



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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



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

271, route d'Arlon

L-1150 Luxembourg



SOMMAIRE

Un aperçu de 2020	4
Panorama social du ministère de la Protection des consommateurs en 2020	5
Les activités phares du MPC en 2020.....	6
Administration unique du contrôle de la sécurité alimentaire	6
Recours collectif	6
Nutriscore.....	7
Consommation durable.....	8
Les activités principales de 2020 – département ministériel	9
Demandes d’information et réclamations des consommateurs.....	9
Activités de contrôle.....	9
Contrôle de l’affichage des prix.....	9
Tenue de la liste des intermédiaires de crédit	10
Enquêtes sectorielles.....	10
Coopération internationale en matière de protection des consommateurs – réseau CPC.....	10
Passagers aériens	11
Union luxembourgeoise des consommateurs Nouvelle asbl (ULC)	15
Centre européen des Consommateurs GIE (CEC)	15
Représentation du MPC – Conseil de la consommation	15
Information du consommateur	16
Événements.....	16
Les activités principales de 2020 – Commissariat du gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire (ComAlim).....	18
Coordination du plan de contrôle pluriannuel intégré (MANCP).....	18
Point Focal EFSA	18
Gestion des notifications RASFF, AAC-AA et AAC-FF et des notifications par les établissements luxembourgeois.....	20
Gestion des formations	25
Enregistrement des établissements alimentaires.....	26
Gestion des réclamations.....	27
Législation.....	28



Groupes de travail	29
Groupes de travail auprès de l'EFSA (European Food Safety Authority):	29
Groupes de travail auprès des HoA (Heads of the Food Safety Agencies):.....	29
Groupes d'experts auprès de la Commission européenne:	29
Groupes d'experts auprès du Conseil européen:.....	29
Groupes « Comitologie » auprès de la Commission européenne:.....	29
Groupes de travail BENELUX	30
Groupes de travail JRC.....	30
Groupes de travail nationaux	30
Procédure législative et réglementaire	31
Projets de lois déposés.....	31
Projets de règlement grand-ducaux introduits dans la procédure réglementaire	31
Règlements grand-ducaux publiés	31
Questions parlementaires	32



UN APERÇU DE 2020

La crise sanitaire de la COVID-19 a profondément marqué l'année 2020 et les activités du Ministère de la Protection des consommateurs (MPC) ont bien évidemment également été impactées de manière significative.

Face aux mesures de confinement et bien que le MPC fut bien préparé au télétravail, il est indéniable qu'un certain nombre d'activités courantes ont dû être réduites en raison d'autres facteurs propres à la crise, et que cette réduction se manifeste en outre aussi au niveau de la quantité de certains dossiers traités.

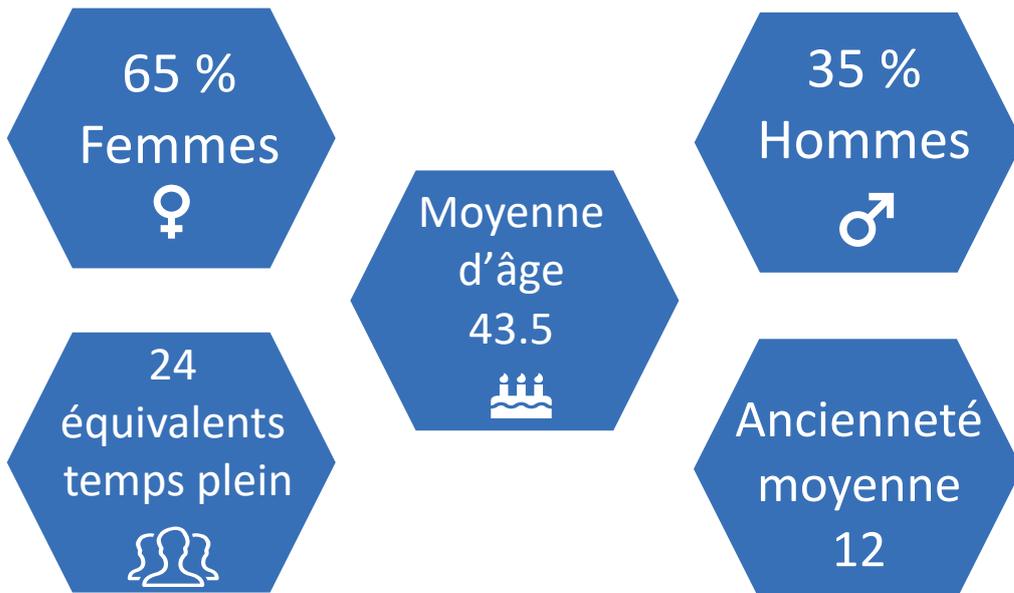
Aussi faut-il souligner qu'un pourcentage non négligeable des agents du ministère s'est impliqué volontairement et rapidement afin de venir en renfort aux équipes du ministère de la Santé en lutte contre la pandémie, et ce afin qu'un service public de qualité puisse continuer à être fourni en dépit de la crise inédite à laquelle il a fallu répondre.

A noter toutefois que malgré cet indéniable ralentissement, l'avancement des dossiers phares n'a pas été empêché. Le détail est explicité dans la suite du présent rapport.



PANORAMA SOCIAL DU MINISTÈRE DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN 2020

26 agents font partie des équipes du MPC fin 2020. A noter que ces agents sont répartis entre le département ministériel même et le Commissariat du Gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire.





LES ACTIVITÉS PHARES DU MPC EN 2020

Dans le cadre de la réalisation de ses missions, le MPC a fait avancer en 2020 une grande partie des projets prévus par le programme de coalition 2018-2023.

ADMINISTRATION UNIQUE DU CONTROLE DE LA SECURITE 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.

Un projet de loi relatif à la création d'une administration unique regroupant les différentes instances de contrôle de la sécurité alimentaire et regroupant les entités entières de l'Administration des services vétérinaires, du Commissariat de gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire et de la Division de la sécurité alimentaire de la Direction de la santé ainsi que les entités partielles de l'Administration des services techniques de l'agriculture a été élaboré en étroite collaboration avec le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural et déposé le 19 novembre 2020 (PL 7716¹).

Un comité de pilotage interministériel, chargé de l'accompagnement des différents groupes de travail identifiés afin de préparer conjointement la transition vers cette nouvelle entité à créer a repris ses missions fin 2020.

RECOURS COLLECTIF

Comme indiqué dans le programme de coalition, le MPC est chargé de l'élaboration d'un mécanisme juridique introduisant une voie de recours collectif visant à faciliter l'exercice des droits des consommateurs. Suite aux consultations qui ont eu lieu tout au long de l'année 2019, le MPC a finalisé le texte du projet de loi portant introduction du recours collectif en droit de la consommation au premier semestre 2020 qui a dès lors pu être déposé (PL 7650).

En parallèle, le MPC a participé aux négociations de la proposition de directive relative aux actions représentatives au Conseil de l'Union européenne dont la procédure législative a abouti fin 2020 par l'adoption de la directive (UE) 2020/1828 du 25 novembre 2020 relative aux actions

¹ Projet de loi PL 7716 portant création et organisation de l'Agence vétérinaire et alimentaire, portant modification

1) de la loi modifiée du 21 novembre 1980 portant organisation de la Direction de la santé ;

2) de la loi modifiée du 19 mai 1983 portant réglementation de la fabrication et du commerce des aliments des animaux ;

3) de la loi du 28 juillet 2018 instaurant un système de contrôle et de sanctions relatif aux denrées alimentaires et portant abrogation

1) de la loi du 28 décembre 1992 réglant l'inspection des viandes et la surveillance des établissements dans

lesquels sont traités ou entreposés des viandes ou produits de viande, et modifiant la loi du 29 août 1976 portant création de l'Administration des services vétérinaires ;

2) de la loi du 14 juillet 2015 portant organisation de l'Administration des services vétérinaires)

(PL 7716)



représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE².

NUTRISCORE

Au niveau législatif, suite à la décision d'introduire le logo Nutri-Score également pour une utilisation par les entreprises au niveau national et notamment dans le souci de permettre au consommateur de disposer de toutes informations pour faire son choix dans le cadre d'une alimentation saine, le MPC a lancé la procédure législative.

Dans ce contexte, une entrevue avec Santé publique France, qui a élaboré le logo Nutri-Score, a eu lieu début mars 2020 afin d'échanger au niveau des dispositions à prévoir au niveau législatif.

En juillet 2020, le projet de règlement grand-ducal relatif a été introduit dans la procédure législative nationale. Parallèlement, le MPC a notifié le projet auprès de la Commission européenne et initié la procédure TRIS. Dans ce contexte, la Commission européenne a transmis un certain nombre de questions.

Une entrevue relative avec le Conseil d'Etat a eu lieu en septembre 2020 en vue de clarifier certains points.

