



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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



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

MINISTÈRE DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Tél. : (+352) 247-73700

E-mail : info@mpc.etat.lu

<https://mpc.gouvernement.lu/>

Adresse

19-21, boulevard Royal
L-2449 Luxembourg



SOMMAIRE

Un aperçu de 2019	4
Les missions et le programme de travail du MPC	5
Les activités phares du MPC en 2019	7
Administration unique du contrôle de la sécurité alimentaire	7
Recours collectif	7
Nutriscore	7
La mise en place de l'équipe du MPC	8
Les activités principales de 2019 – département ministériel	10
Protection juridique des consommateurs	10
Activités de contrôle	10
Surveillance de l'indication des prix	10
Enquêtes sectorielles	11
Coopération internationale en matière de protection des consommateurs – réseau CPC	12
Défense des droits individuels	14
Passagers aériens	14
Union luxembourgeoise des consommateurs Nouvelle asbl (ULC)	17
Centre européen des Consommateurs GIE (CEC)	17
Représentation du MPC	17
Conseil de la consommation	17
Information du consommateur	18
Événements	18
Présence dans les médias sociaux	21
Les activités principales de 2019 – Commissariat du gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire	22
Création du Commissariat	22
Coordination du plan de contrôle pluriannuel intégré (MANCP)	22
Point Focal EFSA	22
Gestion des alertes rapides RASFF et des systèmes AAC-AA et AAC-FF	23
Gestion des formations	27
Enregistrement des établissements alimentaires	28



Gestion des réclamations	29
Législation.....	30
Groupes de travail	30
Projets de lois déposés.....	32
Questions parlementaires	33



UN APERÇU DE 2019

Au Grand-Duché de Luxembourg, même s'il n'existait pas de ministère exclusivement dédié aux consommateurs avant fin 2018, la protection du consommateur est depuis longtemps à l'agenda. Beaucoup de ses facettes ont été traitées depuis de nombreuses années au sein de différents ministères, ou bien par des institutions soutenues par l'État. Cependant, le contexte a changé. Le consommateur évolue dans l'ère du numérique et est confronté à l'apparition de nouveaux modèles économiques lui attribuant de nouveaux choix ou lui conférant de nouveaux rôles. Il a besoin de davantage de transparence, mais aussi de plus de sécurité. La complexité des usages, des niveaux de réglementation et des innovations technologiques s'est fortement accrue ces dernières années, appelant une réponse politique forte.

La réponse choisie par le gouvernement est la création d'un ministère dédié à la protection de consommateurs. Centralisation et synergies, ressources propres et latitude d'action vont permettre de donner une visibilité accrue à la thématique auprès du public et des protagonistes, de rassembler les acteurs, de mettre en place des politiques à impact plus large ainsi qu'une plus forte présence au niveau international.

L'année 2019 a donc été dédiée à la définition d'un programme de travail 2020-2023, à la mise en place et à la consolidation d'une équipe, au démarrage des premiers projets de mise en œuvre des attributions du nouveau ministère, mais également à la continuation des projets amorcés et activités assurées par les entités ayant été regroupées sous la tutelle du ministère de la Protection des consommateurs (MPC).



LES MISSIONS ET LE PROGRAMME DE TRAVAIL DU MPC

Les missions du MPC proviennent des attributions décrites dans l'arrêté grand-ducal du 28 mai 2019 portant constitution des Ministères¹ :

1. Politique de protection juridique des consommateurs : Politique de la consommation dans le marché intérieur et au niveau national - Conseil de la Consommation - Code de la consommation, volet législatif et volet application - Droits des voyageurs - Relations avec le Centre européen des consommateurs GIE - Relations avec l'Union luxembourgeoise des consommateurs.
2. Sécurité alimentaire : Commissariat du Gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire - Mise en place d'une administration unique (regroupant les missions de contrôle assurées jusqu'à présent par la Division de la santé publique de l'Administration des Services vétérinaires et la Division de la sécurité alimentaire de la Direction de la Santé) et d'un système de contrôle et de sanctions efficaces relatif aux denrées alimentaires - Information et sensibilisation du public - Coordination des activités des laboratoires en matière de contrôle - Baromètre de l'hygiène - Surveillance des établissements alimentaires, contrôle officiel des denrées alimentaires et de la chaîne alimentaire, ainsi que des matériaux et objets entrant en contact avec les denrées alimentaires.
3. Relations avec les enceintes internationales et européennes en matière de sécurité alimentaire (dont notamment l'EFSA, le Conseil de l'Europe, la CHAFAEA, le Codex Alimentarius et l'OAV).

Il en sort que les attributions directes du MPC se limitent aux volets légaux couverts par le Code de la consommation et à la sécurité des denrées alimentaires.

En dehors de ces 2 domaines de responsabilité très concrets, le Gouvernement a donné un rôle supplémentaire au MPC dans sa déclaration gouvernementale² :

« Cette confiance [dans la qualité des produits] sera en plus renforcée par la création d'un nouveau ministère de la Protection des consommateurs qui confère, entre autres, une importance nouvelle à l'aspect de la sécurité alimentaire et du contrôle de la qualité. Nous introduirons un droit à l'information renforcé en garantissant que le consommateur dispose d'informations précises sur la nature du produit qu'il achète ou qu'on lui sert. »

Il ne s'agit donc pas seulement de faire respecter et évoluer le cadre légal, mais une des missions principales du MPC est l'information du consommateur.

¹ [Arrêté grand-ducal du 28 mai 2019 portant constitution des Ministères](#)

² [Déclaration sur le programme gouvernemental 2018 – 2023](#), p. 11



A côté des missions spécifiques propres au MPC, tous les ministères ont un devoir de contribution au Plan National pour un développement durable³. La contribution du MPC se retrouve surtout au niveau de l'objectif #3 : promouvoir une consommation et une production durables.

Dans le cadre du programme de travail 2020-2023, le MPC s'est par conséquent donné l'ambition d'assurer que le consommateur soit protégé, informé et puisse agir de façon responsable.

³ [Luxembourg 2030 3^{ème} Plan National pour un Développement durable](#)



LES ACTIVITÉS PHARES DU MPC EN 2019

Dans le cadre de la réalisation de ses missions, le MPC a lancé en 2019 une grande partie des projets prévus par le programme de coalition.

Administration unique du contrôle de la sécurité alimentaire

Le programme de coalition prévoit la restructuration de l'organisation du contrôle alimentaire de sorte que l'ensemble des activités faisant partie de la chaîne alimentaire y soit inclus, ceci en assurant aux consommateurs un approvisionnement en aliments sains et de qualité. Le projet de loi relatif à la création d'une administration unique regroupant les différentes instances de contrôle de la sécurité alimentaire a été élaboré en 2019.

Recours collectif

Comme indiqué dans le programme de coalition, le MPC est chargé de l'élaboration d'un projet de loi sur le recours collectif visant à faciliter l'exercice des droits des consommateurs. Des consultations ont eu lieu tout au long de l'année 2019. En parallèle, le MPC a participé aux négociations de la proposition de directive relative aux actions représentatives au Conseil de l'Union européenne, pour laquelle ce dernier a adopté son orientation générale en novembre 2019.

Nutriscore



Discussion entre experts européens sur les FOP, petit-déjeuner organisé par le MPC à Bruxelles le 4 décembre 2019 – Présentation de Dr. Marco Silano, Senior Scientist and Head of Unit Human Nutrition and Health du Italian National Institute of Health (IT) du système italien

Copyright : Ministère de la Protection des consommateurs

Le système Nutriscore correspond à un logo à 5 catégories pour faciliter la compréhension de la qualité nutritionnelle d'un produit. Le règlement UE 1169/2011 concernant l'information sur les denrées alimentaires constitue la base légale en vue d'une recommandation relative aux entreprises par les États membres. Le système Nutriscore est recommandé dans la quasi-totalité des pays avoisinants du Luxembourg. Étant donné que le Luxembourg importe la majeure partie des produits alimentaires en vente sur le territoire national, les consommateurs sont confrontés à ce système d'évaluation des valeurs nutritionnelles. Des concertations avec les

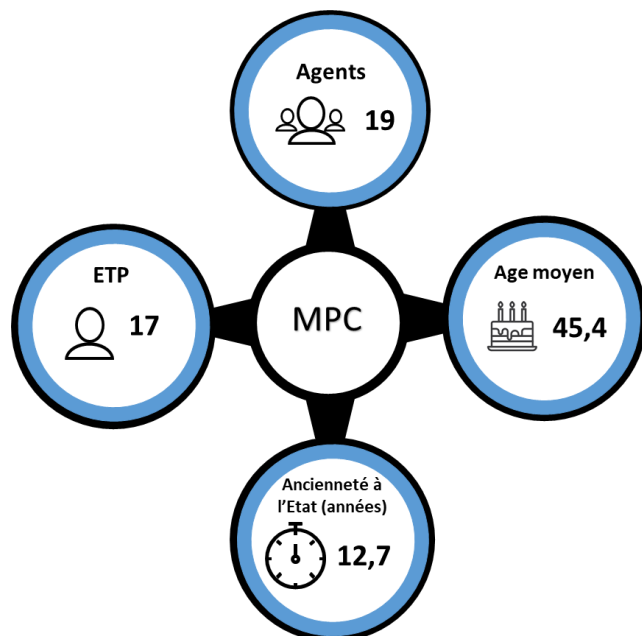
différentes parties prenantes ont par conséquent eu lieu en 2019 en vue de préparer un avant-projet de règlement grand-ducal recommandant l'utilisation du Nutriscore aux producteurs luxembourgeois.

D'autre part, une entrevue avec la directrice de la DG Santé à Bruxelles était destinée à expliquer à la Commission européenne la situation particulière du marché luxembourgeois et de la sensibiliser en vue d'une harmonisation européenne d'un système FOP (front of package) tel que Nutriscore afin de ne pas désorienter le consommateur luxembourgeois qui risque d'être confronté à des systèmes différents.



