



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Direction de la protection des
consommateurs

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024

DIRECTION DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Tél. : (+352) 247-73700

E-mail : info@mpc.etat.lu

www.mpc.gouvernement.lu

Adresse

271, route d'Arlon

L-1150 Luxembourg

SOMMAIRE

1	Introduction	7
2	Activités de contrôle (enforcement)	8
	2.1 National Enforcement Body	8
	2.2 Contrôle de l’affichage des prix.....	9
	2.3 Contrôles dans le cadre du réseau européen de coopération	10
	2.4 Tenue de la liste des intermédiaires de crédit	11
3	Consommation Responsable	11
	3.1 Appel à projets.....	12
	3.2 Repairing – Sondage ILRES.....	12
	3.3 Escape room	12
4	Protection des intérêts économiques des consommateurs	12
5	Services aux consommateurs	13
	5.1 Demandes et réclamations.....	13
	5.2 Simplification administrative et digitalisation	14
6	Travaux législatifs et juridiques	14
	6.1 Travaux législatifs achevés en 2024	14
	6.2 Travaux législatifs en cours.....	14
	6.3 Travaux législatifs au niveau européen	15
7	Partenariats et coopération internationale	16
	7.1 Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle asbl (ULC)	16
	7.2 Centre Européen des Consommateurs GIE	16
	7.3 Conseil de la consommation	17
	7.4 Grande Région	17
	7.5 OCDE.....	17

7.6	CNUCED	18
7.7	ICPEN	18
7.8	Union Européenne.....	19
8	Information du consommateur	19
8.1	Conférences de presse	19
8.2	Informations par média sociaux.....	20
8.3	Campagnes de communication	20
8.4	Communiqués de presse	21
8.5	Foires, salons et conférences	22
8.6	Site web DPC.....	22
9	Panorama social	23
10	Questions parlementaires.....	26

1 INTRODUCTION

L'année 2024 a marqué une étape importante dans les actions de la Direction de la protection des consommateurs (DPC).

En ce qui concerne le National Enforcement Body (NEB), les délais de traitement des dossiers ont été réduits de manière significative, passant de 156 à 81 jours, traduisant ainsi une amélioration de l'efficacité des services. Le NEB a également consolidé sa coopération avec les compagnies aériennes et les organismes européens afin d'assurer une meilleure application des réglementations en vigueur.

Dans le cadre du contrôle de l'affichage des prix, 391 points de vente ont été inspectés en 2024. Grâce à une approche collaborative impliquant visites conseils, webinaires et supports d'information mis à jour, la conformité des commerçants s'est nettement améliorée. La DPC a également pris part au Sweep européen sur les ventes en ligne de produits de seconde main.

La DPC a également poursuivi ses efforts en faveur d'une consommation plus responsable. Un appel à projets lancé en septembre 2024 a permis de sélectionner douze initiatives favorisant la réparation, la réutilisation et le réemploi des biens et une enquête réalisée avec ILRES a permis d'évaluer les perceptions et comportements en matière de réparation, dans l'optique de développer des mesures incitatives.

En matière de services aux consommateurs, 525 demandes et réclamations ont été traitées en 2024. La digitalisation des services a également progressé, avec notamment la refonte des procédures de plaintes des passagers et la mise en place d'une solution intégrée sur my.guichet.lu, prévue pour 2025. Un formulaire interactif pour les intermédiaires de crédit a été introduit, et l'inscription au « Guide fir de Professionellen » a été simplifiée via une plateforme en ligne.

L'information et la sensibilisation des consommateurs ont également occupé une place centrale en 2024. La DPC a organisé deux conférences de presse : l'une en juillet pour présenter le bilan du NEB sur les plaintes des passagers aériens, et l'autre en octobre pour introduire le nouveau directeur du Centre Européen des Consommateurs. Sur les réseaux sociaux, plus de 350 publications ont été diffusées, et trois campagnes de sensibilisation d'envergure ont été menées sur les droits des passagers, la contrefaçon et la prévention du surendettement. En complément, le site passagers.lu a été enrichi d'un simulateur de droits visant à informer les voyageurs sur leurs recours possibles.

