023/2225 relative aux crédits aux consommateurs que le MPC a négociée pour le Luxembourg, oblige les États membres à promouvoir « (...) des mesures encourageant l'éducation des consommateurs en matière d'emprunt responsable et de gestion de l'endettement, en particulier en ce qui concerne les contrats de crédit aux consommateurs. Des informations claires et générales sur les procédures d'octroi de crédit sont fournies aux consommateurs pour les guider, ... ».

Après l'adoption de cette directive par le Parlement européen en septembre 2023, les États membres disposent de deux ans pour la transposer en droit national.

4.2 PROJET E-BANKING

La formation E-Banking du ministère de la Digitalisation, qui doit entre-autres donner aux clients un aperçu du système E-Banking de leur banque et à l'élaboration de laquelle le MPC a participé, a été menée à terme en 2023 dans sa forme initiale.

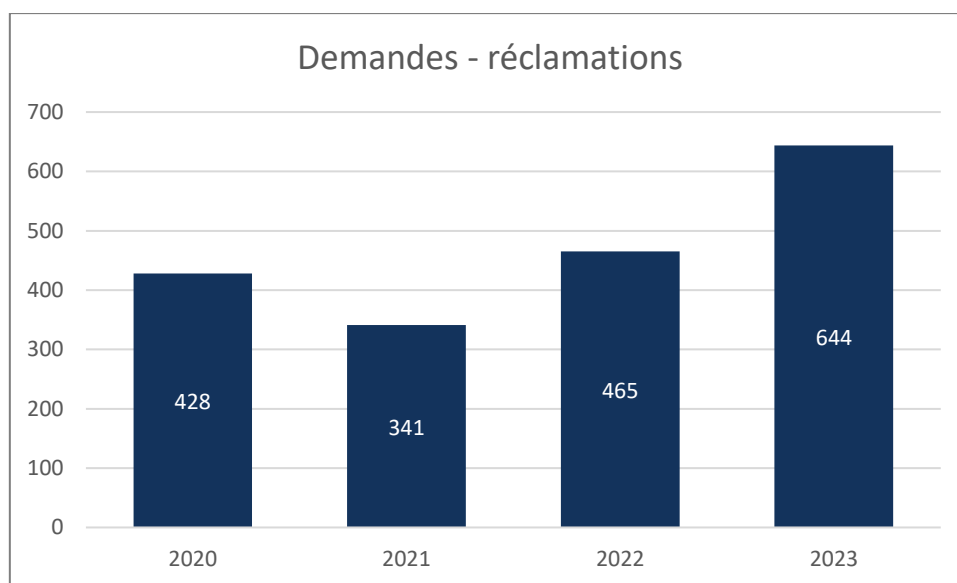
Le module a été intégré dans la formation continue « Train the Trainer » de la Erwuessenebildung³⁰. Cette formation s'adresse spécifiquement aux organismes formateurs dans le domaine du web ainsi qu'à leurs collaborateurs.

5 SERVICES AUX CONSOMMATEURS

5.1 DEMANDES ET RÉCLAMATIONS

En 2023, le MPC a continué la prise en charge et le traitement des demandes et réclamations liées à la protection des consommateurs. L'analyse approfondie de ces requêtes permet d'apporter assistance et information, tant aux consommateurs qu'aux professionnels dans leurs démarches, tout en fournissant des données sur les tendances, infractions et problématiques émergentes. Selon le type de problème évoqué, une synthèse des dispositions légales applicables est offerte et les plaignants sont guidés vers les instances ou entités les mieux équipées pour leur fournir assistance.

Face à des plaintes visant un professionnel en particulier, le MPC est intervenu directement lorsque l'intérêt général des consommateurs était compromis, pouvant initier des contrôles sur site, la prise de contact par courrier, l'application de mesures directes telles que des avertissements et des amendes, ou l'engagement de procédures judiciaires. Les cas suggérant des infractions pénales sont référés au Parquet.



En 2023, le volume de demandes et de réclamations a significativement augmenté par rapport aux années antérieures, avec un total de 644 communications, reçues principalement par courriel, puis par téléphone et, dans une moindre mesure, par courrier. Cette hausse d'activité a mené, outre les réponses apportées aux demandeurs, à la mise en œuvre de 27 contrôles à la suite de réclamations et à la transmission de 2 rapports au Parquet.