LA MISE EN PLACE DE L'ÉQUIPE DU MPC

Le MPC se compose en 2019 de deux équipes, celle du département ministériel d'une part, et celle du Commissariat du Gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire.

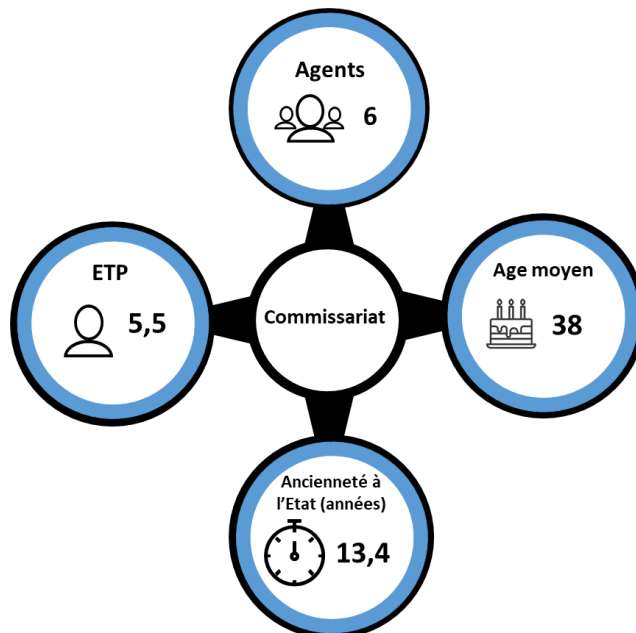


A noter que le département ministériel du MPC regroupe le Département de la protection des consommateurs anciennement sous la tutelle du ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs ainsi que la Direction du marché intérieur et de la consommation du Ministère de l'Economie.

Le département ministériel en chiffres

Le Commissariat du gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire, créé en 2018⁴ et également sous la tutelle du nouveau ministère, remplace l'Organisme pour la Sécurité et la Qualité de la Chaîne Alimentaire (OSCQA).

L'équipe est donc composée d'une part d'agents occupés préalablement auprès des services mentionnés plus haut, mais également de collaborateurs engagés via recrutement interne et externe. À noter qu'en raison des démarches administratives nécessaires au regroupement de différents services et à l'engagement de nouveaux



Le Commissariat du Gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire en chiffres

⁴ [Loi du 28 juillet 2018 instaurant un système de contrôle et de sanctions relatif aux denrées alimentaires](#)



agents, les équipes du MPC et du Commissariat n'ont été constituées en majorité qu'à partir du mois d'avril 2019.



LES ACTIVITÉS PRINCIPALES DE 2019 – DÉPARTEMENT MINISTÉRIEL

Les activités du MPC se répartissent en 2019 entre la continuation du travail des équipes préalablement affectées à d'autres ministères et les nouveaux projets lancés dans le cadre des nouvelles attributions.

PROTECTION JURIDIQUE DES CONSOMMATEURS

Dans le cadre de ses attributions, le MPC exerce un certain nombre d'activités visant à assurer le respect du droit de la consommation.

ACTIVITÉS DE CONTRÔLE

Le ministère exerce une activité de contrôle tout au long de l'année à l'encontre de l'ensemble des commerçants exerçant leur activité sur le territoire national à travers la surveillance de l'affichage des prix et le contrôle de l'inscription des intermédiaires de crédit à la consommation. Ces mêmes paramètres sont également contrôlés lors d'enquêtes ciblées visant des secteurs spécifiques, tels les studios de tatouage en 2019. Enfin, dans le cadre du réseau opérationnel de coopération internationale en matière de protection des consommateurs CPC, le MPC participe d'une part aux enquêtes communes coordonnées par la Commission européenne et coopère d'autre part dans le cadre d'enquêtes concernant des infractions transfrontalières.

Surveillance de l'indication des prix

Des contrôles de l'indication des prix sont effectués systématiquement de manière préventive et par après répressive si nécessaire. Ces contrôles ont d'une part donné lieu à 172 sommations par lettre recommandée à l'encontre des dirigeants de société non conformes aux dispositions des articles L.112-1. à L.112-9. du Code de la consommation. D'autre part, 76 contraventions ont été dressées. Dans 13 cas, des procès-verbaux ont dû être dressés soit en cas de refus de remédier à la non-conformité constatée par l'agent de contrôle, soit en cas de non-paiement d'une contravention.

Contrôle des intermédiaires de crédit à la consommation

Conformément à l'article L. 224-21, paragraphe 2 du Code de la consommation, les intermédiaires de crédit établis au Luxembourg doivent se faire inscrire sur une liste à établir par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions. Cela concerne les crédits à la consommation pour l'achat d'un bien ou pour le financement d'un service dont le montant est compris entre 200 et 75.000 euros.

En 2019, 34 professionnels ont soumis une demande d'inscription sur cette liste des intermédiaires de crédit à la consommation. Une inscription a été recueillie dans le cadre des contrôles de l'affichage des prix vu qu'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.

Cette liste des intermédiaires de crédit à la consommation compte actuellement 275 intermédiaires de crédit inscrits et est publiquement consultable sur le site Guichet.lu.



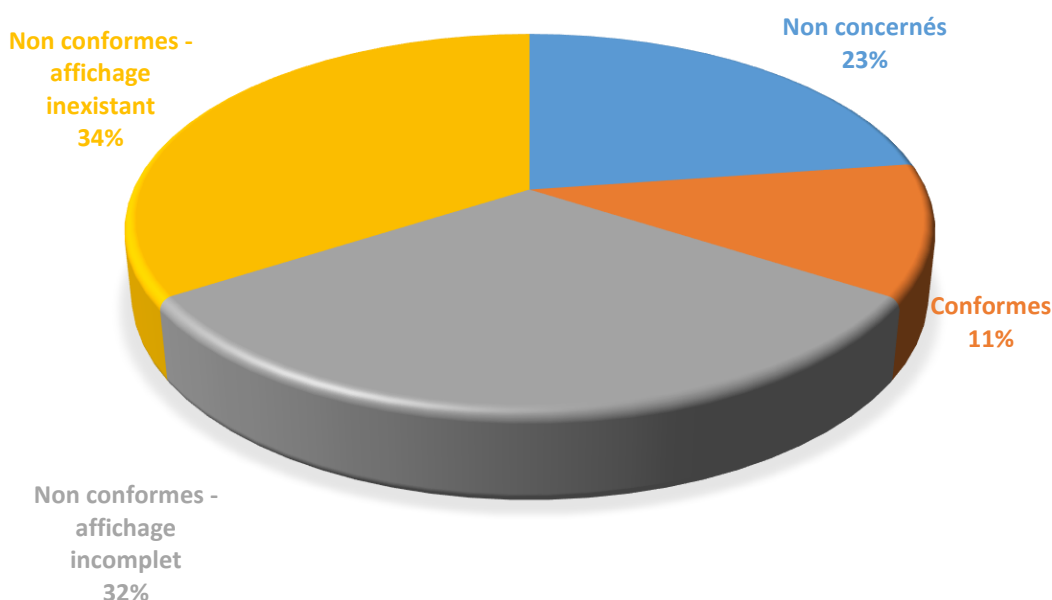
Enquêtes sectorielles

En continuation de l'activité de la Direction du marché intérieur et de la consommation du ministère de l'Économie, le ministère de la Protection des consommateurs procède, dans le cadre des missions qui lui sont imparties par le Code de la consommation, à des enquêtes suite à des plaintes de consommateurs, notamment dans le cadre de l'indication des prix.

En 2019, le MPC a réalisé une enquête sectorielle ciblée sur les studios de tatouage et de piercing. 44 établissements ont été recensés, dont 10 n'étaient pas concernés par l'enquête étant donné qu'ils étaient présents doublement sur la liste sous différentes désignations, ont arrêté leur activité ou pratiquent d'autres activités que le tatouage et le piercing tels que l'organisation de manifestations. Des 34 établissements concernés, 5 informaient leurs clients correctement des prix de vente de leurs accessoires et des tarifs de leurs prestations, 14 affichaient les prix de manière incomplète, 15 n'indiquaient ni le prix des produits de vente, ni affichaient les tarifs de leurs prestations les plus courantes.

L'argument avancé pour ce manquement est que les tatouages constituent des œuvres individuelles dont le prix varie en fonction de la taille, du motif, des coloris, etc. Pour cette raison, il est pratique courante chez la quasi-totalité des tatoueurs de faire signer un devis par le client avant même de commencer la prestation afin que la transparence sur le prix soit assurée. Cette façon de procéder a été jugée acceptable par le ministère et la représentation professionnelle des tatoueurs a été invitée à inciter leurs membres à adopter tous cette pratique.

Enquêtes sectorielles - indication des prix



Concernant les tarifs des piercings et les prix des produits vendus, les établissements concernés par des manquements ont été invités à se mettre en conformité et d'indiquer les prix de manière correcte et complète.