Enfin, la DPC a renforcé sa présence lors d'événements majeurs tels que la foire agricole d'Ettelbruck et l'Expat Day, attirant un large public et favorisant le dialogue direct avec les consommateurs. Son site web institutionnel a également été mis à jour avec des dossiers approfondis sur des thématiques clés telles que les dark patterns, la consommation responsable et l'achat de tickets en ligne. Ces initiatives témoignent d'un engagement constant en faveur de la protection et de l'accompagnement des consommateurs dans un environnement en constante évolution.

2 ACTIVITÉS DE CONTRÔLE (ENFORCEMENT)

2.1 NATIONAL ENFORCEMENT BODY

Les entreprises de transport doivent respecter plusieurs règlements européens concernant les droits des passagers en cas de retard, de refus d'embarquement et d'annulation de voyage. Le National Enforcement Body (NEB) vérifie le respect de ces droits.

Les services du NEB auprès la Direction de la protection des consommateurs, couvrent les droits des passagers aériens, de trains, d'autobus, d'autocars, ainsi que des passagers fluviaux et maritimes¹. La loi du 24 décembre 2024 a finalisé ce regroupement des compétences.

La Direction de la protection des consommateurs publie désormais ses statistiques sur les plaintes des passagers aériens sur OpenData.lu². En 2024, le nombre de plaintes a diminué de 15% par rapport à l'année précédente.

Les principales causes de retards et d'annulations en 2024 étaient liées aux conditions météorologiques défavorables et à divers incidents, notamment des grèves en France, des problèmes de sécurité à l'aéroport, une panne informatique et des dommages à la piste d'atterrissage³.

La Direction vise à communiquer ses décisions aux passagers dans les trois mois suivant leur demande. Grâce à la réduction des demandes et aux simplifications des procédures internes, les délais de traitement sont passés de 156 jours en moyenne en 2023 à 81 jours en 2024. Les efforts d'amélioration se poursuivront en 2025 avec un formulaire de demande amélioré et un back-office plus performant.

En 2024, la Direction a également renforcé les échanges avec les compagnies aériennes et sensibilisé les passagers à l'aéroport de Luxembourg lors des départs d'été et de Noël. L'équipe du NEB a suivi une formation spéciale sur les incidents météorologiques dispensée par METEOLUX et la convention de collaboration avec l'ULC et le CEC Luxembourg a été renouvelée, simplifiant les démarches de dépôt de plainte.

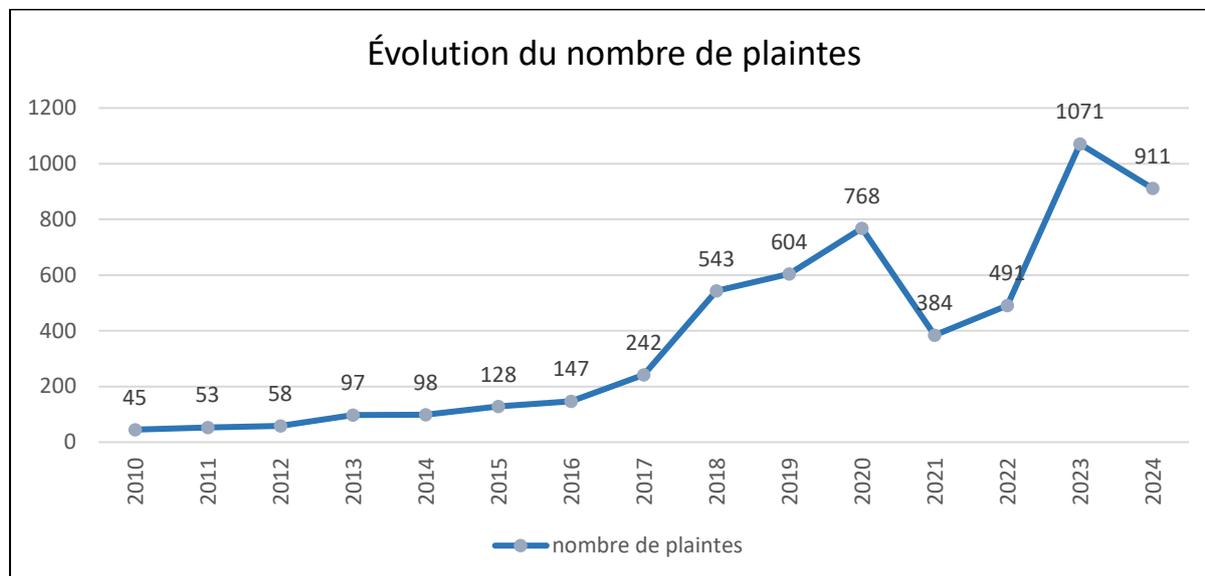
¹ Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91, <https://gd.lu/1njhRI>; Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, <https://gd.lu/b5bcMs>; Règlement (UE) n° 181/2011 du parlement européen et du conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004, <https://gd.lu/2sZntx>; Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, <https://gd.lu/4vDPKW>.