³⁰ <https://ewb.lu/>

5.2 SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE ET DIGITALISATION

L'engagement du MPC à simplifier et numériser les procédures est une priorité constante. En 2023, le processus de traitement des réclamations des passagers aériens a été analysé en vue d'une optimisation afin de garantir une expérience client fluide et efficace, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle.

6 TRAVAUX LÉGISLATIFS ET JURIDIQUES

6.1 TRAVAUX LÉGISLATIFS EN COURS

- Projet de loi 7650 portant introduction du recours collectif en droit de la consommation et transposition de la directive (UE) 2020/1828 relative aux actions représentatives³¹

La mission d'élaboration d'un mécanisme judiciaire introduisant une voie de recours collectif visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs a été confiée au MPC. Le PL7650³² est en cours de procédure législative et le Conseil d'État s'est prononcé dans son avis 60.324 du 20 juin 2023 sur le projet de loi PL7650, tel qu'amendé d'abord en décembre 2021 et une deuxième fois septembre 2022. Le texte est sous revue et une série d'amendements supplémentaires est en voie de finalisation.

- Projet de loi 8255³³ portant modification du Code de la consommation

Ce projet, déposé en juin 2023, vise à introduire des dispositions de précision en ce qui concerne les clauses abusives, la simplification en matière de désignation des agents habilités à exercer des contrôles et la clarification des sanctions, susceptibles d'améliorer la protection juridique du consommateur.

6.2 TRAVAUX LÉGISLATIFS AU NIVEAU EUROPÉEN

Dossiers européens dont la négociation a été achevée en 2023

Au cours de l'année 2023, le Conseil et le Parlement européen sont parvenus à un accord en trilogues sur deux textes pour lequel le MPC était chargé de la négociation, à savoir :

- La proposition de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL relative aux crédits aux consommateurs devenue la Directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE 34 ;

³¹ <https://gd.lu/9xzvz8>

³² <https://gd.lu/84GZt3>

³³ <https://gd.lu/mHn2Z>

³⁴ JO L du 30.10.2023 (<https://gd.lu/cWH63R>)

- La proposition de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE devenue la Directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE 35.

Dossier européen dont la négociation a été poursuivie en 2023

- La proposition de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d’agir en faveur de la transition écologique grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et à de meilleures informations (dite « Green Empowerment »).

Dossiers européens dont la négociation a débuté en 2023

- Proposition de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens et modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et les directives (UE) 2019/771 et (UE) 2020/1828 (dite « Right to Repair »). Les trilogues ont commencé et devraient être clôturés en début de 2024
- En octobre 2023, la Commission européenne a publié la proposition de directive COM(2023) 649 final, modifiant la directive de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation de 2013³⁶, ainsi que la proposition de règlement COM(2023) 647 final, abrogeant la plateforme ODR³⁷. Les travaux de négociation commenceront en février 2024.
- En novembre 2023, la proposition de directive modifiant la directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liés (COM(2023) 905 final) a été publiée, mais les travaux de négociation ne commenceront qu’en 2024³⁸.

7 PARTENARIATS ET COOPÉRATION INTERNATIONALE

7.1 UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS NOUVELLE ASBL (ULC)

L’ULC est l’unique association de protection des consommateurs au Luxembourg et est soutenue financièrement par le gouvernement luxembourgeois à travers une convention bisannuelle signée avec le MPC. Ce soutien vise à appuyer les missions d’information et d’assistance aux consommateurs confrontés à un litige national et à permettre une première consultation gratuite d’un plaignant non-membre de l’association.

³⁵ JO L du 28.11.2023 (<https://gd.lu/660NM6>)

³⁶ <https://gd.lu/2kjCPv>

³⁷ <https://gd.lu/sG5PR>

³⁸ <https://gd.lu/45Xhlw>

La convention signée entre le MPC et l'ULC pour les années 2022 et 2023 a été mise en œuvre dans la continuité. Dès lors, le MPC et l'ULC se sont échangés régulièrement pour faire le point sur l'actualité en matière de protection des consommateurs et la mise en œuvre des missions et projets retenus d'un commun accord.