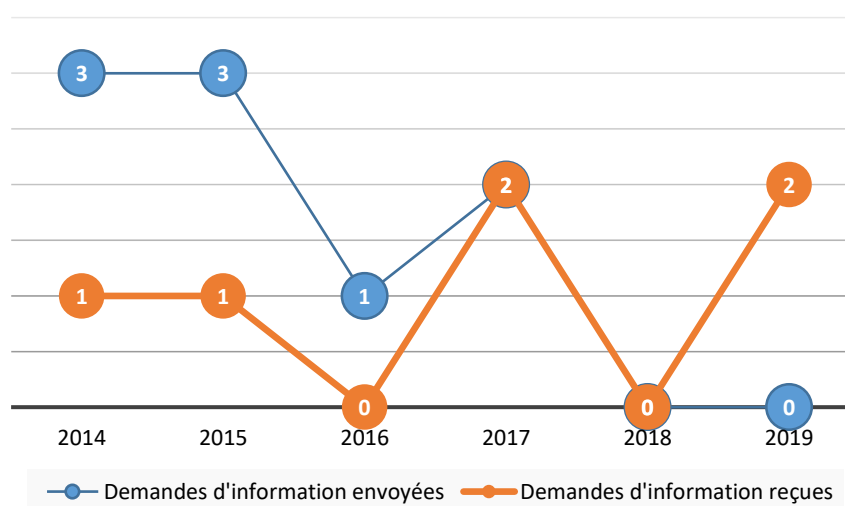


Coopération internationale en matière de protection des consommateurs – réseau CPC

Le règlement (CE) no 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil prévoit des règles et procédures harmonisées afin de faciliter la coopération entre les autorités nationales qui sont chargées de veiller à l'application de la législation transfrontalière en matière de protection des consommateurs.

Dans le cadre de cette coopération appelée CPC (*Consumer Protection Cooperation*), le MPC a reçu au cours de l'année 2019 un total de 2 demandes d'informations de la part d'un des États membres du réseau dans le cadre d'enquêtes liées à des infractions constatées sur le territoire national.

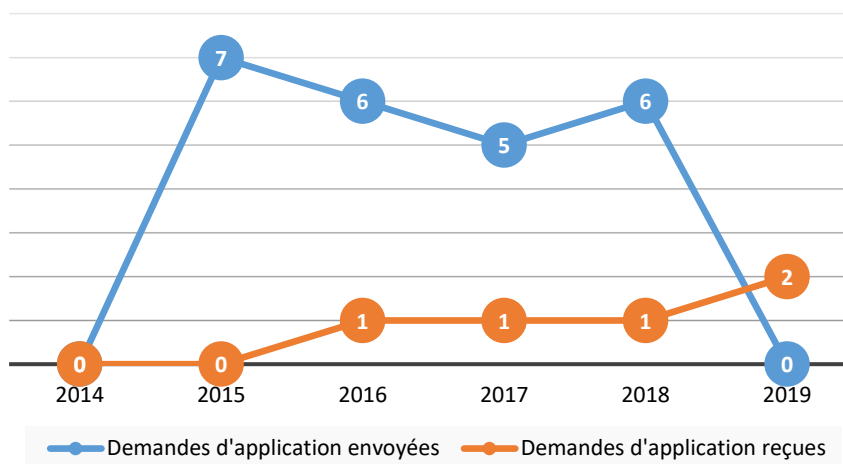
Évolution des demandes d'information CPC



Dans 2 cas, l'application de la législation transfrontalière a été demandée par l'un des États membres dans le cadre d'infractions constatées par des sociétés établies sur le territoire national.



Évolution des demandes d'application CPC



En dehors de ces demandes reçues d'autres États membres, le Luxembourg a participé, comme les années précédentes, à une enquête commune coordonnée par la Commission européenne, le Sweep (opération « coup de balai »).

Depuis l'année 2008, la Commission européenne coordonne des enquêtes annuelles dans les différents États membres de l'Union européenne par rapport à certains aspects juridiques de la protection des consommateurs pour des domaines sélectionnés selon des critères d'évaluation harmonisés.

Le "Sweep 2019" a porté sur les problèmes de livraison lors d'achats en ligne et ciblé des sites de vente de vêtements, d'ameublement et d'appareils ménagers. Le respect de certaines dispositions légales des directives suivantes a été vérifié :

- Directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales ;
- Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs ;
- Directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation ;
- Règlement (UE) 2018/302 visant à contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur.

La vérification a principalement porté sur les informations précontractuelles sur les modalités de livraison, le calcul des coûts de livraisons ainsi que d'éventuelles restrictions de livraison, le droit de rétractation et la politique de retours de ces sites. Sur les 6 sites contrôlés par le MPC fin 2019, 4 n'étaient pas en règle par rapport aux dispositions vérifiées. Les professionnels non conformes seront avisés de se mettre en conformité, soit directement, soit via la coopération CPC.



Outre ces activités d'application de la législation, les membres du réseau se sont rencontrés régulièrement dans le cadre de réunions formelles prévues par le règlement, mais aussi pour des ateliers abordant des sujets spécifiques liés à la protection des intérêts des consommateurs.

DÉFENSE DES DROITS INDIVIDUELS

Passagers aériens

Le règlement (CE) 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol et abrogeant le règlement (CEE) n°295/91 (ci-après dénommé « le règlement ») est entré en vigueur le 17 février 2005. Celui-ci a pour objectif d'encadrer la responsabilité des compagnies aériennes au sein de l'Union européenne et prévoit des obligations envers les passagers victimes de retard, de refus d'embarquement et d'annulation de vol. Un niveau minimal de protection des passagers est alors assuré par ledit règlement.

Les règles de l'Union européenne obligent les États membres à créer ou désigner des organismes nationaux de contrôle ou national enforcement body (ci-après « O.N.C. » ou « N.E.B. ») chargés de l'application du présent règlement en ce qui concerne les vols au départ d'aéroports situés sur son territoire ainsi que les vols à destination de ceux-ci et provenant d'un pays tiers, pour autant que le vol soit opéré par un transporteur communautaire. Le rôle des O.N.C. est donc de vérifier que les compagnies aériennes traitent tous les passagers conformément à leurs droits. Ainsi, les passagers qui estiment que leurs droits n'ont pas été respectés peuvent contacter l'organisme compétent. Le cas échéant, celui-ci prend les mesures nécessaires afin d'aboutir au respect des droits des passagers.

Au Grand-Duché de Luxembourg, le ministère de la Protection des consommateurs a été désigné comme O.N.C. par l'Arrêté grand-ducal du 5 décembre 2018 portant constitution des Ministères. Son pouvoir de sanction est quant à lui réglé par l'article L.311-9 du Code de la consommation.

Lors d'un refus d'embarquement, retard ou annulation de vol, le règlement prévoit une indemnisation forfaitaire de 125 à 600 euros, en fonction du retard et/ou de la distance du vol perturbé. La compagnie aérienne peut toutefois se libérer de ladite compensation si elle prouve que la perturbation est causée par un cas de force majeure (conditions météorologiques, collision avec un oiseau, etc.).

En plus de l'indemnisation, le règlement prévoit trois obligations que les compagnies aériennes doivent respecter : l'obligation d'informer les passagers de leurs droits, l'obligation de les prendre en charge ainsi que l'obligation de proposer un remboursement du billet d'avion ou un réacheminement, selon le cas de figure.

Concernant la méthode suivie par l'O.N.C. Luxembourg, celui-ci est disposé à recevoir les plaintes des passagers insatisfaits par le biais de la plateforme MyGuichet⁵ ou par e-mail⁶. Après avoir vérifié si la plainte était recevable, l'O.N.C. contacte la compagnie aérienne afin d'obtenir une éventuelle justification. Si la compagnie parvient à prouver qu'un cas de force majeure est à l'origine de l'incident, elle ne sera donc pas redevable de la compensation prévue par le règlement.

⁵ <https://guichet.public.lu/fr/citoyens/loisirs-benevolat/tourisme/droits-voyageurs/droit-passagers-aeriens.html>

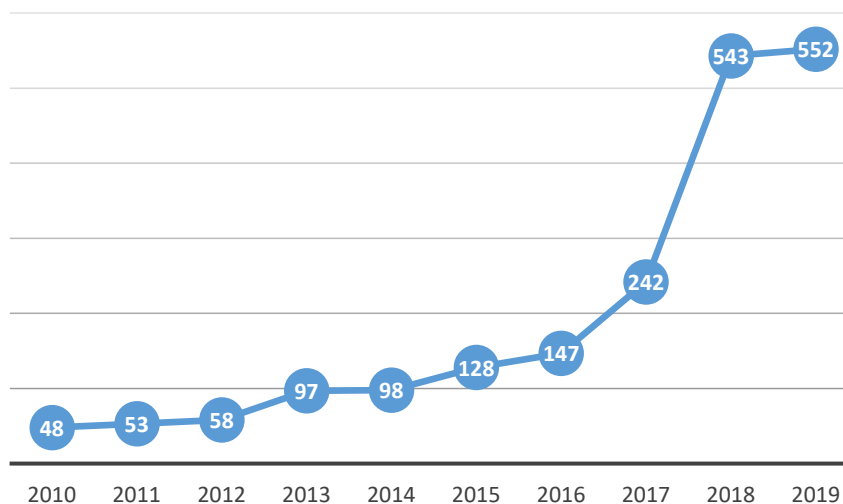
⁶ passagersaeriens@mpc.etat.lu



À l'inverse, si elle ne peut prouver une telle circonstance, elle sera dans l'obligation de verser une compensation au passager.