² V. le site internet data.public.lu, <https://gd.lu/8QgRD3>

³ « Conditions météorologiques défavorables du 18 janvier 2024 », Luxairport S.A. Communiqué de presse du 18 janvier 2024. « Diversions due to fog / 28.02.24 », Luxairport S.A. Communiqué de presse du 28 février 2024 ; « Cancellations due to strikes on 25.04.2024 », Luxairport S.A. Communiqué de presse du 24 avril 2024 ; «Cancellations 10.05.2024» et «Security zone at Luxembourg Airport has been reopened», Luxairport S.A., Communiqué de presse du 10 mai 2024 ; « Press Release referring to the inciedent on 10 May 2024 », Luxairport S.A., Communiqué de presse du 31 mai 2024 ; « Lux-Airport et Luxair font face à une panne technologique mondiale », Luxairport S.A. Communiqué de presse du 19 juillet 2024 ; « Fermeture de la piste et perturbations des vols à l'aéroport de Luxembourg », Luxairport S.A. Communiqué de presse du 28 août 2024, « Travaux à venir sur la piste », Luxairport S.A. Communiqué de presse du 7 octobre 2024 ;

Au niveau international, l'équipe du NEB a participé à des réunions formelles et informelles avec les NEB des autres États membres de l'UE, ainsi qu'à des réunions organisées par l'IATA et les NEB des pays germanophones (D/A/CH).

En matière de droits des passagers par train, le NEB a eu des échanges fructueux avec les CFL et a initié la vérification de la conformité de leurs procédures avec les règles européennes.



2.2 CONTRÔLE DE L’AFFICHAGE DES PRIX

En 2024, les agents ont visité en tout 391 points de vente (contre 366 en 2023). De plus, 21 points de vente ont fait l’objet de contrôles conjoints avec la police grand-ducale, aboutissant à une verbalisation et deux avertissements taxés. Comme en 2023, les commerçants ont majoritairement adopté une attitude positive face aux points à améliorer, avec 85 % (153/179) se montrant coopératifs et 10 % (18/179) adoptant une position neutre.

Les contrôles ont couvert tout le territoire et ciblé les nouveaux commerces, le secteur de l’habillement, les magasins de motos et accessoires, les campings et l’HORECA. Une attention particulière a été portée sur les Crémants affichés sur les menus des établissements HORECA pour s’assurer que les produits affichés correspondent bien à ceux servis.⁴