Fin septembre, l'Italie a demandé des détails dans le cadre de la procédure TRIS et la Hongrie a suivi son exemple. Début décembre, les réponses pour la Commission européenne tout comme celles invoquées dans le cadre de la procédure TRIS ont été transmises et le projet de règlement grand-ducal a eu feu vert au niveau européen.

Au niveau européen, un certain nombre de pays se sont engagés pour recommander l'utilisation de Nutri-Score sur leur territoire. Jusqu'ici il s'agit notamment de la France, de la Belgique, de l'Allemagne, des Pays-Bas, de l'Espagne de la Suisse et donc aussi du Luxembourg. Afin de faciliter un déploiement du logo à travers ces pays, une gouvernance transnationale conjointe composée d'un groupe opérationnel (*steering committee*) et d'un groupe scientifique (*scientific committee*) a été mise en place. A noter que le MPC a signé une convention avec le LIH (*Luxembourg Institute of Health*) afin de déléguer un expert appelé à participer au comité scientifique en représentation du ministère.

Afin de bien expliquer aux consommateurs les détails pour profiter du logo Nutri-Score, le MPC a en 2020 élaboré une campagne d'information relative. En raison de la pandémie et au retardement de la procédure législative, son lancement est prévu pour 2021.

² Directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs



CONSOMMATION DURABLE

Dans l'objectif de contribuer aux objectifs du Plan National pour un développement durable (PNDD) et de promouvoir une consommation plus durable, le MPC a estimé utile de définir certains domaines-clé relatifs.

Dans ce contexte, différentes entrevues avec des acteurs confirmés relevant des domaines du *repairing*, de la mode durable et de l'alimentation durable avaient lieu en début d'année.

Si suite aux effets de la pandémie, les projets n'ont pas pu avancer comme prévu, ils sont relancés pour 2021

Dans le cadre de l'élaboration de la stratégie de l'économie circulaire au Luxembourg, une réunion de concertation en été a su relever la mission du MPC en tant qu'acteur de soutien dans ce contexte, notamment pour ce qui est des dispositions relevant du Code de la consommation.

Comme le MPC participe au comité interministériel du PNDD, il a également utilement su contribuer au niveau de l'élaboration du PNDD version grand public sous la régie du Ministère de l'Environnement en partageant du matériel informatif relatif.

Au niveau de la promotion d'une alimentation durable, le MPC a, avec le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural, élaboré un projet relatif à la mise en place d'un Conseil de politique alimentaire au Luxembourg tel que prévu par le programme gouvernemental. Afin de compléter le projet, plusieurs réunions avec des représentants de l'université, du CELL et du Ministère de l'Environnement ont suivi cette proposition.

Dans le contexte de l'alimentation durable, le MPC a d'autre part participé à une première entrevue de lancement pour un nouveau label relatif dans les cantines des collectivités.

Afin de pouvoir disposer d'informations ciblées en relation avec les préférences des consommateurs au niveau d'une alimentation durable, le MPC a réalisé début novembre un sondage non représentatif via ses canaux de médias sociaux.



LES ACTIVITÉS PRINCIPALES DE 2020 – DÉPARTEMENT MINISTÉRIEL

DEMANDES D'INFORMATION ET RECLAMATIONS DES CONSOMMATEURS

Le ministère est également un point de contact pour les citoyens qui ont des questions sur leurs droits et obligations en matière du droit de la consommation. Dans ces cas, le ministère les redirige essentiellement vers les autorités ou organisations qui sont le mieux placées pour les aider. Le ministère quant à lui n'intervient directement que si les intérêts collectifs des consommateurs sont affectés. En 2020 le ministère a été sollicité plus de 400 fois par des citoyens.

Manière dont les citoyens contactent le ministère :

Canal	En %
Téléphone	34%
Courrier	6%
Courrier électronique	60%

ACTIVITES DE CONTROLE

Tout au long de l'année, le ministère procède à des contrôles sur place auprès des commerçants au Luxembourg.

Le ministère contrôle essentiellement l'affichage des prix et procède à l'inscription des intermédiaires de crédit à la consommation.

Dans le cadre du réseau européen de coopération 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.

CONTROLE DE L'AFFICHAGE DES PRIX

Le MPC effectue des contrôles de l'affichage des prix³ tout au long de l'année auprès des commerces établis au Luxembourg. Les contrôles initiés suite à des réclamations (25 en 2020) sont complémentaires aux contrôles effectués de manière systématique.

En 2020 les infractions observées concernent presque exclusivement l'affichage des prix (109 sur 111 contrôles).

Type de contrôle		En %
Affichage des prix	109	98.20%
Intermédiaire de crédit	1	0.90%
Autres	1	0.90%
Total des infractions signalées aux professionnels :	111	

³ v. articles [L.112-1](#), à [L. 112-9](#) du Code de la consommation



TENUE DE LA LISTE DES INTERMEDIAIRES DE CREDIT

Tout professionnel qui propose des crédits à la consommation entre 200 et 75.000 euros pour l'achat d'un bien ou d'un service doit s'inscrire sur une liste tenue par le MPC⁴. Cette liste peut être consultée sur guichet.lu ([entreprises>commerce>pratiques-commerciales>vente>credit-consommation](#)).

298 professionnels sont répertoriés à la date du 20/12/2020 en tant que intermédiaires de crédit (contre 275 en 2019, +8%) et ils ont recours à une soixantaine de prêteurs.

En 2020, **27** professionnels ont demandé à être inscrits sur la liste (contre 34 en 2019, -21%).

ENQUETES SECTORIELLES

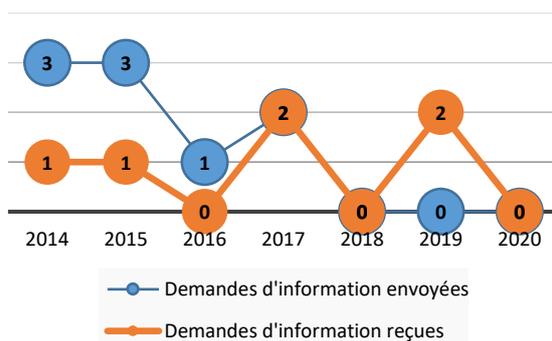
En 2020, le MPC a entamé une enquête sectorielle ciblée sur les commerces de réparateurs de téléphones portables et de tablettes ordinateur. Le contrôle des 98 établissements recensés dans ce secteur était encore en cours à la fin de l'année 2020.

Une attention particulière a également été portée aux « pop-up stores » (11 structures ont été contrôlées) qui ont été largement en règle de sorte qu'aucune sanction n'a été prononcée.

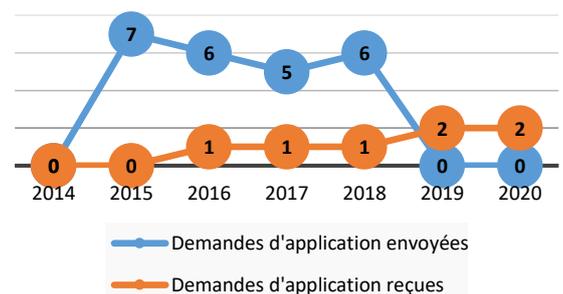
COOPERATION INTERNATIONALE EN MATIERE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS – RESEAU CPC

Depuis le 17 janvier 2020, le règlement européen 2017/2394 du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales en matière de protection des consommateurs⁵ est en vigueur. Il a réformé les pouvoirs des autorités nationales veillant au respect de la législation en matière de protection des consommateurs.

Évolution des demandes d'information CPC



Évolution des demandes d'application CPC



Le MPC a reçu en 2020 deux nouvelles demandes de coopération d'autres États membres.

⁴ v. [Article L. 224-21](#), paragraphe 2 du Code de la consommation

⁵ 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



En dehors de ces demandes, le Luxembourg a participé, comme les années précédentes, à une enquête commune coordonnée par la Commission européenne, le *Sweep* (opération « coup de balai »). En 2020, cette enquête a porté sur l'utilisation d'allégations environnementales trompeuses. 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 ;

Les autorités participantes ont ciblé des sites Internet offrant des produits ou services qui utilisent des allégations environnementales. Ces allégations pouvaient être soit des déclarations générales au sujet des engagements du professionnel, soit des informations spécifiques aux produits ou services offerts.

Le MPC a procédé au contrôle de 6 sites actifs dans la vente de vêtements écoresponsables. Aucun des sites contrôlés n'a semblé en contravention avec la législation applicable.

En dehors de ce Sweep annuel, le réseau CPC a aussi réalisé un Sweep dans le cadre de la crise sanitaire. Celui-ci avait pour objet d'agir contre la vente de produits notamment sur la base de fausses allégations, par exemple en ce qui concerne l'efficacité protectrice contre la COVID-19. D'autres vendeurs ont misé sur la peur du consommateur pour l'inciter à acheter certains produits. L'impact de ces pratiques a pu être minimisé suite au Sweep grâce à la collaboration des grandes plateformes de vente en ligne.