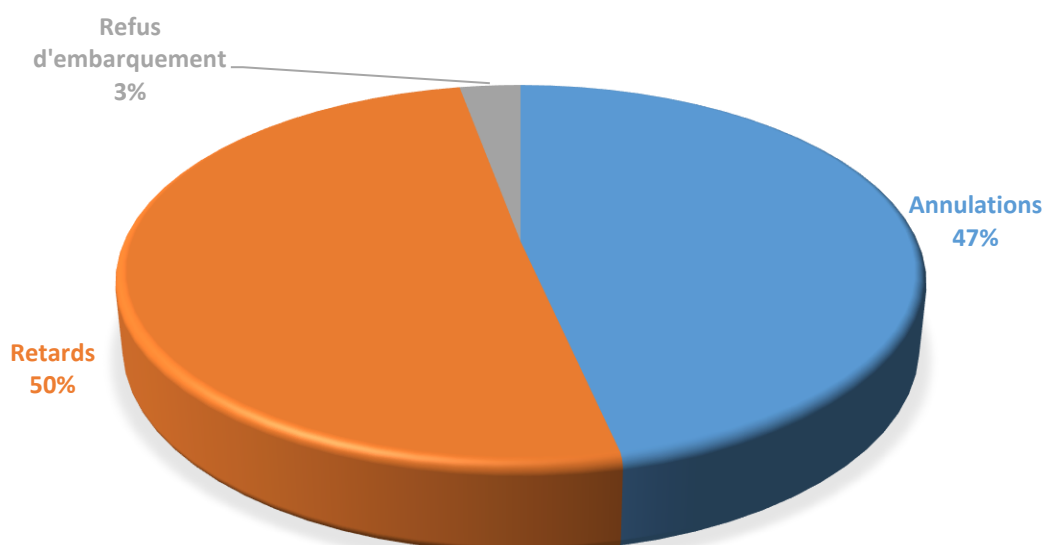
L'évolution du nombre de plaintes reste stable par rapport à 2018.

Évolution du nombre des plaintes



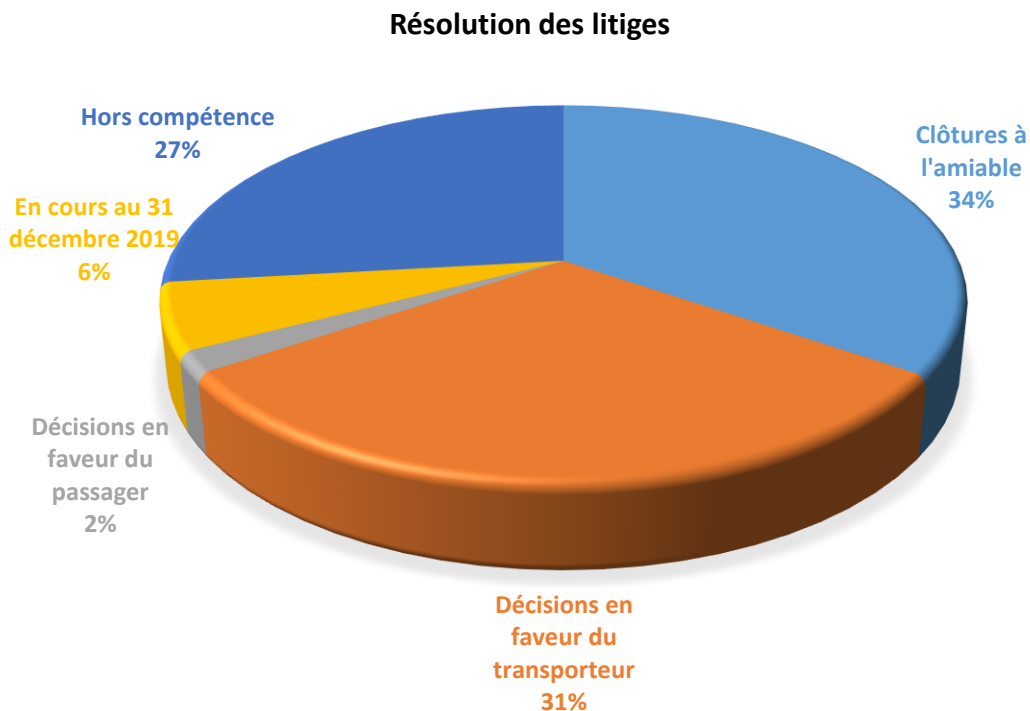
L'O.N.C. Luxembourg a reçu pour l'année 2019 un total de 552 plaintes pour des annulations, des retards et des refus d'embarquement répartis comme suit:

Répartition par type de plainte





Pour les plaintes clôturées à l'amiable, la compagnie aérienne a accepté d'indemniser le passager, pour celles décidées en faveur du transporteur, la compagnie aérienne a pu prouver qu'une force majeure était à l'origine de la perturbation. Pour les décisions en faveur du passager, la compagnie aérienne n'a pas pu prouver qu'une force majeure était à l'origine de la perturbation.



Aucune des décisions jugées en faveur des passagers (2%) n'a été exécutée par les compagnies aériennes concernées. Le Parquet du Tribunal de Luxembourg a par conséquent été saisi par le ministère.

Il a été observé en outre que la majorité des plaintes ont été déposées via des agences de réclamation (claim agency). Sur l'ensemble des 552 plaintes, 58% ont été introduites par ces mêmes agences contre 42% par le passager lui-même.

Enfin, dans l'attribution de ses compétences et en vertu du règlement, l'O.N.C. Luxembourg a contrôlé l'application du devoir d'information qui incombe aux compagnies aériennes⁷. À cette fin, une instance de contrôle du ministère s'est déplacée à l'aéroport du Luxembourg afin de vérifier si les bornes et comptoirs d'enregistrement informaient les passagers quant à leurs droits conformément à la législation précitée. La présence de l'information requise ayant été constatée, le contrôle s'est donc déroulé avec succès.

⁷ Article 14 du règlement (CE) 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol et abrogeant le règlement (CEE) n°295/91



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 annuelle 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 consultation gratuite d'un plaignant non membre de l'association.

Le MPC a également repris le protocole de collaboration conclu début 2018 avec le Ministère de l'Economie et l'ULC pour ce qui est de la transmission des dossiers des plaintes des passagers aériens couvertes par le règlement (CE) 261/2004.

Des informations plus détaillées peuvent être consultées sur son [site internet](#).

Centre européen des Consommateurs GIE (CEC)

Le 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 (*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 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.

Des informations plus détaillées peuvent être trouvées [sur son site internet](#) et sur le site [de la Commission européenne](#).

À noter que le MPC a conclu en 2019 un protocole de collaboration avec le CEC pour ce qui est du traitement des plaintes de passagers aériens couvertes par le règlement (CE) 261/2004. Le CEC assure le traitement de la gestion des plaintes et prépare les décisions et les prises de position à soumettre au MPC en s'appuyant sur la doctrine et la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne ainsi que des tribunaux luxembourgeois.

REPRÉSENTATION DU MPC

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 consommateurs. Sa composition est définie dans la partie réglementaire du Code de la consommation.

Il s'est réuni deux fois au cours de l'année 2019. La ministre de la Protection des consommateurs a assisté à la première réunion et présenté les priorités du gouvernement pour la période législative en cours.

Par ailleurs, les discussions du Conseil de la consommation ont principalement porté sur les travaux législatifs nationaux et européens ainsi que sur la Charte FAIR PRICE, au respect de laquelle il doit veiller.



INFORMATION DU CONSOMMATEUR

Événements

Le MPC a organisé un certain nombre d'événements visant à informer les consommateurs de leurs droits et à leur offrir l'occasion d'entrer en contact direct avec les représentants du ministère.

Journée mondiale du consommateur



Copyright : MPC

Paulette Lenert lors du midi spécial des consommateurs, organisé le 15 mars 2019, à l'occasion de la Journée mondiale des consommateurs, à la Maison de l'Europe.

A l'occasion de la Journée mondiale des consommateurs, le MPC a organisé, ensemble avec le Bureau d'information du Parlement européen au Luxembourg, le Centre européen des consommateurs et la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg, un midi spécial des consommateurs. Lors de cet événement, les consommateurs ont eu l'occasion de se faire conseiller en matière de droit européen de la consommation.

Conférence : Sécurité alimentaire dans l'UE, où en sommes-nous ?



Copyright : MPC

Session questions/réponses sur la sécurité alimentaire le 26 juin 2019 à la Maison de l'Europe

Ensemble avec le Bureau d'information du Parlement européen au Luxembourg, la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg et le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg, le MPC a organisé le 26 juin une conférence sur la sécurité alimentaire. Après une brève présentation sur l'état de situation en Europe et au Luxembourg, le public avait l'occasion de poser des questions à une équipe d'experts.



Stand avec le CEC (Centre européen des consommateurs G.I.E) au Findel



Copyright : MPC

Stand d'information sur les droits des passagers aériens le 13 septembre 2019 à l'aéroport de Luxembourg

Le 13 septembre 2019, le CEC Luxembourg a organisé un stand d'information au Findel afin d'informer les passagers aériens sur leurs droits. En tant qu'organisme national de contrôle, le MPC a participé à ce stand.

Consultation jeunes « Wat sees du ? »



Copyright : MPC

Paulette Lenert lors de la consultation jeunes du 12 octobre 2019 qui a souligné les inquiétudes des jeunes consommateurs quant au développement de notre société. Leurs idées et propos seront très utiles à la ministre dans la construction d'une politique de consommation moderne et durable

Afin de cerner les besoins et attentes en termes de consommation de la jeune génération au Luxembourg, le ministère de la Protection des consommateurs a organisé le 12 octobre l'échange « Wat sees du? ». Les jeunes ont accepté l'invitation et saisi l'occasion pour dialoguer avec la ministre et présenter leurs points de vue sur différents aspects liés à la consommation. Tourisme de demain, fast vs. slow fashion, réparabilité des produits électroniques sont quelques-uns des sujets qui ont été discutés pendant cet après-midi à l'Abbaye Neimënster.



Conférence : La sécurité dans mon assiette



La conférence annuelle « La sécurité dans mon assiette », organisée par le Commissariat du gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire en collaboration avec le ministère de la Protection des consommateurs a eu lieu le 14 octobre 2019 au Cercle Cité.

Cette manifestation annuelle, destinée à sensibiliser le grand public aux questions de la sécurité alimentaire, a affiché complet une semaine à l'avance de sorte que les conférenciers ont pu exposer les différentes thématiques devant un auditoire rempli jusqu'au dernier siège.