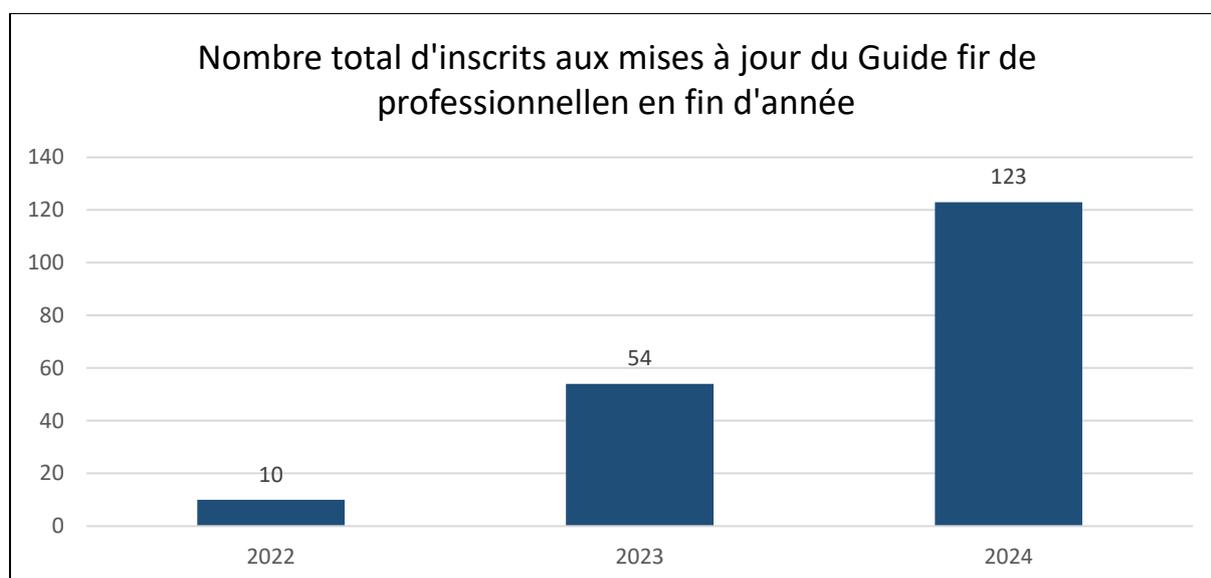
En été 2024, l’approche collaborative a été renforcée pour accroître la présence des agents de la Direction de la protection des consommateurs et améliorer l’efficacité des visites. Des visites conseils ont été mises en place depuis juillet pour sensibiliser les commerçants et les guider dans l’application des règles d’affichage des prix. Cette nouvelle approche, consistant en une première visite de conseil suivie d’une visite de suivi, a été appliquée à 244 établissements au second semestre, dont 5 nécessitant encore des améliorations. Un suivi répressif n’était plus nécessaire pour les 239 établissements, en revanche, les 5 autres s’exposent à des sanctions pénales si la situation n’est pas redressée.

En complément des visites conseils, la Direction a proposé des webinaires organisés avec les fédérations commerciales pour les professionnels de la beauté (coiffeurs, instituts de beauté,

⁴ V. aussi la réponse de la ministre de la Protection des consommateurs à la questions parlementaires n°1711 du 19 décembre 2024.

salons de tatouage) et du secteur du luxe. Elle continue également de participer à la formation proposée par la Chambre des métiers pour les brevets de maîtrise Artisan en alimentation.

La DPC propose désormais gratuitement 15 fiches d'information en français, anglais et allemand pour aider les professionnels à appliquer les règles du code de la consommation. Ces fiches, principalement axées sur les obligations d'indication des prix, sont adaptées aux besoins identifiés sur le terrain. En 2024, le guide a été enrichi avec une fiche sur l'indication des prix dans les magasins d'ameublement et une fiche « vitrine en cours » pour le secteur de l'habillement. Pour promouvoir la charte chèques-cadeaux⁵, une fiche rappelant les éléments clés de cette bonne pratique a également été publiée. Depuis 2024, la commande du guide est simplifiée grâce à un formulaire en ligne disponible sur pro-pc.public.lu. En 2024, 69 commerces et parties prenantes se sont abonnés aux mises à jour de la version papier du guide.



Précisons encore que la DPC, dans le cadre des contrôles de l'affichage des prix, recourt également au « mystery shopping », permettant ainsi de vérifier la transparence et la conformité des pratiques commerciales.

2.3 CONTRÔLES DANS LE CADRE DU RÉSEAU EUROPÉEN DE COOPÉRATION

Comme les années précédentes, la Direction de la protection des consommateurs a participé à une enquête commune coordonnée par la Commission européenne, appelée Sweep (opération « coup de balai »). En 2024, cette enquête s'est concentrée sur les ventes en ligne de produits de seconde main. L'objectif était d'examiner divers environnements en ligne – sites web, plateformes et réseaux sociaux – pour vérifier leur conformité avec les législations de protection des consommateurs. Sur les 19 sites vérifiés par les agents de la Direction de la protection des consommateurs, quatre nécessitent une analyse plus approfondie pour vérifier la conformité des informations publiées. Les résultats du Sweep au niveau européen sont attendus pour le premier trimestre 2025.