Le MPC, soucieux d'assister l'ULC dans ses démarches de modernisation, a cofinancé la refonte du site Internet et l'acquisition de logiciels performants. La révision des procédures / processus internes a été soutenue par des audits opérationnels dans un but de gestion efficace et adaptée aux besoins actuels.

7.2 CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS GIE

Le Centre Européen des Consommateurs (CEC) est un groupement d'intérêt économique constitué par l'État luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs nouvelle asbl. C'est l'antenne luxembourgeoise du réseau européen des Centres européens des consommateurs (European consumer centres - ECC net). Le but du CEC est de soutenir et de conseiller le consommateur en matière d'achats transfrontaliers par l'intermédiaire du réseau communautaire CEC établi entre les structures nationales respectives.

Les moyens financiers du CEC luxembourgeois pour la mise en œuvre de ses missions se composent, d'une part, par les fonds mis à disposition par la Commission européenne et, d'autre part, par la contrepartie nationale des membres du GIE. Le CEC luxembourgeois collabore activement aux projets initiés par ses pairs au niveau européen.

7.3 CONSEIL DE LA CONSOMMATION

Le Conseil de la consommation est un organe consultatif composé de façon tripartite. Il comprend des représentants de différents ministères, d'organisations professionnelles et d'organisations de défense des droits des consommateurs. Sa composition est définie dans la partie réglementaire du Code de la consommation. Lors de ses réunions, les débats ont porté sur les projets législatifs en cours tant au niveau national qu'europpéen exposés par les représentants du MPC. Ils ont par ailleurs permis de faire le tour de dossiers pour s'échanger sur les actualités en matière de politique de la protection des consommateurs tels les contrôles réalisés par le ministère en matière d'application du droit de la consommation.

Les modalités pratiques dans les commerces ainsi que les effets de la réduction des taux de TVA (hormis le taux super-réduit) de 1% pendant l'année 2023 ont été abordées. Enfin, les discussions du Conseil de la consommation ont également porté sur la mise en œuvre de la Charte FAIR PRICE, au respect de laquelle il doit veiller.

7.4 OCDE

Le MPC représente les intérêts du Luxembourg au sein du comité à l'égard de la politique des consommateurs (Committee on Consumer Policy / CCP) de l'OCDE. Celui-ci se réunit 2 fois par an pour s'échanger sur les tendances internationales touchant aux intérêts économiques des consommateurs et élaborer des positions et projets communs. C'est depuis fin 2022 que le MPC a renforcé son implication dans ce réseau. Les thèmes actuellement discutés et

approfondis dans ce groupe sont – entre-autres – la vulnérabilité, les dark patterns, le commerce électronique, l'intelligence artificielle, la consommation durable et l'évaluation de l'impact des politiques de consommation.

7.5 CNUCED

Au sein de la Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement (CNUCED), le MPC a participé en 2023 à plusieurs groupes de travail, qui traitent notamment de la protection des consommateurs reliée à la question du genre ou encore plus spécifiquement du commerce électronique.

7.6 UNION EUROPÉENNE

Au niveau européen, la réunion ministérielle informelle qui se tenait le 24 juillet à Bilbao à mettre en avant. La ministre de la Protection des consommateurs y a participé et les sessions de travail étaient centrées sur le Nouvel agenda du consommateur 2020-2025 et sur la promotion de la consommation responsable et durable.

8 INFORMATION DU CONSOMMATEUR

8.1 CONFÉRENCES DE PRESSE

Bilan du National Enforcement Body (NEB)



Le 17 juillet 2023, le MPC a invité à une conférence de presse pour présenter le bilan du National Enforcement Body (NEB), l'organisme national chargé de faire respecter les droits des passagers et dont notamment les passagers aériens. Une convention de collaboration dans le domaine de la gestion des plaintes des passagers aériens visant à simplifier les démarches pour faire valoir les droits des passagers aériens a été signée à la même

occasion entre le MPC, l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et le Centre européen des consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg).