Conférence : Règles de l'UE relatives aux droits des passagers aériens - L'organisme en charge des plaintes au Luxembourg se présente



Copyright : MPC

Le midi du consommateur européen portant sur les droits des passagers aériens a attiré un grand nombre de consommateurs.

Les règles de l'UE obligent les États membres à désigner ou à créer des « organismes nationaux de contrôle », dont le rôle est de vérifier que les opérateurs de transport respectent les droits des passagers aériens en cas de litiges. Les passagers qui estiment que leurs droits en vertu de la réglementation en la matière n'ont pas été respectés, peuvent contacter l'organisme situé dans le pays où l'incident s'est produit. Au Luxembourg, cet organisme est situé au sein du MPC.

Afin d'informer le public sur le travail du MPC dans ce contexte et de leur donner l'occasion de poser leurs questions en la matière, le ministère a participé le 4 décembre à un midi du consommateur européen portant sur les droits des passagers aériens.



Présence dans les médias sociaux

Depuis septembre 2019, le MPC est présent sur Facebook. La page [@MPCLuxembourg](#) s'adresse au grand public et sert d'une part à mettre en évidence les événements organisés par le ministère ou bien ceux auxquels il participe. Il permet également de relayer les informations en lien avec les attributions directes du MPC qui sont susceptibles d'intéresser les consommateurs. D'autre part, sont également publiés les rappels de produits et alertes d'allergènes émis par le Commissariat du gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire.

Fin 2019, le MPC s'est également doté d'un [compte LinkedIn](#) afin d'atteindre également le public actif sur ce canal.



LES ACTIVITÉS PRINCIPALES DE 2019 – COMMISSARIAT DU GOUVERNEMENT À LA QUALITÉ, À LA FRAUDE ET À LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

CRÉATION DU COMMISSARIAT

Créé en juillet 2018 et placé sous la tutelle du ministère de la Protection des consommateurs en décembre dernier, ce Commissariat a comme objectif principal l'organisation et la coordination de la surveillance et du contrôle des denrées alimentaires, actuellement régis par 21 systèmes de contrôle, ainsi que l'harmonisation des différentes procédures de contrôle, réalisées par plusieurs administrations. Le Commissariat est également en charge d'élaborer et de gérer le plan de contrôle pluriannuel intégré, permettant une vue globale des détails concernant l'organisation et la gestion du contrôle de la chaîne alimentaire au niveau national. De même, il gère les différents systèmes d'alerte en matière de denrées alimentaires et se charge de la publication des rappels et avertissements allergènes au Luxembourg. Membre du réseau européen des coordinateurs de crise, le Commissariat gère aussi le plan de crise pour les incidents alimentaires majeurs, compilation élémentaire pour réagir de manière rapide, efficace et concertée lors d'une crise alimentaire.

COORDINATION DU PLAN DE CONTRÔLE PLURIANNUEL INTÉGRÉ (MANCP)

La mise en place du plan pluriannuel de contrôle de la chaîne alimentaire (MANCP) et son rapport annuel intégré, exigés par le règlement (UE) n° 2017/625, sont sous la coordination du Commissariat. Cette activité s'aligne avec la stratégie de la protection du consommateur assurée par des contrôles transparents, efficaces et efficaces de la chaîne alimentaire.

Le plan de contrôle valable en 2019 fait partie du plan pluriannuel 2017 à 2019. Le rapport annuel intégré 2018 a été compilé avec les données de tous les services compétents et a été publié en novembre 2019.

Le MANCP ainsi que ses rapports annuels sont accessibles au public [sur le site de la sécurité alimentaire](#).

POINT FOCAL EFSA

Le Commissariat agit en tant que Point Focal de l'EFSA, l'Autorité européenne de sécurité des aliments. Ces activités s'alignent avec les objectifs d'informer le consommateur en organisant des conférences dans le domaine de la sécurité alimentaire, et de protéger le consommateur en informant les administrations compétentes sur les nouvelles de l'EFSA et en permettant un meilleur réseautage entre les administrations, les centres de recherche nationaux et l'EFSA.

Dans le cadre des activités de Point Focal, le Commissariat a organisé deux conférences. La première « La sécurité dans mon assiette », qui a eu lieu le 14 octobre 2019, était destinée au grand public et a abordé des sujets généraux dans le domaine de la sécurité alimentaire.

Le colloque « Research in Food Safety » du 26 novembre 2019 s'est adressé au personnel des administrations compétentes ainsi qu'à des scientifiques et a permis de présenter différents projets de l'EFSA ou de la recherche nationale.

En 2019, le ministère de la Protection des consommateurs, le *Luxembourg Institute of Health*, *Luxembourg Institute for Science and Technology* ainsi que le Laboratoire national de santé ont



été nouvellement enregistrés comme organisations compétentes de l'EFSA dans le cadre de l'article 36 du règlement (CE) 178/2002.

Le Commissariat tient à jour une base de données de 133 experts nationaux auxquels ont été transmis, en 2019, 13 éditions de la *Luxembourgish EFSA Focal Point Newsletter* afin d'informer sur les activités de l'EFSA et des points focaux européens.

GESTION DES ALERTES RAPIDES RASFF ET DES SYSTÈMES AAC-AA ET AAC-FF

Le Commissariat a comme mission l'exercice des fonctions de point de contact pour le Luxembourg entre la Commission européenne et les États membres européens des systèmes d'alerte rapide (RASFF) et de collaboration administrative pour les non-conformités (AAC-AA) et pour les cas de fraude alimentaire (AAC-FF). Il gère ces systèmes depuis avril 2019. Auparavant, la Division de la sécurité alimentaire de la Direction de la Santé était responsable de la gestion des systèmes RASFF et AAC-AA, tandis que l'Organisme pour la sécurité et la qualité de la chaîne alimentaire (OSQCA), qui est remplacé par le Commissariat, était responsable de la gestion du système AAC-FF.

En **2019**, le Luxembourg a soumis **14** notifications originales au système **RASFF** :

Type		par
Denrées alimentaires origine animale	3	Administration des Services vétérinaires
Denrées alimentaires origine non-animale	9	Division de la sécurité alimentaire
Aliments pour animaux	0	Administration des Services Techniques de l'Agriculture
Matériaux en contact	2	Division de la sécurité alimentaire

175 notifications de la Commission européenne concernant le marché luxembourgeois ont été reçues et transférées, après une première évaluation du risque, aux administrations compétentes concernées ; celles-ci s'adressent après analyse aux exploitants pour prendre les mesures nécessaires et en assurer le suivi.

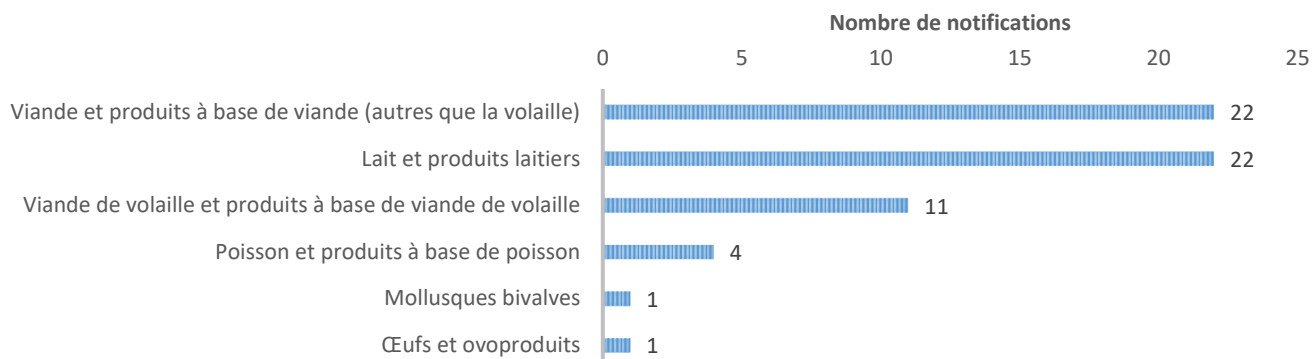
Les notifications reçues peuvent être classées comme suit :

- **135** notifications d'alertes,
- **24** notifications d'information « pour suivi »,
- **9** notifications d'information « pour attention »,
- **3** notifications de refus aux frontières,
- **4** news.

Type		Suivi fait par	
Denrées alimentaires	150	Administration des Services vétérinaires	61
		Division de la sécurité alimentaire	89
Aliments pour animaux	16	Administration des Services Techniques de l'Agriculture	16
Matériaux en contact	9	Division de la sécurité alimentaire	9