⁵ V. le dossier sur les chèques cadeaux disponible sur le site mpc.gouvernement.lu, <https://gd.lu/6cQFLZ>.

En ce qui concerne les échanges avec les autres autorités européennes, la Direction de la protection des consommateurs a reçu 31 alertes. Ces alertes sont des informations provenant d'autres autorités sur des actions prises contre des professionnels susceptibles de cibler des clients au Luxembourg. De plus, Direction de la protection des consommateurs a reçu 4 demandes d'information concernant des professionnels établis au Luxembourg. En 2024, aucune demande de mesure d'exécution de la législation n'a été adressée au Luxembourg en tant qu'autorité compétente. Enfin, les agents de la Direction de la protection des consommateurs ont participé à diverses réunions et ateliers organisés par la Commission européenne et le réseau des autorités compétentes.

2.4 TENUE DE LA LISTE DES INTERMÉDIAIRES DE CRÉDIT

L'intermédiaire de crédit à la consommation est une personne physique ou morale qui, dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et moyennant une rémunération, participe à l'établissement de contrats de crédit à la consommation. Ces contrats concernent l'acquisition de biens ou le financement de services pour des montants allant de 200 à 75.000 euros. Ces intermédiaires, établis au Luxembourg, doivent s'enregistrer sur une liste publique, par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions. Il est aussi vérifié si les professionnels qui proposent, concluent ou assistent les consommateurs à conclure des contrats de crédit à la consommation respectent l'obligation d'inscription sur la liste des intermédiaires de crédit. En outre, la liste est régulièrement mise à jour pour retirer les intermédiaires qui ont cessé leur activité. Ainsi, en 2024, 16 nouveaux professionnels ont été ajoutés à la liste et 2 radiés de sorte qu'au 31 décembre 2024, la liste comprenait 294 intermédiaires de crédit à la consommation (280 en 2023, +5%). Cette liste est accessible sur Guichet.lu et sur le site Opendata.lu⁶. Des informations sur cette activité et les modalités d'inscription sont disponibles sous Guichet.lu sur la page « Inscription sur la liste des intermédiaires de crédit à la consommation habilités »⁷. Depuis décembre 2024, l'inscription est également possible par formulaire interactif à partir de l'espace professionnel sur my.guichet.lu⁸.

3 CONSOMMATION RESPONSABLE

La promotion d'une consommation plus responsable est essentielle pour soutenir un développement qui répond aux besoins du présent. Un consommateur éclairé fait des choix plus responsables qui favorisent les pratiques éthiques, qui permettent d'économiser des ressources et de réduire les déchets, qui soutiennent l'innovation et influencent les entreprises afin de contribuer à un avenir plus durable. Au courant de l'année 2024, la DPC a travaillé sur plusieurs pistes à cet égard :

⁶ V. la liste des intermédiaires de crédit à la consommation établis au Grand-Duché de Luxembourg sur le site data.public.lu, <https://gd.lu/ffVwBh>.

⁷ V. la page pour les entreprises sur les intermédiaires de crédit sur le site guichet.public.lu, <https://gd.lu/xndb9>.

⁸ <https://gd.lu/5Jxzjp>.

3.1 APPEL À PROJETS

Conscient de l'évolution des habitudes de consommation, des modèles économiques et des enjeux environnementaux, la Direction de la protection des consommateurs (ci-après « DPC » ou « Direction ») soutient et promeut activement des choix de consommation durable et responsable. C'est la raison pour laquelle la DPC a lancé un appel à projets à la fin de septembre 2024, promouvant la consommation responsable, tout en favorisant les projets promouvant la réparation, la réutilisation et le réemploi des biens de consommation.

Les objectifs principaux visés étaient multiples, notamment inciter les consommateurs à repenser leurs habitudes en matière de consommation, ou encore les accompagner dans leurs choix et soutenir le combat contre l'accumulation des déchets évitables.