PASSAGERS AERIENS



Copyright MPC

La ministre Paulette Lenert au du stand du CEC à l'occasion du Salon Vacances en janvier 2020.

La responsabilité des compagnies aériennes est encadrée par le règlement européen (CE) 261/2004⁶ (ci-après « **le règlement** ») qui établit des obligations envers les passagers victimes de retard, de refus d'embarquement et d'annulation de vol. Ce règlement met en place des organismes nationaux de contrôle (ci-après « **O.N.C.** ») ou *national enforcement body (NEB)* chargés 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.

⁶ 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



Le ministère de la Protection des consommateurs assume les responsabilités du O.N.C. au Luxembourg.⁷

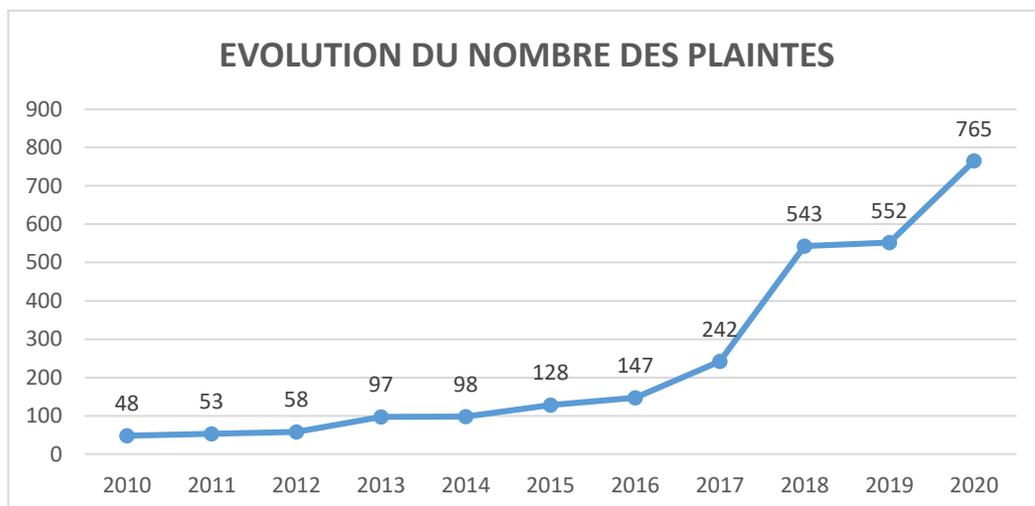
Lors d'un refus d'embarquement, retard ou annulation de vol, le règlement prévoit une indemnisation forfaitaire de 125 à 600 euros, en fonction du retard et/ou de la distance du vol perturbé. La compagnie aérienne peut toutefois se libérer du paiement de ladite compensation si elle prouve que la perturbation 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. Luxembourg⁸, celui-ci est disposé à recevoir les plaintes des passagers insatisfaits par le biais de la plateforme Guichet.lu⁹ ou par e-mail¹⁰. 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.

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

Suite à l'épidémie du Coronavirus COVID-19, de nombreux vols ont été perturbés. Par conséquent, l'évolution du nombre de plaintes a considérablement augmenté par rapport à l'année 2019. Une augmentation de près de 40% a été constatée.



⁷ V. l'arrêté grand-ducal du 5 décembre 2018 portant constitution des Ministères

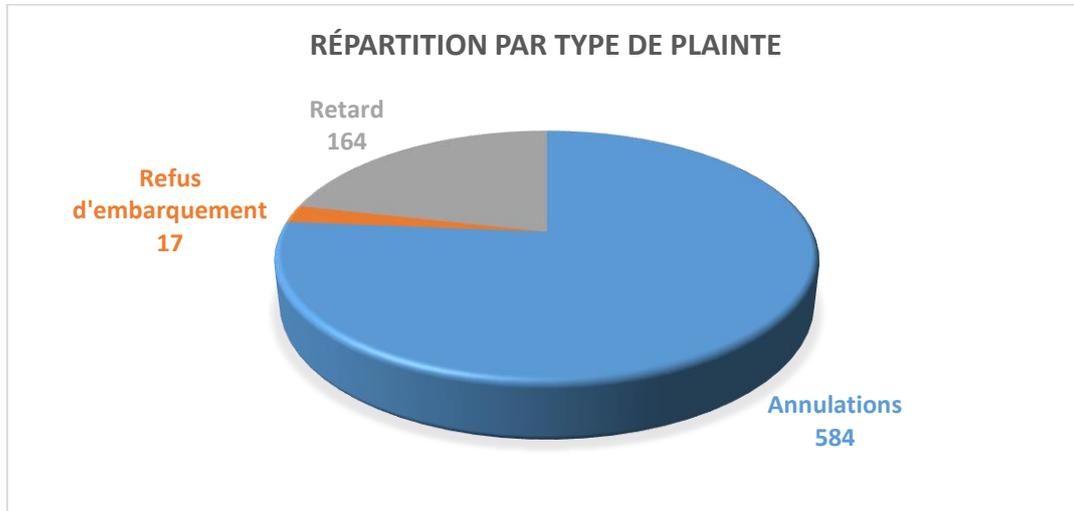
⁸ V. [article L.311-9](#) du Code de la consommation

⁹ <https://guichet.public.lu/fr/citoyens/loisirs-benevolat/tourisme/droits-voyageurs/droit-passagers-aeriens.html>

¹⁰ passagers@mpc.etat.lu



L'O.N.C. Luxembourg a reçu pour l'année 2020 un total de 765 plaintes pour des annulations, des retards et des refus d'embarquement répartis comme suit:



Parmi ces 584 annulations, 383 (65%) d'entre elles concernaient des annulations dues à l'épidémie du Coronavirus COVID-19. En effet, les mesures visant à contrer sa propagation comprenaient l'imposition de restrictions à l'entrée, la fermeture totale des aéroports et la fermeture complète des frontières de nombreux pays du monde entier. Suite à une réduction opérationnelle significative – voire un arrêt complet – le trafic aérien international a été fortement perturbé. Suite à ces événements, de nombreux vols ont été annulés et de nombreuses compagnies aériennes ont été contraintes de revoir leurs programmes de vol. A cet égard, la compensation forfaitaire ne pouvait être due en raison des circonstances exceptionnelles que constitue l'épidémie du COVID-19¹¹.

Cependant, plus de 98% des ces réclamations concernaient non pas une demande non de compensation mais plutôt une demande de remboursement. En effet, la majorité des compagnies aériennes ont considérablement tardé à rembourser leurs passagers ou n'ont proposé que des vouchers en guise de remboursement.

¹¹ V. Communication de la Commission européenne, « Orientations interprétatives relatives aux règlements de l'UE sur les droits des passagers au regard de l'évolution de la situation en ce qui concerne le Covid-19 », (2020/C 89 I/01), [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XC0318\(04\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XC0318(04)&from=EN)



Pour les plaintes clôturées à l'amiable, la compagnie aérienne a accepté d'indemniser ou rembourser le passager. Concernant les décisions en faveur du transporteur, aucune compensation n'était due étant donné que 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.

En outre, et contrairement à l'année 2019, il a été observé que la majorité des plaintes ont été introduites par le passager lui-même. Sur l'ensemble des 765 plaintes, 64% ont été introduites par le passager contre 36% par les agences de réclamations. Ce changement drastique s'explique par le fait que les agences de réclamations ne traitent pas la majorité des plaintes introduites en 2020: les demandes de remboursement.

Pour terminer, l'O.N.C. a participé pour la première fois à la foire du tourisme « VAKANZ » du 17 au 19 janvier 2020. Cet événement constituait une véritable opportunité pour les passagers de s'informer et de partager leurs expériences avec notre service.



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 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 EUROPEEN 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.

REPRESENTATION 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 une seule fois au cours de l'année 2020 pour s'échanger sur les actualités en matière de politique de la protection des consommateurs.

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

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire de sorte que le nombre d'événements que le MPC a pu organiser a été assez limité. Le travail d'information et de sensibilisation via les réseaux sociaux, le site web et les médias luxembourgeois a cependant été maintenu.

Participation au Salon Vakanz



En tant qu'organisme en charge de vérifier que les opérateurs de transport respectent les droits des passagers aériens en cas de litiges, le ministère de la Protection des consommateurs a été présent sur le stand du CEC Luxembourg lors du Salon Vakanz.

Les consommateurs intéressés avaient la possibilité de s'informer sur leurs droits et leurs obligations.

Copyright : MPC

Les ministres Paulette Lenert et Lex Delles au du stand du CEC Luxembourg à l'occasion du Salon Vakanz en janvier 2020.

Echange avec la Chambre des Métiers



Dans le cadre de ses échanges réguliers avec les représentants des secteurs touchant à la sécurité alimentaire, la ministre a effectué plusieurs visites auprès de l'artisanat luxembourgeois.

Copyright : MPC

Visite du site de production de la boulangerie- pâtisserie Jos & Jean-Marie en janvier 2020.