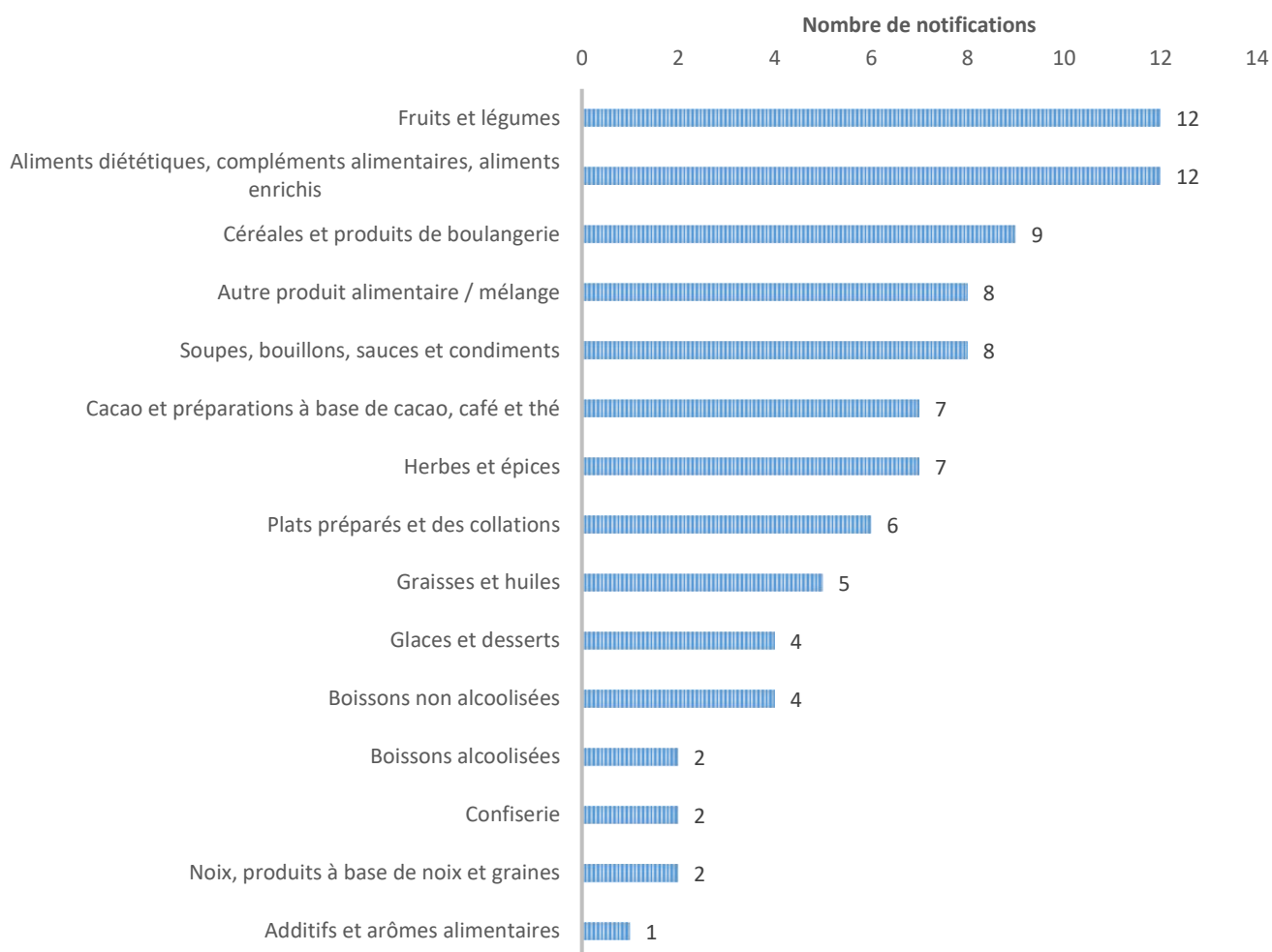


Administration des Services vétérinaires



Nombre de notifications par catégories pour l'Administration des services vétérinaires en 2019

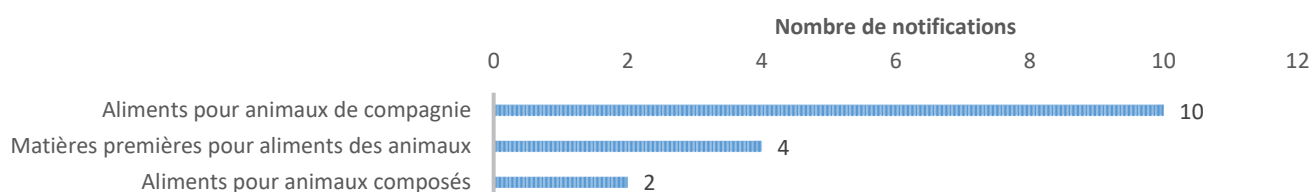
Division de la sécurité alimentaire



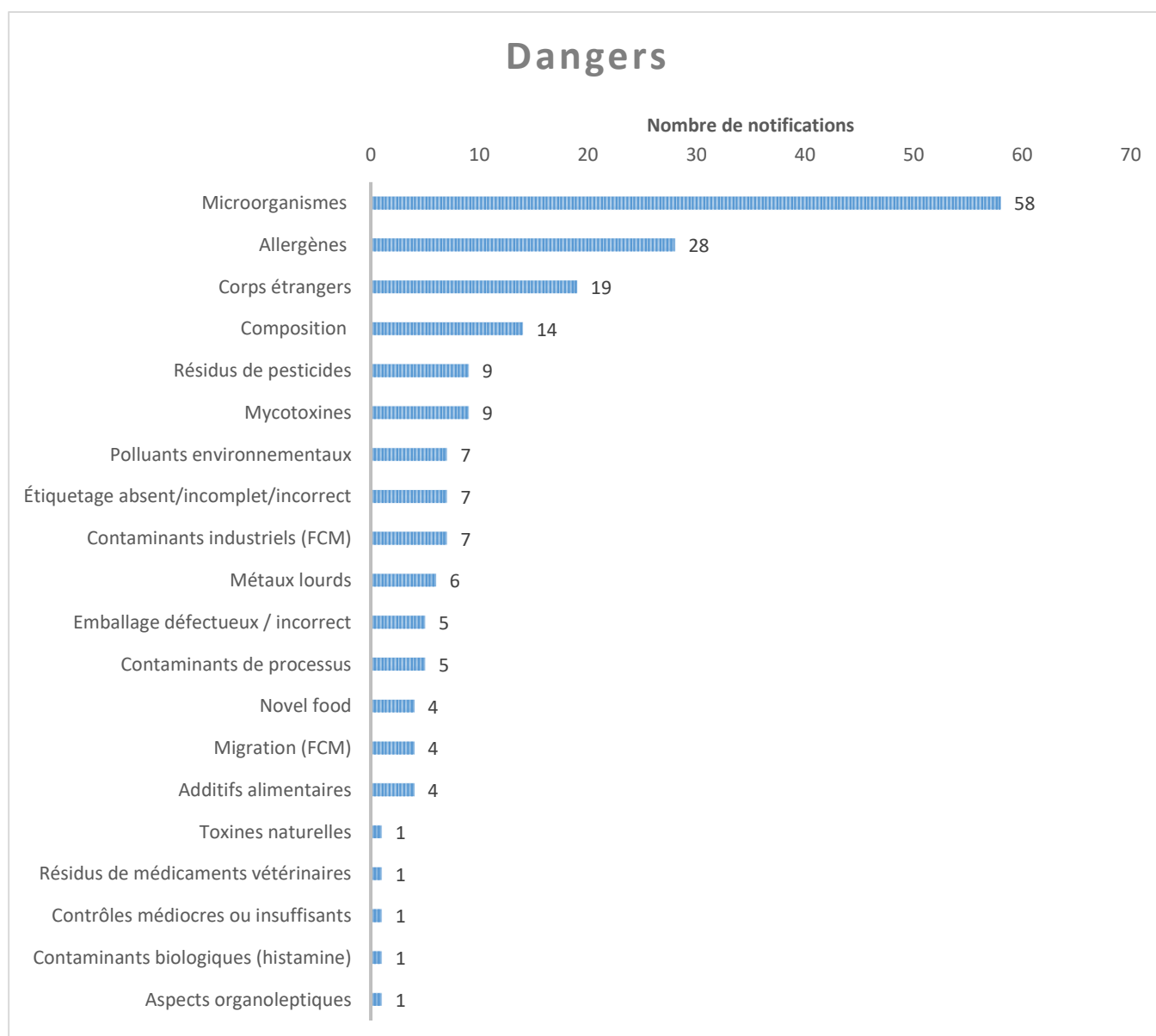
Nombre de notifications par catégories pour la Division de la Sécurité alimentaire en 2019



Administration des Services Techniques de l'Agriculture



Nombre de notifications par catégories pour l'Administration des services techniques de l'agriculture en 2019