Au total 23 projets ont été introduits auprès de la DPC. Sur base de critères prédéfinis, 12 dossiers ont été retenus, dont 3 se sont retirés.

3.2 REPAIRING – SONDAGE ILRES

Afin de mieux comprendre les habitudes de consommation, et plus particulièrement les pratiques de réparation des consommateurs, la Direction de la Protection des Consommateurs a mené un sondage en collaboration avec ILRES. L'enquête s'est déroulée du 30 août au 17 septembre 2024 et a été réalisée auprès de 1 018 résidents luxembourgeois âgés de 18 ans et plus.

L'étude s'est articulée autour de plusieurs axes :

- L'analyse des perceptions générales vis-à-vis de la réparation
- L'examen des comportements d'achat
- L'évaluation des pratiques et de la disposition des consommateurs à faire réparer leurs biens

Les résultats de cette enquête constituent une base essentielle pour permettre au Gouvernement décider de mettre en place une éventuelle incitation financière à la réparation.

3.3 ESCAPE ROOM

La DPC est en train d'élaborer un « escape room » itinérant où les participants sont confrontés à des énigmes et des défis qui ont vocation à sensibiliser les jeunes aux enjeux de la consommation responsable. À travers des scénarios interactifs, l'idée est d'encourager les étudiants à repenser leurs habitudes de consommation en découvrant des alternatives plus durables. La mise en œuvre est planifiée pour la rentrée 2026.

4 PROTECTION DES INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES DES CONSOMMATEURS

Les dossiers traités par le service « protection des intérêts économiques » sont très variés et largement à caractère horizontal. C'est la raison pour laquelle ils méritent plus loin une

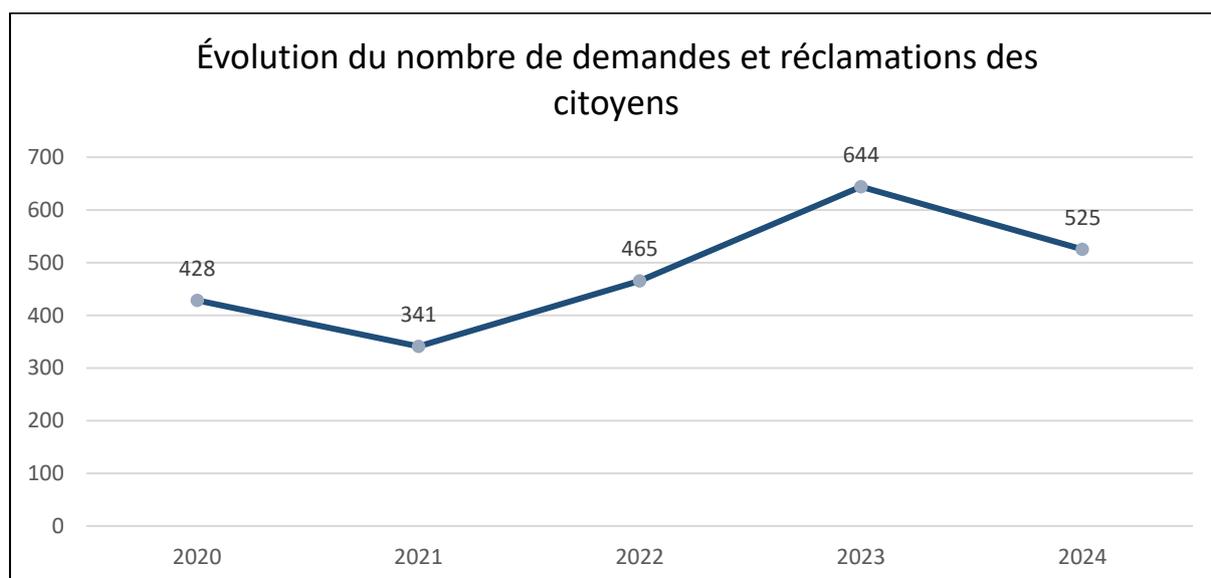
mention à part tels l'ULC, le CEC, l'OCDE ou encore les travaux au niveau européen. Les différentes activités réalisées se retrouvent ainsi reprises sous les différentes rubriques subséquentes.