Journée mondiale des droits des consommateurs



Copyright : MPC

À l'occasion de la journée mondiale des droits des consommateurs, le MPC a organisé en 2020 une campagne d'information visant à sensibiliser les consommateurs afin de faire valoir leurs droits et pour les encourager à s'informer auprès des différentes instances de sorte à pouvoir agir en tant que consommateur avisé.

World Food Safety Day 2020



Copyright : MPC

A l'occasion du World Food Safety Day 2020, le MPC avait mis en ligne un quiz grand-public sur la sécurité alimentaire, qui donnait aux participants la possibilité de tester leurs connaissances en la matière, tout en se familiarisant avec les bons réflexes leur permettant d'assurer eux-mêmes la sécurité alimentaire en relation avec leur alimentation.



LES ACTIVITÉS PRINCIPALES DE 2020 – COMMISSARIAT DU GOUVERNEMENT À LA QUALITÉ, À LA FRAUDE ET À LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE (COMALIM)

COORDINATION DU PLAN DE CONTROLE PLURIANNUEL INTEGRE (MANCP)

a. Objectifs de travail

La mise en place du plan national de contrôle pluriannuel de la chaîne alimentaire (MANCP) et de son rapport annuel intégré, exigés par le règlement (UE) n° 2017/625, sont sous la coordination du ComAlim qui en assure la publication.

Cette activité s’aligne avec la stratégie de la protection du consommateur assurée par des contrôles transparents, efficaces et efficaces tout au long de la chaîne alimentaire.

b. Évolution des travaux

Vue que l’année 2020 est considérée comme une année de transition avec l’application du règlement (UE) 2017/625 et la création d’une administration unique regroupant les différents services de contrôle de la chaîne alimentaire, il a été décidé de prolonger le plan 2017-2019 d’une année. Le plan de contrôle valable en 2020 fait donc partie du plan pluriannuel 2017 à 2020. Le rapport annuel intégré 2019 a été compilé avec les données de tous les services compétents et a été publié en octobre 2020.

c. Résultats des travaux

Le MANCP ainsi que ses rapports annuels sont accessibles au public sur le site de la sécurité alimentaire - <https://securite-alimentaire.public.lu/fr/organisme/pcnp.html>.

POINT FOCAL EFSA

a. Objectifs de travail

Le ComAlim agit en tant que Point Focal de l’EFSA, l’Autorité européenne de sécurité des aliments.

Les activités du Point Focal sont :

- Informer le consommateur en organisant des conférences de vulgarisation dans le domaine de la sécurité alimentaire ;
- Informer les administrations compétentes sur les activités d’analyse des risques de l’EFSA ;
- Favoriser le réseautage entre les administrations, les centres de recherche nationaux et l’EFSA.

b. Résultats des travaux

Dans le cadre des activités de Point Focal, le ComAlim organise normalement deux colloques physiques. En 2020 ces colloques n’ont pas pu être organisés à cause des mesures de lutte contre la pandémie au Covid-19.



Ainsi, le ComAlim a organisé le 6 juin 2020 sur internet un « Quiz sur la sécurité alimentaire » s'adressant au grand public dans le cadre de la Journée internationale de la sécurité sanitaire des aliments :

<https://securite-alimentaire.public.lu/fr/actualites/communiqués/2020/06/world-food-safety-day-2020.html>

De plus, une campagne de sensibilisation à destination des consommateurs sur les dispositions réglementaires en matière d'étiquetage alimentaire a été organisée sous le titre « La sécurité dans mon assiette ».

Cette campagne comprend quatre films de vulgarisation sur:

- l'étiquetage de base des denrées alimentaires,
- l'étiquetage des allergènes alimentaires,
- l'étiquetage des additifs alimentaires
- l'étiquetage en matière des allégations nutritionnelles et de santé).

Ces films sont disponibles sous :

<https://securite-alimentaire.public.lu/fr/consommateur/ConseilConsommateur/animations-la-securite-dans-mon-assiette.html>

La conférence « Research in Food Safety » du 18 décembre 2020 s'est tenue virtuellement et s'est adressée au personnel des administrations compétentes ainsi qu'aux scientifiques des instituts de recherche luxembourgeois et européens.

Le but de cette matinée était de renforcer la coopération scientifique nationale et européenne ainsi que de promouvoir l'échange entre les autorités et chercheurs du domaine de la sécurité alimentaire.

Les exposés, en langue anglaise, se sont focalisés sur la recherche en matière de sécurité alimentaire au Luxembourg et ont présenté certains projets actuels de l'EFSA. Ils sont disponibles sous le lien :

<https://securite-alimentaire.public.lu/fr/actualites/evenements/2020/novembre/Conference-Research-in-food-safety.html>

Le ComAlim tient à jour une base de données de 154 experts nationaux auxquels ont été transmis, en 2020, 14 éditions de la « Luxembourgish EFSA Focal Point Newsletter » afin d'informer sur les activités de l'EFSA et des points focaux européens.

Les Newsletter sont disponibles sous :

https://securite-alimentaire.public.lu/fr/point_focal/Cooperation-nationale/Newsletter.html



GESTION DES NOTIFICATIONS RASFF, AAC-AA ET AAC-FF ET DES NOTIFICATIONS PAR LES ETABLISSEMENTS LUXEMBOURGEOIS

a. Objectifs de travail

Le ComAlim a comme mission l'exercice des fonctions de point de contact pour le Luxembourg entre la Commission européenne et les Etats membres européens pour le systèmes d'alerte rapide (RASFF), pour le système de collaboration administrative sur les non-conformités (AAC-AA) et pour le système de collaboration sur les cas de fraude alimentaire (AAC-FF).

En plus, le ComAlim est le point de contact en matière de notification de retrait et de rappel par les établissements luxembourgeois de denrées alimentaires préjudiciables à la santé humaine.

Afin de gérer toutes ces notifications, le ComAlim maintient une base de données qui permet l'échange avec les administrations et la gestion des publications sur le portail internet.

b. Évolution des travaux

En 2020, **502** notifications ont été traitées au Luxembourg, notifications RASFF, AAC-AA, AAC-FF et notifications de rappels ou de retraits par des établissements luxembourgeois confondues. Par rapport à 2019, où 287 notifications ont été reçues, cela représente une **augmentation** en nombre de 215 notifications (**75 %**). Le ComAlim a développé certaines fonctions d'automatisation pour importer les données relatives aux alertes européennes dans sa base de donnée. En plus le format de publication des alertes sur le portail de la sécurité alimentaire a été simplifié et standardisé.

c. Résultats des travaux

Au total, **238** notifications RASFF concernant des produits commercialisés au Luxembourg ont été traitées au Luxembourg via le système iRASFF en 2020 qui se répartissent comme suit :

- 31 notifications lancées par les autorités luxembourgeoises ;
- 207 notifications reçues via iRASFF ;

Les rappels de produits distribués dans des établissements situés au Luxembourg sont publiées sous le lien suivant :

<https://securite-alimentaire.public.lu/fr/actualites.html>

Les consommateurs qui veulent être informés directement des rappels peuvent s'abonner à une newsletter sous le lien suivant :

<https://securite-alimentaire.public.lu/fr/support/alerte.html>

d. Incident de contamination de graines de sésame à l'oxyde d'éthylène

Début septembre 2020, des analyses effectuées par les autorités belges de lots de graines de sésame importées d'Inde ont mis en évidence que la limite maximale de résidus pour la substance **oxyde d'éthylène** était dépassée. Étant donné qu'énormément de produits ont été fabriqués en utilisant ces graines de sésame contaminées, la détection de cette substance a conduit à des retraits et des rappels de produits à grande échelle à travers l'Europe et a entraîné en parallèle une forte augmentation des notifications RASFF et des notifications par les établissements luxembourgeois :



- 71 notifications RASFF ;
- 103 notifications par établissements luxembourgeois.

Une section dédiée à cet incident a été créée sur le portail.

<https://securite-alimentaire.public.lu/fr/actualites/communiques/2021/01/oxyde-ethylene-graines-sesame.html>

En 2020, le Luxembourg a soumis 31 notifications originales RASFF au système iRASFF. Ce sont des notifications sur des produits pour lesquels des analyses de laboratoire effectuées par les autorités luxembourgeoises ont détecté des non-conformités.