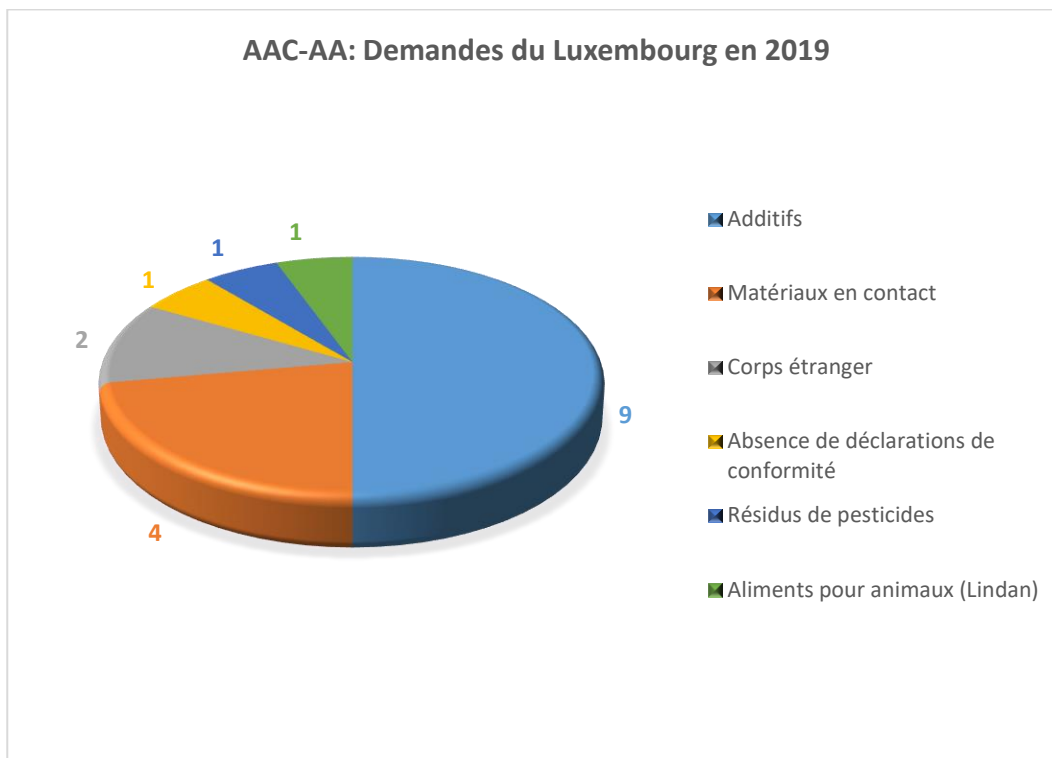


Nombre de notifications par dangers en 2019 pour le Luxembourg

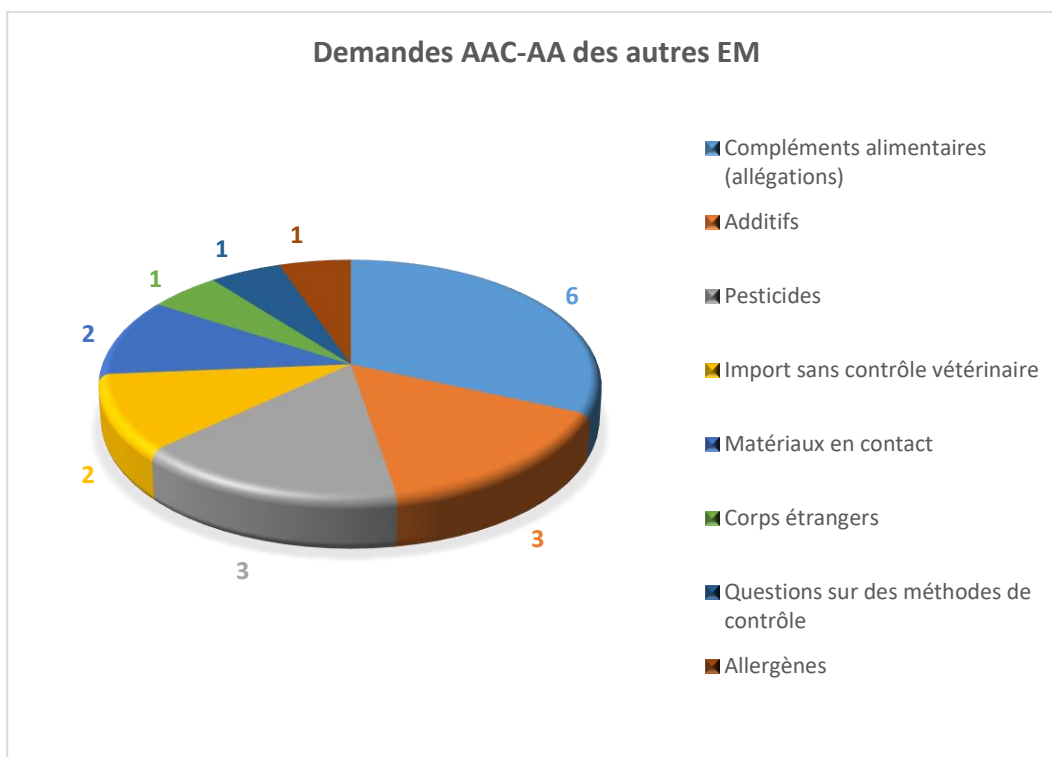


Pour des statistiques plus détaillées, veuillez consulter [le site public du RASFF Portal](#).

En **2019**, le Luxembourg a soumis **18** demandes **AAC-AA** :



En **2019**, le Luxembourg a reçu **19** demandes **AAC-AA** :





En **2019**, le Luxembourg a soumis **une** demande **AAC-FF** : Vérification de l'enregistrement d'un établissement.

Le Luxembourg a reçu **2** demandes **AAC-FF** :

- Présence de substances pharmacologiquement actives ;
- Documents falsifiés.

GESTION DES FORMATIONS

Le Commissariat est chargé de la coordination de la formation continue des agents chargés de procéder aux contrôles officiels de la chaîne alimentaire. Ceci concerne aussi bien les formations nationales en collaboration avec l'Institut national d'administration publique (INAP) que les formations au niveau européen en collaboration avec la Commission européenne.

Les administrations visées par ces formations dans le domaine de la sécurité alimentaire sont :

Au sein du ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural:

- Administration des Services techniques de l'Agriculture
 - Division Agronomique
 - Division des Laboratoires
- Administration des Services vétérinaires
 - Division de l'Inspection vétérinaire
 - Division du Laboratoire de médecine vétérinaire
- Institut Viti-Vinicole

Au sein du ministère de la Santé :

- Direction de la Santé
 - Division de la Pharmacie et des Médicaments
 - Division de la Radioprotection
 - Division de la Sécurité Alimentaire
- Laboratoire National de Santé

Au sein du ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable

- Administration de la gestion de l'eau
 - Division du laboratoire

Le Commissariat a organisé des formations continues en collaboration avec l'INAP, dans le cadre du plan de formation « Inspections et Laboratoires ».

Pour les laboratoires :

- Prévention du risque chimique
- Prévention du risque biologique
- Approche risque et opportunité dans les laboratoires selon ISO17025 2017
- Métrologie dans les laboratoires

Pour les services d'inspection :



- Lutte contre les nuisibles dans le cadre de la sécurité alimentaire
- Formations pour officiers de police judiciaire : partie spécifique concernant la loi du 28 juillet 2018 instaurant un système de contrôle et de sanctions relatif aux denrées alimentaires

Pour les formations au niveau européen, le Commissariat a été désigné comme point de contact national pour le programme « [Better Training for Safer Food \(BTSF\)](#) ». BTSF est une initiative de la Commission européenne visant à élaborer une stratégie de formation dans les domaines de la législation alimentaire, de la législation sur les aliments pour animaux, de la santé animale, des règles relatives au bien-être des animaux et des règles phytosanitaires. L'initiative s'adresse à tous les agents des autorités compétentes des États membres qui participent aux activités de contrôle officiel, afin que leurs agents se tiennent au courant de tous les aspects de la législation communautaire dans les domaines mentionnés ci-dessus et qu'ils veillent à ce que les contrôles soient effectués de manière uniforme, objective et adéquate dans tous les États membres.

En 2019, BTSF a proposé un total de 150 formations théoriques et pratiques de 5 jours couvrant 31 sujets différents de la sécurité alimentaire. 22 agents de l'État luxembourgeois ont participé à ces sessions. En plus, 10 formations BTSF en ligne étaient proposées sous forme d'e-Learning. 3 agents ont profité de cette offre.

ENREGISTREMENT DES ÉTABLISSEMENTS ALIMENTAIRES

Le système d'enregistrement des établissements alimentaires de la chaîne alimentaire a été mis en place conformément à la réglementation européenne (Règlement CE N° 852/2004 et Règlement CE N° 882/2004). Depuis 2015, une démarche guichet a été élaborée pour effectuer l'enregistrement [sur le site Guichet.lu](#). En 2019, le Commissariat a repris cette responsabilité.

Actuellement, le Commissariat poursuit un projet pour la mise à disposition des données enregistrées sur le site Guichet.lu qui permettra à terme la modification en ligne des données enregistrées par les exploitants du secteur alimentaire.

Nombre d'établissements enregistrés	Année														
Row Labels		2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Grand Total	
activité administrative			1	11	10	24	10	8	10	27	13	12	6	132	
Activités générales (Section 0)									1				1	2	
Activités liées aux matériaux en contact avec les aliments			4		1	3	5	3	9	7	7	9	12	60	
Commerce de détail ambulant en alimentation			10	7	2	3	5	7	8	10	7	7	9	75	
Commerce de détail non ambulant en alimentation			37	130	159	197	199	62	147	103	90	113	93	1330	
exploitations avec produits d'origine animale													1	1	
Export vers Pays tiers (destination hors Union européenne)							1	1	1	1	1	1		6	
Importation de pays tiers (provenance hors Union européenne)						2	6	3	4	4	1	4	2	27	
Lait cru et produits laitiers (Section IX)			1	1							1			3	
Production primaire			2			3	3	2	1	12	11	2	6	51	
Produits à base de viande (Section VI)												1	1	2	
Restauration collective			6	168	51	496	187	53	38	67	89	106	64	1325	
Secteur de la distribution en gros			1	5	7	15	28	20	41	26	18	23	24	208	
Secteur de la transformation, fabrication	1	18	10	9	24	23	20	35	28	32	46	31		277	
Secteur de l'alimentation animale											1			1	
Secteur de l'HORECA		19	197	158	368	517	292	383	269	223	194	210		2830	
Secteur des Services					1	1	4	1	3	5	2	2	5	24	
Sous-Produits													2	2	
Grand Total		1	99	530	401	1136	987	471	692	558	488	523	470	6356	

Le nombre d'établissements enregistrés a grimpé à 6356 à la fin de l'année 2019



GESTION DES RÉCLAMATIONS

Le Commissariat gère un système d'enregistrement des réclamations et plaintes de consommateurs en matière de sécurité alimentaire.

Ainsi chaque réclamation d'un consommateur est enregistrée sous une référence unique dans une base de donnée et liée à l'établissement alimentaire à l'origine de la réclamation.

Après évaluation, les réclamations sont transférées avec tous les éléments pertinents aux différentes administrations en charge du contrôle des denrées alimentaires. Un accusé de réception avec une description des actions mises en œuvre est envoyé au plaignant.

Il est constaté que de plus en plus de réclamations nous parviennent via internet. La plupart de ces réclamations sont justifiées.

Toutefois, nous constatons qu'un nombre restreint de plaintes semblent inspirées par une vengeance personnelle voire même sont calomnieuses. Pour cette raison les plaintes anonymes ne sont pas recevables.

Le système est stable, des modifications ne sont pas prévues actuellement.