Nutriscore



Le 31 juillet 2023 s'est tenue une conférence de presse pour présenter les résultats d'une enquête de monitoring sur l'utilisation du Nutri-Score au Luxembourg. Cette enquête approfondie a été menée auprès des consommateurs résidents, tandis que des interviews qualitatifs ont été réalisés auprès d'entreprises luxembourgeoises, tant auprès des entreprises qui utilisent le Nutri-Score qu'auprès de celles qui ne l'ont pas encore

adopté. Les résultats montrent que le Nutri-Score jouit d'une grande notoriété et d'une forte acceptation au sein de la population luxembourgeoise. Le monitoring a également révélé une certaine réticence quant à l'adoption du Nutri-Score par les entreprises luxembourgeoises qui ont affirmé redouter que l'affichage d'un mauvais score nutritionnel ait des répercussions néfastes sur leurs ventes ou encore que des modifications de l'algorithme puissent entraîner des surcoûts.

8.2 INFORMATIONS PAR MÉDIA SOCIAUX

Dans un souci de toucher un public diversifié, le MPC a étendu sa présence sur les réseaux sociaux à Instagram et Twitter. Au total, quelque 223 publications ont été postées, tous réseaux sociaux confondus (Facebook : 79 / Instagram : 68 / LinkedIn : 44 / X (Twitter) : 32).

8.3 CAMPAGNES DE COMMUNICATION

Le MPC a également lancé 3 campagnes de sensibilisation de plus grande envergure en 2023.

Droits des passagers aériens

Une campagne d'information a été lancée durant la période estivale à l'aéroport de Luxembourg pour informer les consommateurs sur leurs droits en tant que passagers aériens. Cette campagne se traduisait à différents niveaux, que ce soit par l'affichage d'animations traitant des droits des passagers sur les écrans publicitaires, par la présence physique des agents du MPC et de ses partenaires sur un stand d'information ou encore par la distribution de matériel et de gadgets d'information à l'adresse des passagers.



Finance durable

Comme mentionné au point 3.4., la Fondation ABBL pour l'éducation financière, la CSSF, l'ALFI, et le MPC ont lancé début mars 2023 une campagne de sensibilisation à la finance durable.

Semaine nationale de prévention contre le surendettement

Le MPC a participé à la campagne autour de la première semaine nationale de prévention du surendettement, organisée par le ministère de la Famille en collaboration avec la Ligue médico-sociale et Inter-Actions. Dans ce cadre, une animation a été réalisée dans laquelle il a été rappelé que les consommateurs doivent toujours être attentifs lors de la signature d'un contrat.

8.4 COMMUNIQUÉS DE PRESSE

Le MPC a publié 18 communiqués de presse en 2023 :

- Autofestival 2023: rappel de quelques principes légaux (17.01.2023) ;
- Lancement d'une campagne nationale de sensibilisation sur la finance durable (28/02/23) ;
- Conférence « Que mangerons-nous demain ? » : Les défis de la production alimentaire face à une consommation en transition (11/03/23) ;
- Bilan positif pour la charte « Chèques-Cadeaux » (29.03.2023)
- Charte FAIR PRICE – Conclusions du Conseil de la consommation (17.04.2023) ;
- Rechter vun de Passagéier (15.05.2023) ;
- Conseils utiles en matière de vente «porte à porte» (08.06.2023)
- Huit projets récompensés, en présence de Paulette Lenert, Franz Fayot et Georges Engel, lors de la première édition des Luxembourg Impact Days visant à une consommation plus durable (07.07.2023) ;
- Bilan du National Enforcement Body relatif aux plaintes des passagers aériens (17.07.2023) ;
- Paulette Lenert a présenté l'étude de monitoring sur l'utilisation du Nutri-Score au Luxembourg (31.07.2023) ;
- Contrôles conjoints réussis par le ministère de la Protection des consommateurs et l'ILNAS dans le secteur de l'ameublement au Luxembourg cet été (12.09.2023) ;
- Contrôles de l'indication des prix dans le secteur de la beauté (02.11.2023) ;
- myImpact.lu : Calculateur d'empreinte carbone en ligne (07.11.2023) ;
- Contrôles conjoints du ministère de la Protection des consommateurs et de l'ILNAS dans le secteur des pneumatiques (09.11.2023) ;
- Paulette Lenert a officiellement cédé le ressort de la Protection des consommateurs à Martine Hansen (17.11.2023) ;
- Conseils pour des achats en ligne en toute sérénité (18.12.2023) ;
- La ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen, en visite au stand du National Enforcement Body à l'aéroport de Luxembourg (21.12.2023) ;
- Contrôles dans le secteur du luxe (22.12.2023).

8.5 FOIRES, SALONS ET CONFÉRENCES

Conférence Que mangerons-nous demain ?