Le domaine des intérêts économiques des consommateurs est en effet transversal de sorte qu'il impacte également les autres domaines de la direction via notamment la couverture du programme politique « Nouvel Agenda » de la Commission européenne. Ainsi, l'année 2024 a également été marquée par une participation intense à l'élaboration de la nouvelle stratégie luxembourgeoise en matière de politique des consommateurs. Les expériences acquises dans les dossiers tels la collaboration au groupe de travail interministériel « inclusion numérique », l'implication dans le projet « e-banking pour les seniors » ou encore les premières réflexions sur l'approfondissement de l'analyse de la vulnérabilité des consommateurs sont à cet égard d'une grande utilité.

5 SERVICES AUX CONSOMMATEURS

5.1 DEMANDES ET RÉCLAMATIONS

En 2024, la Direction de la protection des consommateurs a continué la prise en charge et le traitement des demandes et réclamations liées à la protection des consommateurs. Face à des plaintes visant un professionnel en particulier, la direction est intervenue directement lorsque l'intérêt général des consommateurs était compromis, pouvant initier des contrôles sur site, la prise de contact par courrier, l'application de mesures directes telles que des avertissements et des amendes, ou l'engagement de procédures judiciaires. Les cas suggérant des infractions pénales sont référés au Parquet. En 2024, le volume de demandes et de réclamations de la part des citoyens a légèrement diminué, avec un total de 525 communications, reçues principalement par courriel, puis par téléphone et, dans une moindre mesure, par courrier.



5.2 SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE ET DIGITALISATION

Le service « Enforcement » a continué à simplifier et digitaliser ses procédures à plusieurs égards. Tout d'abord, les procédures du traitement des plaintes des passagers ont été revues et simplifiées. Un projet a été initié visant à mettre en place une solution intégrée permettant aux citoyens de soumettre leurs demandes par my.guichet.lu avec une prise en charge par un back-office dédié facilitant le suivi administratif et la résolution rapide des dossiers. Le projet a passé la phase de la conception en 2024 et la solution informatique sera réalisée en cours de l'année 2025.

Pour faciliter la notification des activités des intermédiaires de crédits, un formulaire interactif a été publié dans l'espace professionnel my.guichet.lu. Il s'agit de l'étape préliminaire pour la réalisation d'un back-office dédié permettant de traiter ces notifications de manière plus efficace et transparente.

Au niveau du « Guide fir de Professionellen », disponible sous forme digitale sur pro-pc.public.lu et distribué en version papier par la Direction de la protection de la consommation, l'inscription a également été facilité à travers un formulaire dynamique en ligne⁹.

Finalement, l'outil de gestion des visites conseils est en cours d'évaluation. Actuellement, les équipes réalisant les visites auprès des professionnels, saisissent les résultats de leur visite dans l'application provisoire. Après trois ans d'expérience sur le terrain, l'évaluation de l'outil a été entamée pour évoluer vers une solution permanente.

6 TRAVAUX LÉGISLATIFS ET JURIDIQUES

6.1 TRAVAUX LÉGISLATIFS ACHEVÉS EN 2024

- Loi du 27 août 2024 portant modification du Code de la consommation.

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

6.2 TRAVAUX LÉGISLATIFS EN COURS

- Projet de loi 7650 portant introduction du recours collectif en droit de la consommation et transposition de la directive (UE) 2020/1828 relative aux actions représentatives¹⁰

La mission d'élaboration d'un mécanisme judiciaire introduisant une voie de recours collectif visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs a été confiée à la DPC. Le PL7650¹¹ est en cours de procédure législative. À la suite de l'avis du le Conseil

⁹ V. le lien disponible sur pro-pc.public.lu, <https://gd.lu/317ZDX>.

¹⁰ <https://gd.lu/9xzvz8>

¹¹ <https://gd.lu/84GZt3>

d'État n°60.324 du 20 juin 2023, des amendements gouvernementaux ont été déposées en avril 2024. Le 20 décembre 2024, le Conseil d'État s'est prononcé dans un avis supplémentaire sur ces derniers amendements. Le texte est sous revue et une série d'amendements supplémentaires est en voie de finalisation.