Ces alertes se répartissent sur les autorités de la façon suivante :

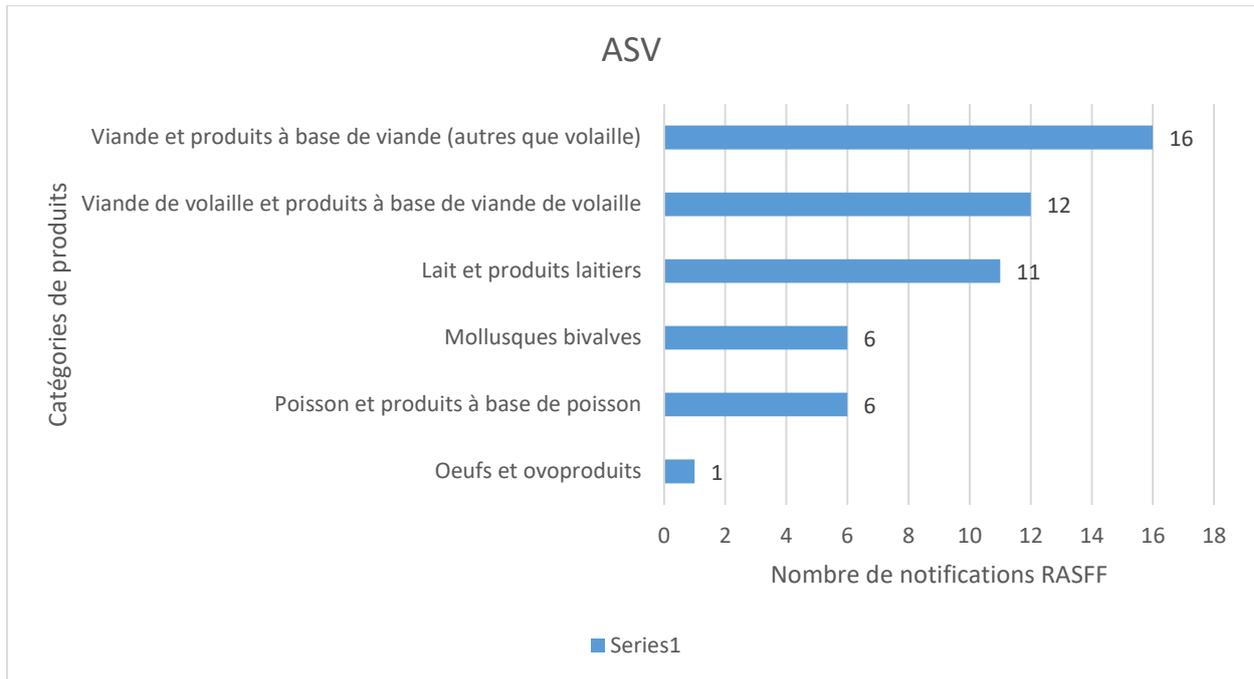
Type	par	
Denrées alimentaires d'origine animale	3	ASV
Denrées alimentaires d'origine non-animale	25	SECUALIM
Aliments pour animaux	1	ASTA
Matériaux en contact	2	SECUALIM

207 notifications RASFF ont été reçues par le ComAlim et, après une première évaluation du risque, transférées aux administrations compétentes concernées. Celles-ci font l'analyse de l'envergure du problème et contactent ensuite les exploitants du secteur alimentaire concernés pour leur communiquer les mesures nécessaires et en assurer le suivi.

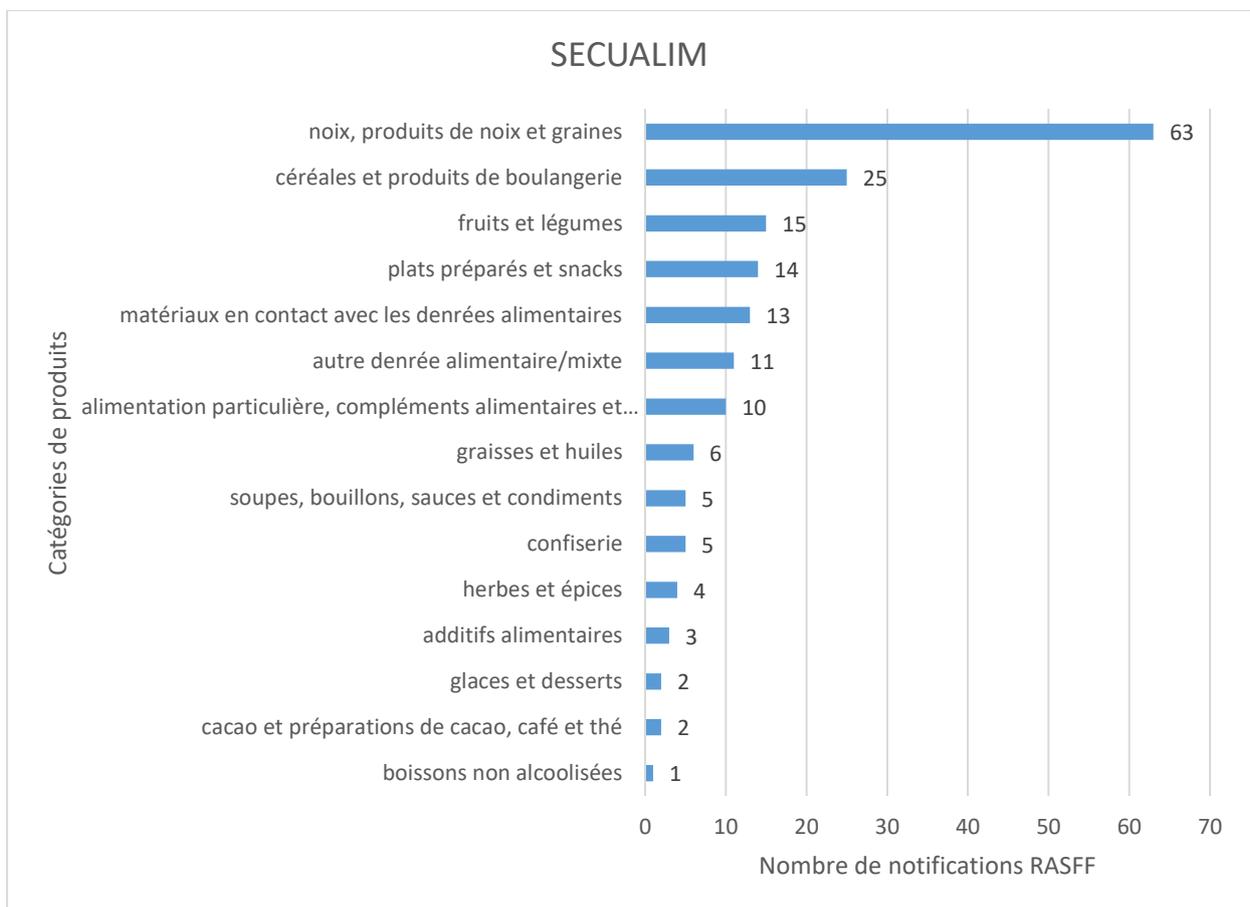
Les notifications reçues peuvent être classées comme suit :

- 199 notifications d'alertes,
- 27 notifications d'information « pour suivi »,
- 11 notifications d'information « pour attention »,
- 0 notifications de refus aux frontières,
- 1 news.

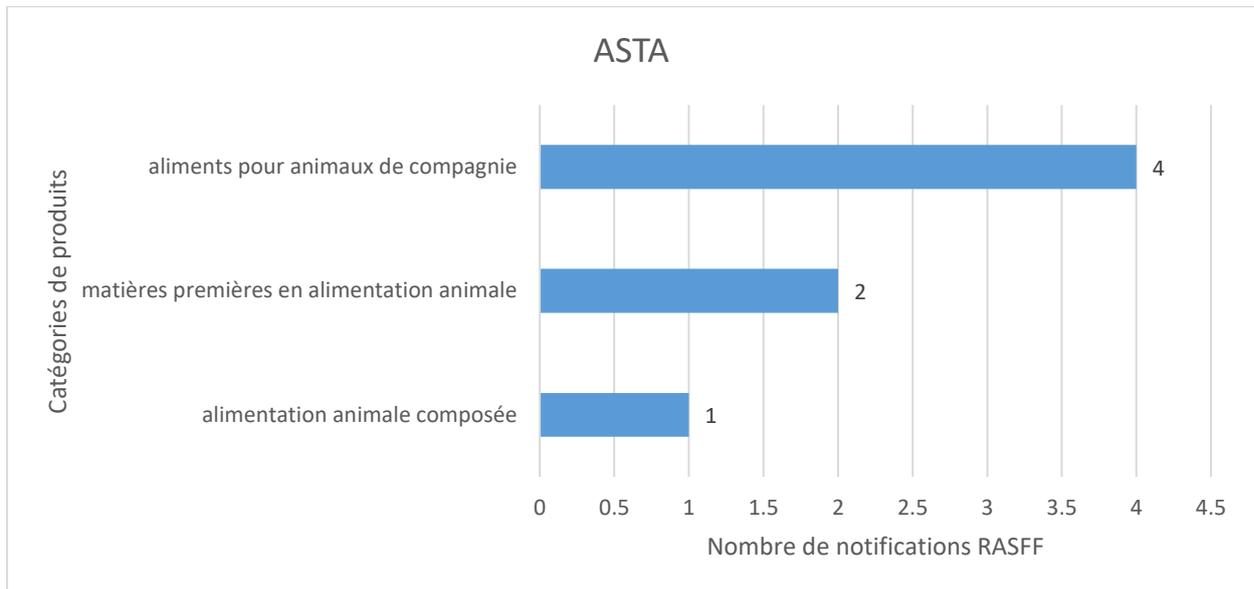
Type	Suivi fait par		
Denrées alimentaires	218	ASV	52
		SECUALIM	166
Aliments pour animaux	7	ASTA	7
Matériaux en contact	13	SECUALIM	13