Le 10 mars, le MPC a invité à une conférence publique intitulée « Que mangerons-nous demain ? » La conférence s'inscrivait dans la mise en place d'une politique alimentaire nationale et se faisait sur invitation conjointe avec le ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural. Devant une salle comble, la rencontre a permis d'explorer les défis et les perspectives du système alimentaire au Luxembourg sous ses différents angles.



Le discours d'ouverture fut prononcé par Olivier De Schutter, professeur à l'Université catholique de Louvain et à Sciences Po Paris et ex-rapporteur spécial de l'ONU pour le droit à l'alimentation et co-président du Panel international d'experts sur les systèmes alimentaires durables (IPES-Food). En 2^e partie, une table-ronde réunissant des acteurs locaux a permis de prendre la mesure des défis concrets qui se posent à l'échelle du Luxembourg.

Cycle de débats sur la décarbonisation

Comme mentionné au point 3.7., le MPC a également participé à un cycle de 5 débats portant sur la décarbonisation entre mars et juin 2023.

Foire agricole d'Ettelbruck

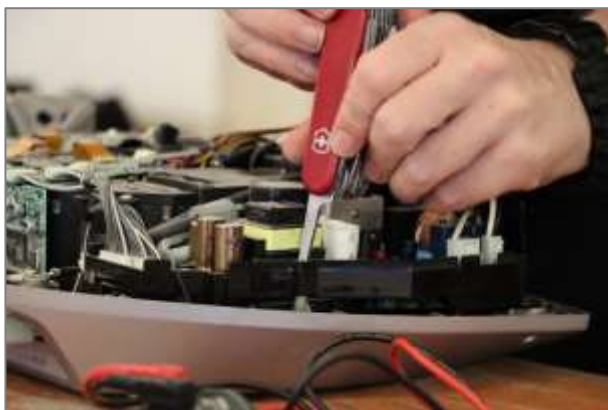
Le MPC était présent à la foire agricole d'Ettelbruck du 30 juin au 2 juillet. Un quiz a été spécialement conçu pour l'occasion afin de sensibiliser les visiteurs de manière ludique à des thématiques aussi variées que :

- droits des passagers ;
- protection des consommateurs ;
- alimentation saine ;
- consommation responsable ;
- affichage des prix ;
- développement durable.



Luxembourg Impact Days

Le MPC a également participé à la première édition des Luxembourg Impact Days s'est tenue les 7 et 8 juillet. Il s'agissait d'une manifestation entièrement dédiée à l'économie sociale et solidaire et à la consommation plus responsable. Le MPC était présent avec un stand pour informer et sensibiliser notamment sur la protection des consommateurs et sur une consommation responsable.



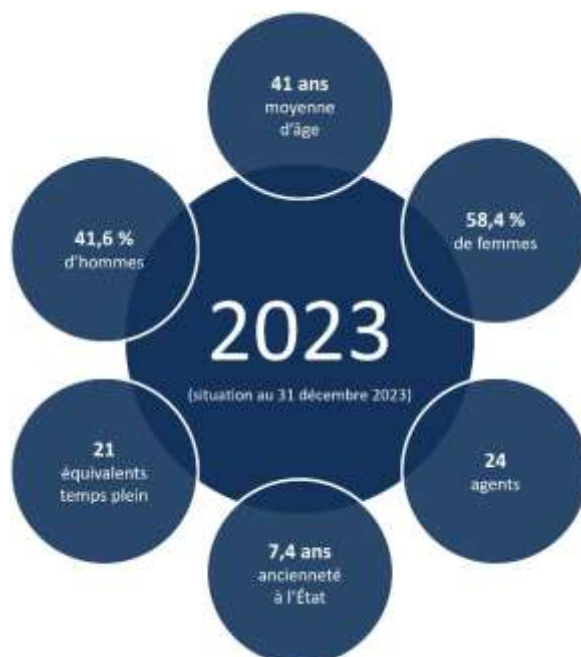
Un repair-café pour les petits appareils électro-ménagers ainsi qu'un repair-café pour les vêtements et les objets en textile afin de leur donner une seconde vie ont également été organisés. Ces ateliers ont rencontré un franc succès, et ont été réalisés avec l'aide des partenaires du MCP : le « Centre for Ecological Learning Luxembourg » (CELL) et le programme « Plaidons Responsable » de la Caritas.