Nombre de réclamations	Année												
Row Labels	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Grand Total	
autre										1	8	9	
de l'eau en bouteille pourrie (mauvaise odeur, goût)								1				1	
des mauvaises pratiques d'hygiène	5	6	12	28	16	40	25	25	34	36	16	243	
des pratiques frauduleuses	3	1	1	4	3	3	4	1	3	5	3	31	
des problèmes d'odeurs				1	2	3	2	1	5	4	1	19	
des produits abîmés	2	1								2	1	6	
des produits altérés	4	7	13	11	11	8	6	2	9	8	12	91	
des produits moisis	3	7	4	5	5	3	4	5	3	2	3	44	
des produits périmés	2	1	5	2	10	7	6	6	10	11	8	68	
la présence d'animaux				4			1	1	1		1	8	
la présence de corps dangereux dans des aliments		2	2	1			2	5	5	3	3	23	
la présence de corps étrangers dans des aliments	2	4	6	4	2	3	8	9	4	11	9	62	
la présence de nuisibles		2	5	5	4	7	3	3	5	6	1	41	
la présence de parasites dans des aliments											4	4	
la présence de publicité interdite											1	1	
la présence d'insectes dans des aliments	2	1	5	1	6	6	2	6	3	6	6	44	
la suspicion de présence de contaminants	1		3	1		3		1	2	1	1	13	
le non respect de la réglementation en matière d'aliments particuliers							1		1	2		4	
le non-respect de la législation sur les compléments alimentaires				1					1	1	1	4	
le non-respect de la loi antitabac			1	6	2	1	3					13	
le stockage non conforme de denrées alimentaires	2	4	3	1	2		1	1	6	2	6	28	
l'hygiène de la cuisine	2	7	2	1	6	4	4	9	6	1	10	52	
l'hygiène des sanitaires	4	1		2					1	2	1	11	
l'hygiène du personnel	7	1	3	2	3	3	2	3	1		6	31	
l'hygiène générale	21	10	21	39	35	15	44	35	25	29	36	310	
un malaise après un repas	9	21	23	31	26	31	37	32	25	47	43	325	
un problème de non-respect de la chaîne du froid					4	1	4	2	6	1	5	23	
un problème de solubilisation d'encre d'emballage alimentaire					1							1	
un problème d'étiquetage	2	1		3	2	2	2	4	5	10	6	37	
un problème d'étiquetage d'allergènes de denrées alimentaires							2	2	1	2	5	12	
un problème d'étiquetage d'allergènes de denrées alimentaires en vrac					1		1	2	1		2	7	
une odeur atypique d'un aliment	1	3	1	1	2	3	1	6	2	1	5	26	
une réaction allergénique à une denrée alimentaire					1		2	1	1	2	6	13	
une suspicion de gastro-entérite collective							1					1	
une suspicion de tromperie	1		1		1	1	1		2	2	2	11	
Grand Total	73	80	111	154	145	144	169	163	168	198	212	1617	

En 2019, le Commissariat a traité 212 réclamations déposées par écrit, par téléphone ou via le site de la sécurité alimentaire par des consommateurs.



109 de ces réclamations ont été prises en charge par la Direction de la santé - Division de la sécurité alimentaire, 70 par l'Administration des douanes et accises, 6 par l'Administration des services vétérinaires et 27 par le Commissariat.

LÉGISLATION

Au courant de l'année 2019, le Commissariat a engagé un juriste à plein temps pour la mise en place des textes légaux nationaux et européens dans la matière de la sécurité alimentaire.

En matière législative, différentes tâches ont été exécutées, à savoir notamment l'émission d'avis juridiques sur différents thèmes et la mise en conformité avec les textes législatifs européens.

Le plus grand défi au courant de cette année était l'élaboration d'un projet de loi concernant la création et l'organisation de l'Administration de surveillance alimentaire.

De plus, certains règlements grand-ducaux relatifs à la loi du 28 juillet 2018 instaurant un système de contrôle et de sanctions relatif aux denrées alimentaires ont été rédigé mais ne sont pas encore déposés.

GROUPES DE TRAVAIL

Le Commissariat alimentaire assure le suivi des groupes de travail suivants :

Groupes de travail auprès de l'EFSA (European Food Safety Authority):

- Advisory forum (member suppléant)
- Focal point (member effectif)

Groupes de travail auprès des HoA (Heads of the Food Safety Agencies):

- HoA Plenary
- HoA Food Fraud Working Group

Groupes d'experts auprès de la Commission européenne :

- General Food law
- Groupe de travail sur les contrôles officiels des commerces alimentaires en ligne (eCommerce)
- Groupe de travail MANCP
- Groupe de travail Systèmes d'audit
- Groupe de travail Coordinateurs de crise
- Groupe de travail sur le programme BTSF (Better training for safer food)
- Alert and Co-operation Network (ACN) (previously called: Rapid Alert System for Food and Feed (RASFF) and Administrative Assistance and Co-operation (AAC))
- Food Fraud Network
- Former Food Law Enforcement Practitioners (FLEP) subgroup on E-Commerce
- Technical Workshop of the EC Knowledge Centre for Food Fraud and Quality

Groupes d'experts auprès du Conseil européen :

- Groupes d'experts sur le refit du règlement 178/2002



Groupes « Comitologie » auprès de la Commission européenne:

- Comité permanent de la chaîne alimentaire et de la santé animale;
 - General Food Law;
 - Toxicology and Novel Food;

Groupes de travail BENELUX

- Groupe de travail sur les matériaux en contact et l'analyse des risques dans le cadre du commerce intérieur.



PROJETS DE LOIS DÉPOSÉS

Le projet de loi n° 7456 portant mise en application du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) no 2006/2004 et portant modification

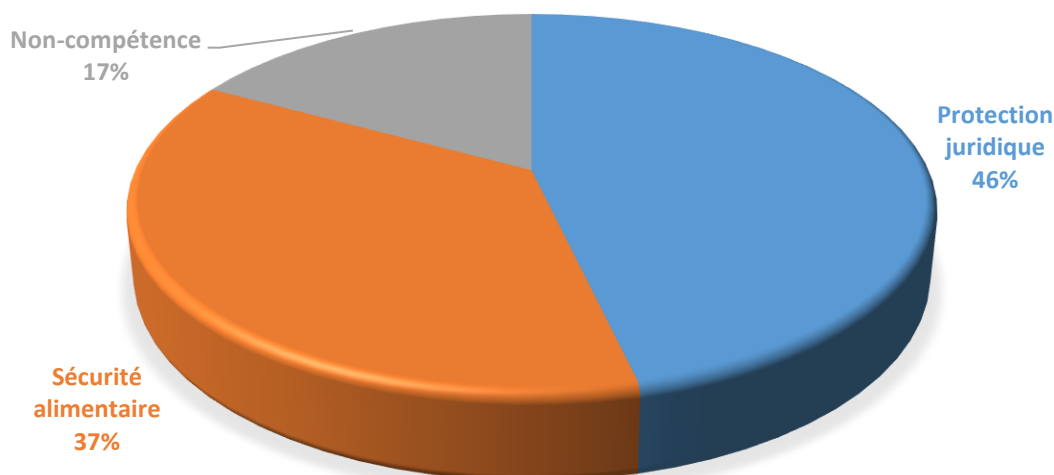
- du Code de la consommation,
- de la loi modifiée du 11 avril 1983 portant réglementation de la mise sur le marché et de la publicité des médicaments,
- de la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques,
- de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique,
- de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur et
- de la loi du 23 décembre 2016 sur les ventes en soldes et sur trottoir et la publicité trompeuse et comparative

a été déposé à la Chambre des députes en date du 11 juin 2019.



QUESTIONS PARLEMENTAIRES

Questions parlementaires par domaine



En 2019, le MPC a été saisi des 41 questions parlementaires suivantes :

Numéro	Titre
167	Nanoparticules
231	CBD
233	Disponibilité téléphonique des services de secours
284	Tarifs des contrats de télécommunication
308	Formules Zero Rating
310	L'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et la hausse des prix de la SNCT
322	Organismes issus des nouvelles techniques de mutagenèse
411	Réparations de produits
421	Viande halal
433	Rupture de stock de certains médicaments
497	Attribution de la qualité d'officier de police judiciaire
508	Conduite autonome
511	Gaspillage alimentaire
512	Logements en état de futur achèvement
650	Sécurité alimentaire
681	Memorandum of understanding
787	Fare basis code
830	Étiquetage des produits textiles disponibles en vente au Grand-Duché de Luxembourg



833	<u>Transparence des prix des billets d'avion</u>
846	<u>Paielements électroniques</u>
903	<u>Poubelle pour déchets biodégradables</u>
918	<u>Banque de données relatives à l'orientation sexuelle</u>
928	<u>Assistant personnel intelligent</u>
1.003	<u>Activité de Grands Voyants</u>
1.014	<u>Législation relative au Cannabidiol</u>
1.051	<u>Pesticide chlorpyrifos</u>
1.101	<u>Protection des épargnants</u>
1.105	<u>Indemnisation de la valeur à neuf</u>
1.164	<u>Introduction d'un label Bien-être des animaux</u>
1.180	<u>Sécurité alimentaire dans l'e-commerce</u>
1.231	<u>Rapatriement en cas de faillite d'un voyageur</u>
1.233	<u>Promotion de l'eau minérale locale</u>
1.301	<u>Annonces immobilières</u>
1.305	<u>Pratiques trompeuses sur l'origine locale</u>
1.355	<u>Label sans OGM</u>
1.394	<u>Résidus dans poudre de lait</u>
1.401	<u>Réparations des produits</u>
1.403	<u>Viande de gibier</u>
1.487	<u>Introduction du système Nutri-Score</u>
1.644	<u>Protection des données des mineurs</u>
1.645	<u>Discrimination à cause de décisions prises par des algorithmes</u>