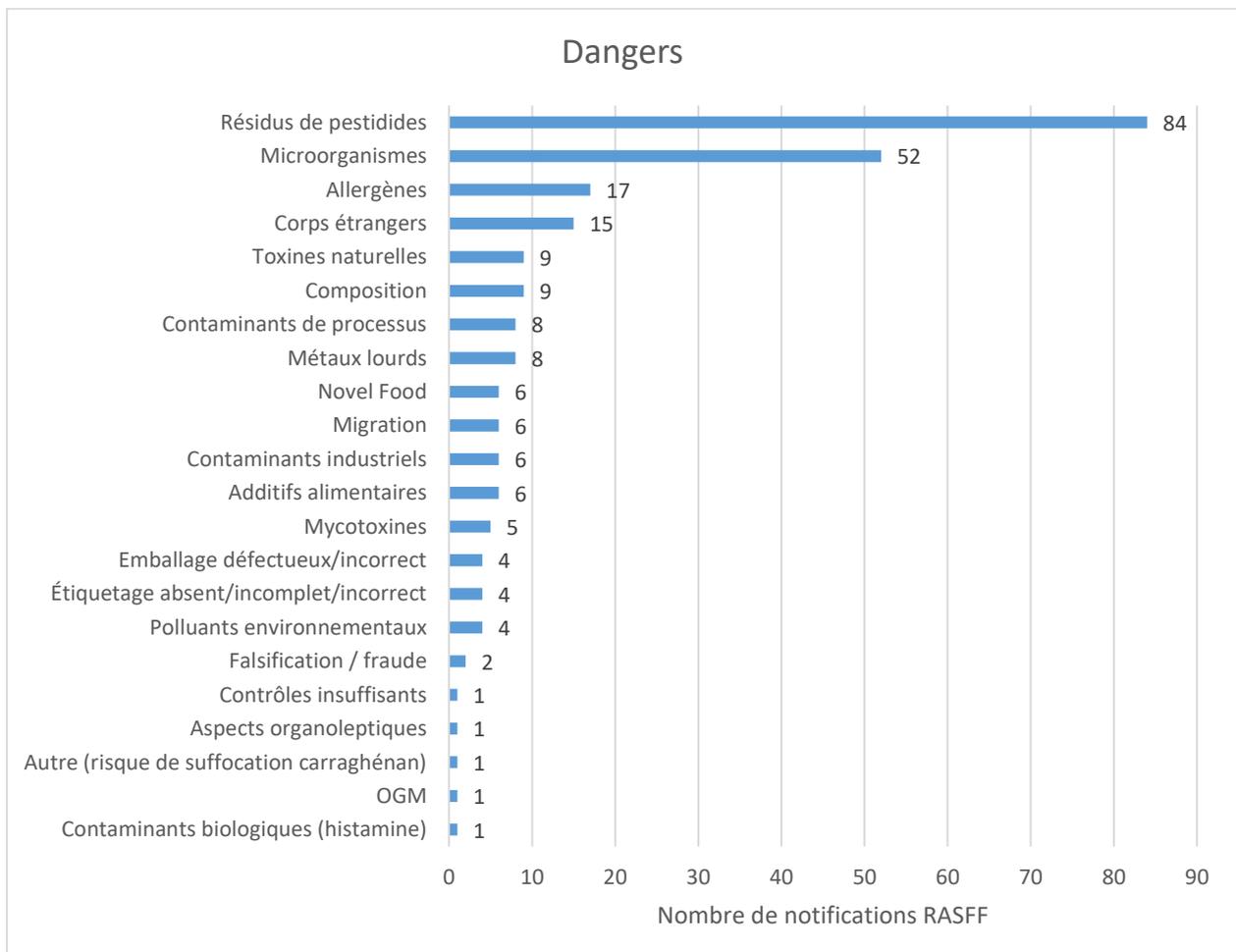
Graphique : Nombre de notifications par catégories pour l'Administration des services vétérinaires en 2020



Graphique : Nombre de notifications par catégories pour la Division de la Sécurité alimentaire en 2020



Graphique: Nombre de notifications par catégories pour l'Administration des services techniques de l'agriculture en 2020



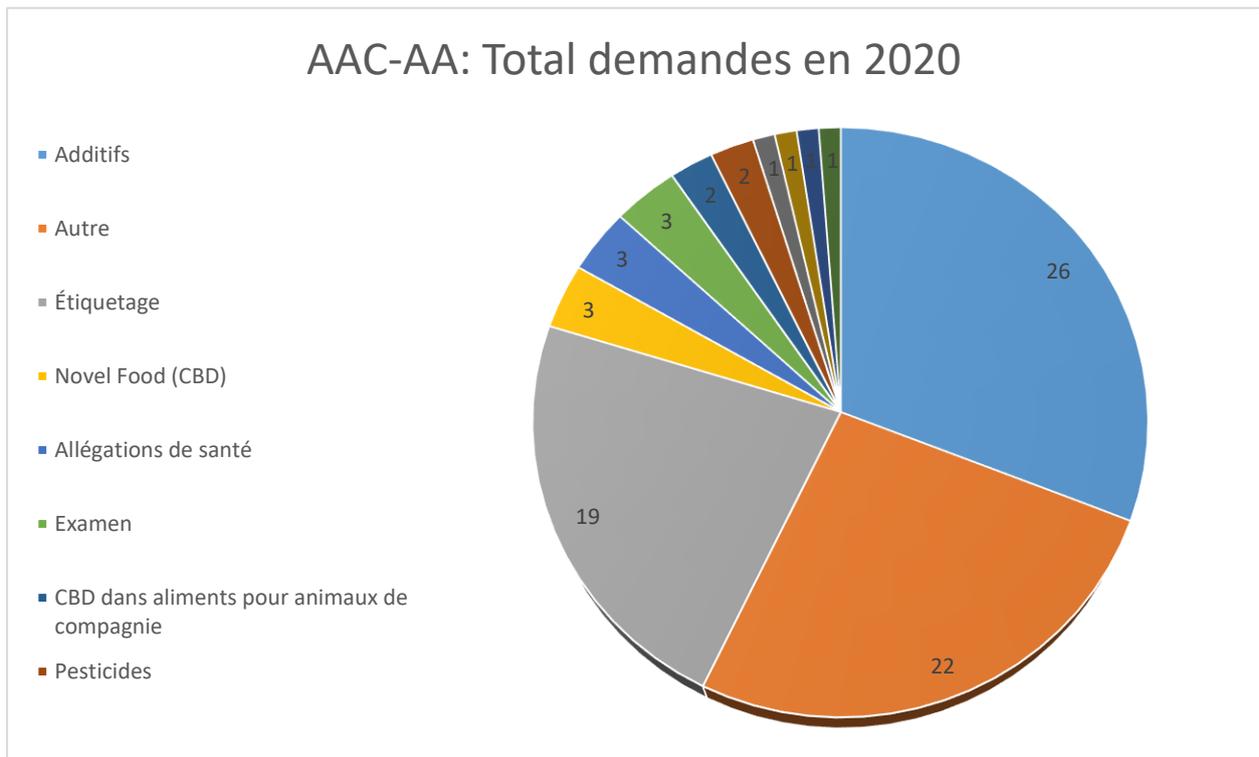
Graphique: Nombre de notifications par dangers en 2020 pour le Luxembourg



Pour des statistiques plus détaillées, veuillez consulter le site public du portail RASFF: <https://webgate.ec.europa.eu/rasff-window/portal/>

Au total, 168 notifications par des établissements luxembourgeois ont été traitées au Luxembourg en 2020, par rapport à 94 notifications en 2019. Il s'agit d'une **augmentation de 79 %**.

Au total, 88 notifications AAC-AA ont été traitées au Luxembourg via le système iRASFF en 2020, par rapport à 32 notifications en 2019. Il s'agit d'une **augmentation de 175 %**.)



En 2020, le Luxembourg a soumis 46 demandes AAC-AA et a reçu 42 demandes AAC-AA.

Au total, 55 notifications AAC-FF ont été traitées au Luxembourg via le système iRASFF en 2020 par rapport à 4 notifications en 2019 (augmentation de 1275 %). Il faut signaler qu'il s'agit d'un système d'échange d'information relativement nouveau qui est en train d'être développé.

En 2020, le Luxembourg n'a soumis aucune demande AAC-FF et a reçu 55 demandes AAC-FF. Parmi ces 55 messages figurent aussi 30 notifications contenant le rapport hebdomadaire du Food Fraud Network, dans lequel sont énumérés les suspicions de fraude de la semaine concernée.