8.6 SITE WEB MPC

Site purement institutionnel, la page web du MPC³⁹ liste dans les grandes lignes les responsabilités et activités de l'administration. Afin d'améliorer la qualité du contenu et donc fournir une véritable plus-value aux internautes, la rubrique « Dossiers » a continué à être alimentée en 2023, notamment des dossiers portant sur la vente porte à porte, les droits des passagers ou encore la présentation du Code de la consommation dans un langage non-juridique.

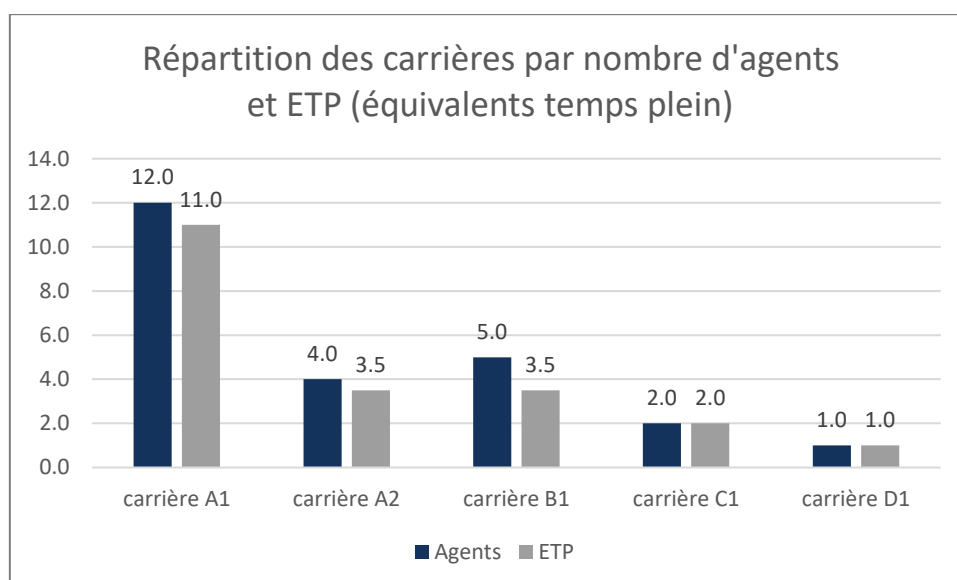
³⁹ www.mpc.gouvernement.lu

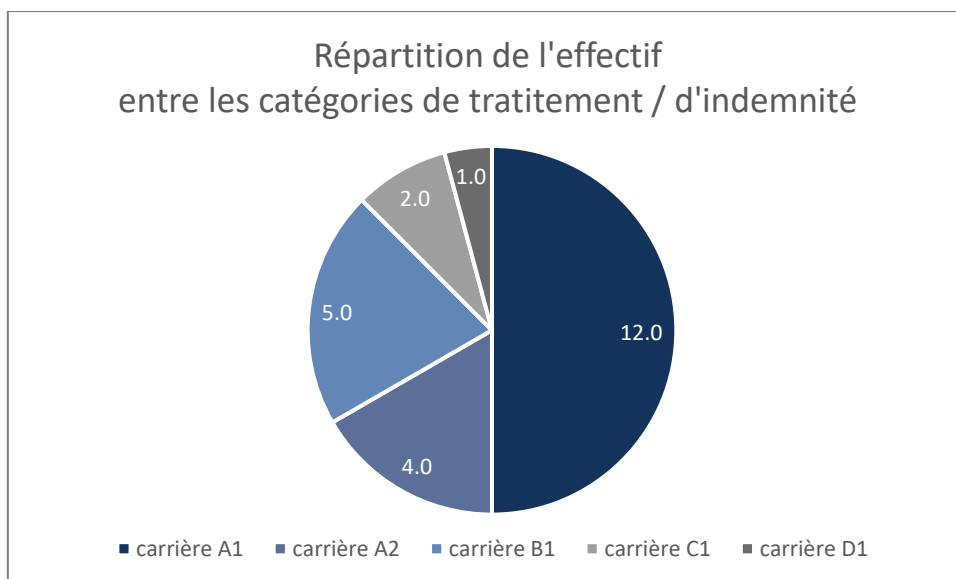
9 PANORAMA SOCIAL



Au niveau de l'évolution des effectifs, 8 (6.50 ETP) nouveaux agents ont été recrutés courant 2023 dont 2 via changement d'administration. À la suite du départ de 2 (1.75 ETP) agents au 31 décembre 2022, le MPC est passé de 18 agents (16.25 ETP) fin 2022 à 24 agents (21 ETP) fin 2023.

À côté de l'accompagnement de cette évolution des effectifs, le service RH a optimisé la gestion des ressources humaines et plus particulièrement les plans de travail ainsi que les plans de formation de chaque collaborateur.

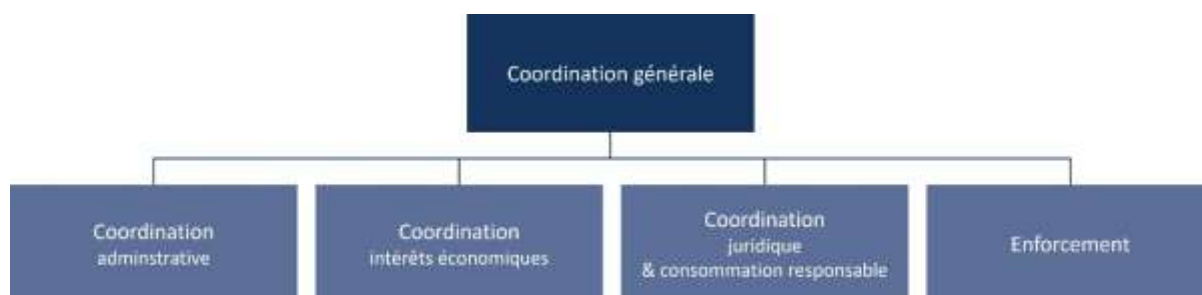




Une enquête de satisfaction a été effectuée dans le cadre des entretiens annuels pour l'établissement des plans de travail individuels.

Le plan de formation du MPC a été mis à jour et diverses formations ont été organisées comme une formation aux premiers secours, une introduction au sujet de l'intelligence artificielle ou encore diverses formations spécifiques au métier. En matière de formation continue, les agents affectés au MPC ont suivi un total de 115 jours de formation continue, soit une moyenne de près de 5.2 jours de formation par agent. En outre, le projet Intranet SharePoint a été mis en œuvre en 2023 pour améliorer la communication interne et au sein du MPC.

En 2023, l'organigramme du MPC se présentait comme suit :



10 QUESTIONS PARLEMENTAIRES

En 2023, le MPC a été saisi des 16 questions parlementaires suivantes :

N°	Échéance	Titre de la QP	Lien
7.767	14/03/2023	Augmentation des prix de certains produits alimentaires	www.chd.lu/fr/question/25401
7.779	16/03/2023	Clauses abusives en droit de la consommation	www.chd.lu/fr/question/25414
7.817	23/03/2023	Recours dit collectif	www.chd.lu/fr/question/25453
7.838	29/03/2023	Éducation financière	www.chd.lu/fr/question/25474
7.891	17/04/2023	Campagne de sensibilisation sur la finance durable	www.chd.lu/fr/question/25530
8.151	13/07/2023	Campagne de sensibilisation sur la finance durable	www.chd.lu/fr/question/25854
8.226	10/08/2023	Viande de cheval	www.chd.lu/fr/question/25932
8.228	10/08/2023	Viande de gibier	www.chd.lu/fr/question/25934
8.280	01/09/2023	Compensation de l'index	www.chd.lu/fr/question/25987
8.358	28/09/2023	Promotion des ministères à l'aide des médias sociaux	www.chd.lu/fr/question/26065
8.377	10/10/2023	Attaques par phishing	www.chd.lu/fr/question/26084
1	25/10/2023	Plaintes de personnes privées contre des promoteurs	www.chd.lu/fr/question/26098
11	08/11/2023	Baisse de la TVA pour l'année 2023	www.chd.lu/fr/question/25414
59	29/11/2023	Plateforme « Letzshop »	www.chd.lu/fr/question/26157
61	29/11/2023	Option « Forfait bloqué »	www.chd.lu/fr/question/26159
71	29/11/2023	Plateforme « Letzshop »	www.chd.lu/fr/question/26169