Les statistiques ci-dessus montrent une augmentation significative de toutes les activités liées au traitement des notifications en 2020. Afin de faire face à cette augmentation, un effort beaucoup plus important en matière de ressources humaines a été nécessaire en 2020.



GESTION DES FORMATIONS

a. Objectifs de travail

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

Pour les laboratoires :

- L'audit qualité dans les laboratoires selon 17025vs2017
- ISO 17025v2017 – un nouveau challenge pour les laboratoires
- Grundlagen der Statistik und Statistik für Validierung

Pour les services d'inspection :

- FoodChain-Lab
- Fonctionnement et consultation du registre de commerce luxembourgeois en ligne

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) ».

https://ec.europa.eu/chafea/food/index_en.htm



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 forment à 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 2020, le programme BTSF a proposé en début d'année un total de 154 formations théoriques et pratiques de 5 jours couvrant 33 sujets différents de la sécurité alimentaire.

Toutes ces formations ont dû être annulées à partir du 9 mars 2020 à cause de la pandémie de COVID-19. A part 3 webinaires, les 105 sessions annulées n'ont pas pu être remplacées par des formations en ligne. Finalement en 2020 seulement 13 agents de l'État luxembourgeois ont pu participer à une formation BTSF présentielle et 3 agents ont pu bénéficier d'un workshop en ligne.

En plus, traditionnellement, 10 formations de base BTSF sont proposées en ligne sous forme d'e-Learning. 6 agents ont profité en 2020 de cette offre.

ENREGISTREMENT DES ETABLISSEMENTS ALIMENTAIRES

a. Objectifs de travail

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 en ligne a été élaborée pour effectuer l'enregistrement.

Elle est disponible sous: <http://www.guichet.lu/secu-alim-enregistrement>.

En 2019, le ComAlim a repris cette responsabilité.

b. Évolution des travaux

En 2020, le ComAlim a mis en place une nouvelle fonction qui permet aux exploitants des établissements de la chaîne alimentaire de consulter les données enregistrées auprès du ComAlim et de les mettre à jour directement en cas de besoin.

La fonction est expliquée sous :

<https://guichet.public.lu/fr/entreprises/commerce/securite-alimentaire/securite-alimentaire/enregistrement.html#bloub-5>

La liste des activités à notifier a été élargie pour couvrir aussi les chefs privés. Ce sont des prestataires de service qui préparent dans le cadre de leurs localités privées des denrées alimentaires vendues à des tierces personnes. Pour ce type d'activité un contrôle préalable est effectué par les autorités de contrôle avant de passer à l'enregistrement.

Comme le prévoit la loi du 28 juillet 2018, un règlement grand-ducal définissant les modalités de l'enregistrement a été élaboré.



<http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rgd/2021/01/15/a51/jo>

c. Résultats (et impacts) des travaux

Sum of CountOfIdEntrExpl	Column Labels														Grand Total
Row Labels	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Grand Total	
activité administrative		2	12	10	25	12	9	11	27	14	12	6	20	160	
Activités liées aux matériaux en contact avec les aliments		4		1	3	5	3	9	7	6	8	13	18	77	
Chefs privés (Préparation alimentaire à domicile pour commercialisation)													5	5	
Commerce de détail ambulant en alimentation		10	7	2	3	5	7	8	10	7	7	9	3	78	
Commerce de détail non ambulant en alimentation		37	130	159	193	199	59	145	100	91	113	94	161	1481	
Export vers Pays tiers (destination hors Union européenne)						1	1	1	1	1	1			6	
Importation de pays tiers (provenance hors Union européenne)				1		2	5	3	4	4	1	4	3	29	
Production primaire		2		3	3	2	1	12	11	2	6	9	4	55	
Restauration collective		6	166	51	496	187	54	38	68	90	107	66	42	1371	
Secteur de la distribution en gros		1	6	7	15	28	19	41	25	18	24	26	42	252	
Secteur de la transformation, fabrication		1	18	8	9	21	23	20	36	28	33	46	33	325	
Secteur de l'alimentation animale											1			1	
Secteur de l'HORECA		19	183	139	335	481	275	347	263	215	187	203	345	2992	
Secteur des Services					1	1	4	1	4	5	2	2	5	30	
Sous-Produits						1							1	2	
Grand Total	1	99	513	382	1098	952	452	656	549	481	517	468	696	6864	

En 2020, 696 établissements ont procédé à une démarche d'enregistrement.

Le nombre d'établissements enregistrés a grimpé à 6864 à la fin de l'année 2020.

GESTION DES RECLAMATIONS

a. Objectifs de travail

Le ComAlim gère un système d'enregistrement des réclamations et plaintes de consommateurs ou autres personnes en matière de sécurité alimentaire.

Ainsi, chaque réclamation est enregistrée sous une référence unique dans une base de données et liée à l'établissement alimentaire à l'origine de la réclamation.

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

De plus en plus de réclamations nous parviennent via le site internet de la sécurité alimentaire (<https://securite-alimentaire.public.lu/fr/consommateur/doleances.html>).

b. Évolution des travaux

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

c. Résultats (et impacts) des travaux



Nombre de réclamations Type de réclamation	Année													Grand Total
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020		
un malaise après un repas	9	21	23	31	26	31	37	32	25	47	43	28	353	
l'hygiène générale	21	10	21	39	35	15	44	35	25	29	36	16	326	
des mauvaises pratiques d'hygiène	5	6	12	28	16	40	25	25	34	36	16	23	266	
des produits altérés	4	7	13	11	11	8	6	2	9	8	12	2	93	
des produits périmés	2	1	5	2	10	7	6	6	10	11	8	12	80	
la présence de corps étrangers dans des aliments	2	4	6	4	2	3	8	9	4	11	9	11	73	
des produits mois	3	7	4	5	5	3	4	5	3	2	3	10	54	
l'hygiène de la cuisine	2	7	2	1	6	4	4	9	6	1	10		52	
la présence de nuisibles		2	5	5	4	7	3	3	5	6	1	9	50	
la présence d'insectes dans des aliments	2	1	5	1	6	6	2	6	3	6	6	3	47	
un problème d'étiquetage	2	1		3	2	2	2	4	5	10	6	7	44	
des pratiques frauduleuses	3	1	1	4	3	3	4	1	3	5	3	4	35	
l'hygiène du personnel	7	1	3	2	3	3	2	3	1		6	1	32	
le stockage non conforme de denrées alimentaires	2	4	3	1	2		1	1	6	2	6	2	30	
une odeur atypique d'un aliment	1	3	1	1	2	3	1	6	2	1	5	3	29	
un problème de non-respect de la chaîne du froid					4	1	4	2	6	1	5	2	25	
la présence de corps dangereux dans des aliments		2	2	1			2	5	5	3	3	1	24	
des problèmes d'odeurs				1	2	3	2	1	5	4	1	4	23	
autre										1	8	10	19	
une réaction allergénique à une denrée alimentaire					1		2	1	1	2	6	5	18	
la suspicion de présence de contaminants	1		3	1		3		1	2	1	1	2	15	
un problème d'étiquetage d'allergènes de denrées alimentaires							2	2	1	2	5	2	14	
le non-respect de la loi antitabac			1	6	2	1	3						13	
l'hygiène des sanitaires	4	1		2					1	2	1	1	12	
une suspicion de tromperie	1		1		1	1	1		2	2	2		11	
la présence d'animaux				4			1	1	1			1	10	
la présence de parasites dans des aliments											4	6	10	
un problème d'étiquetage d'allergènes de denrées alimentaires en vrac					1		1	2	1		2	1	8	
des produits abîmés	2	1								2	1	1	7	
le non-respect de la législation sur les compléments alimentaires				1					1	1	1	1	5	
le non respect de la réglementation en matière d'aliments particuliers							1		1	2			4	
la présence de publicité interdite											1	1	2	
de l'eau en bouteille pourrie (mauvaise odeur, goût)								1					1	
un problème de solubilisation d'encre d'emballage alimentaire					1								1	
une suspicion de gastro-entérite collective							1						1	
Grand Total	73	80	111	154	145	144	169	163	168	198	212	170	1787	

En 2020, le ComAlim a traité 170 réclamations déposées par écrit, par téléphone ou via le site de la sécurité alimentaire par des consommateurs. A noter qu'il s'agit de la première baisse du nombre de réclamations depuis 2009. Cette baisse est sans doute à attribuer aux mesures de fermetures infligées au secteur alimentaire dans le cadre de la pandémie au Covid-19.

90 de ces réclamations ont été prises en charge par la SecuAlim, 31 par l'Administration des douanes et accises, 8 par l'Administration des services vétérinaires et 41 par le ComAlim.

LÉGISLATION

Au courant de l'année 2020 différentes tâches ont été exécutées en matière législative, 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 d'une nouvelle « Agence vétérinaire et alimentaire » afin de renforcer l'efficacité et l'efficience des contrôles officiels de la chaîne alimentaire, ainsi que de contribuer à la simplification des procédures pour les opérateurs et les administrations.

Ce projet de loi (no 7716) a été déposé à la Chambre des députés le 19 novembre 2020 en collaboration étroite entre tous les services concernés. Le ComAlim a participé à la rédaction de



ce projet de loi et a élaboré la partie relative à la modification de la Loi du 28 juillet 2018 instaurant un système de contrôle et de sanctions relatif aux denrées alimentaires.

Il est disponible sous le lien suivant :

<https://www.chd.lu/wps/portal/public/Accueil/TravailALaChambre/Recherche/RoleDesAffaires?action=doDocpaDetails&backto=/wps/portal/public/Accueil/Actualite&id=7716>

GROUPES DE TRAVAIL

Le ComAlim assure le suivi des groupes de travail suivants :

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

- a. - Advisory forum (membre suppléant)
- b. - Focal point (membre effectif)

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

- c. - HoA Plenary
- d. - HoA Food Fraud Working Group
- e. - HoA E-commerce Working Group

Groupes d'experts auprès de la Commission européenne:

- f. - General Food law
- g. - Groupe de travail sur les contrôles officiels des commerces alimentaires en ligne (eCommerce)
- h. - Groupe de travail MANCP
- i. - Groupe de travail Systèmes d'audit
- j. - Groupe de travail Coordinateurs de crise
- k. - Groupe de travail sur le programme BTSF (Better Training for Safer Food)
- l. - [Alert and Co-operation Network \(ACN\) \(previously called: Rapid Alert System for Food and Feed \(RASFF\) and Administrative Assistance and Co-operation \(AAC\)\)](#)
- m. - Food Fraud Network
- n. - [Former Food Law Enforcement Practitioners \(FLEP\) subgroup on E-Commerce](#)
- o. - Technical Workshop of the EC Knowledge Centre for Food Fraud and Quality

Groupes d'experts auprès du Conseil européen:

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

Groupes « Comitologie » auprès de la Commission européenne:

- q. - Comité permanent de la chaîne alimentaire et de la santé animale :



General Food Law
Toxicology and Novel Food

Groupes de travail BENELUX

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

Groupes de travail JRC

- t. - Food Fraud Working Group

Groupes de travail nationaux

- u. - GT GouvAlert
- v. - GT COMALIM : Guide de bonnes pratiques
- w. - GT COMALIM : MANCP et rapport annuel du MANCP
- x. - GT COMALIM : Besoins en formation des labos et inspections
- y. - GT-COMALIM Règlement taxe



PROCÉDURE LÉGISLATIVE ET RÉGLEMENTAIRE

PROJETS DE LOIS DEPOSES

Le [projet de loi n° 7650 portant introduction du recours collectif en droit de la consommation](#) a été déposé le 14 août 2020.

PROJETS DE REGLEMENT GRAND-DUCAUX INTRODUITS DANS LA PROCEDURE REGLEMENTAIRE

4 projets de règlements grand-ducaux ont été introduits dans la procédure réglementaire :

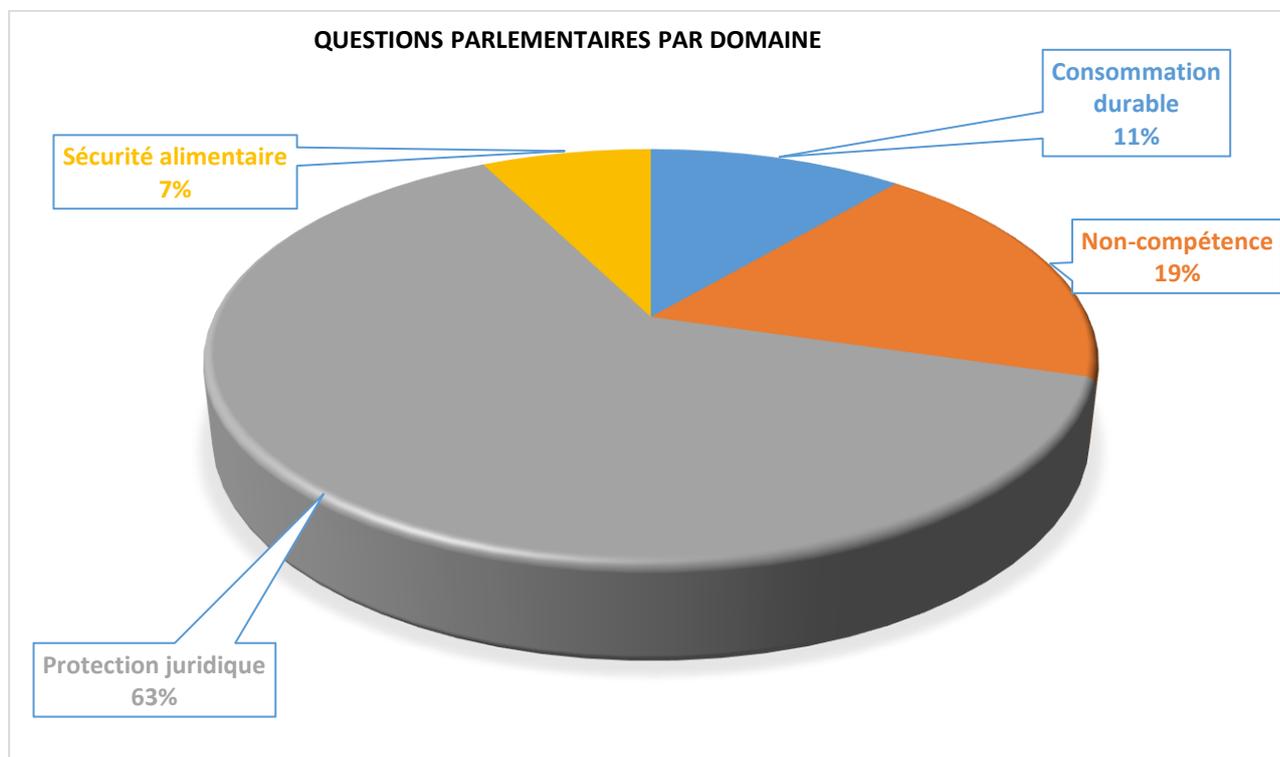
- [Projet de règlement grand-ducal portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation](#) (PRGD correspondant au [projet de loi n° 7456](#) déposé en 2019)
- [Projet de règlement grand-ducal portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation](#) (PRGD correspondant au projet de loi n° 7650)
- [Projet de règlement grand-ducal instaurant les formes d'expression complémentaires de la valeur énergétique et des quantités de nutriments](#) (NUTRI-SCORE).
- [Projet de règlement grand-ducal fixant les modalités d'enregistrement des établissements des exploitants du secteur alimentaire](#)

REGLEMENTS GRAND-DUCAUX PUBLIES

[Le règlement grand-ducal du 27 mars 2020 relatif à la suspension provisoire des effets de la résiliation en matière de voyage à forfait dans le contexte du Covid-19](#) a été introduit dans la procédure réglementaire et publié au cours de l'année 2020.



QUESTIONS PARLEMENTAIRES



En 2020, le MPC a été saisi des 27 questions parlementaires suivantes :

Numéro QP	Name
37	QP élargie VEFA
1 662	Abonnements de télécommunications
1 733	Etiquetage des produits issus des colonies israéliennes
1 849	QP urgente 2019-nCov
1 863	QP urgente - Fermeture d'agences de la BCEE
1 919	Marché de revente de tickets
2 072	Frais supplémentaires liés aux mesures de sécurité sanitaire sur les chantiers question urgente
2 085	Délais d'achèvement des biens immobiliers dans le contexte de la pandémie du coronavirus
2 086	Frais supplémentaires liés aux mesures de sécurité sanitaire sur les chantiers
2 137	Modalités de remboursement des voyages à forfait annulés en raison du Covid-19
2 237	Reprise des activités dans le secteur Horesca
2 279	Produits régionaux
2 345	Memorandum of understanding
2 372	Dédommagement pour les personnes vulnérables dans le cas de non présentation à un vol



2 405	<u>Bilan du Service national de la médiation à la consommation (SNMC) pour 2019</u>
2 506	<u>Obsolescence programmée</u>
2 788	<u>Calcul des taux d'intérêts par les banques dans le contexte de crédits aux particuliers</u>
2 813	<u>Publicité dans les boîtes aux lettres</u>
3 049	<u>Démarchage</u>
3 180	<u>Conformité des masques</u>
3 188	<u>Taux de TVA réduit dans le cadre des travaux de construction d'un logement</u>
3 239	<u>Digitalisation des démarches administratives</u>
3 336	<u>Batterygate</u>
3 365	<u>Prix des communications en Europe</u>
3 410	<u>Nutriscore</u>
3 416	<u>Alertes alimentaires</u>
3 459	<u>Certaines pratiques dans le secteur immobilier</u>