6.3 TRAVAUX LÉGISLATIFS AU NIVEAU EUROPÉEN

Dossiers européens dont la négociation a été achevée en 2024

Au cours de l'année 2024, le Conseil et le Parlement européen sont parvenus à un accord en trilogues sur deux textes, à savoir :

- La **proposition de directive donnant aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique** (« Green Empowerment »).

Avec l'accord du Parlement européen intervenu au mois de janvier, le texte a pu être adopté en 1^{ère} lecture¹². Pour rappel, cette initiative vise à renforcer l'information des consommateurs sur la durée d'utilisation du produit et des garanties qui y sont attachées. Par ailleurs, la proposition améliore la crédibilité des labels de durabilité en définissant les éléments principaux du schéma de certification sur lequel ils doivent se reposer et interdit certaines pratiques commerciales déloyales telles que le « greenwashing » et l'absence d'information sur des éléments entraînant une obsolescence précoce. Un projet de loi devrait être déposé en 2025.

- La **proposition législative relative au droit à la réparation établissant des règles communes sur la réparation des biens** (« Right to repair »)

Suite au vote du Parlement européen en avril, le texte a également pu être adopté en 1^{ère} lecture¹³. En réponse à l'analyse d'impact constatant que le remplacement des biens défectueux est majoritairement privilégié par les consommateurs au lieu de la réparation, la proposition cherche à inverser cette tendance en rendant la réparation des produits plus accessible, économique et attractive pour les consommateurs. Un projet de loi devrait être déposé en 2025.

Dossiers européens dont la négociation a été poursuivie en 2024

- En octobre 2023, la Commission européenne a publié la proposition de directive COM(2023) 649 final, modifiant la directive de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation de 2013¹⁴, ainsi que la proposition de règlement COM(2023) 647 final, abrogeant la plateforme ODR¹⁵. Les travaux de négociation ont commencé en février

¹² Directive (UE) 2024/825 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2024 modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition verte grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et grâce à une meilleure information. JOUE L du 6 mars 2024

¹³ Directive (UE) 2024/1799 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens et modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et les directives (UE) 2019/771 et (UE) 2020/1828. JOUE L du 7 juillet 2024

¹⁴ <https://gd.lu/2kjCPv>

¹⁵ <https://gd.lu/sG5PR>

2024. Tandis que le règlement ODR a été adopté¹⁶, les trilogues pour la proposition de directive ADR ne seront lancés qu'en 2025.

- En novembre 2023, la proposition de directive modifiant la directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liés (COM(2023) 905 final) a été publiée¹⁷. Tant le Conseil que le Parlement européen ont travaillé en 2024 sur ce dossier piloté par le Ministère de l'Économie de sorte que les trilogues pourront démarrer en 2025.

7 PARTENARIATS ET COOPÉRATION INTERNATIONALE

7.1 UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS NOUVELLE ASBL (ULC)

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

La convention signée entre la DPC et l'ULC pour l'année 2024 a été mise en œuvre dans la continuité. Dès lors, la DPC et l'ULC se sont échangés régulièrement pour faire le point sur l'actualité en matière de protection des consommateurs et la mise en œuvre des missions et projets retenus d'un commun accord tel le rapport sur les dossiers traités par le service contentieux en matière d'achats et de réparation automobiles.

7.2 CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS GIE

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

Les moyens financiers du CEC luxembourgeois pour la mise en œuvre de ses missions se composent, d'une part, par les fonds mis à disposition par la Commission européenne et, d'autre part, par la contrepartie nationale des membres du GIE. Le CEC luxembourgeois collabore activement aux projets initiés par ses pairs au niveau européen. L'année 2024 a été marquée par le changement au niveau de la direction, la directrice s'étant retirée après 22 années à la tête du CEC Luxembourg. Le nouveau directeur a pris la relève le 1^{er} novembre 2024.

¹⁶ <https://gd.lu/9mFfHL>

¹⁷ <https://gd.lu/45Xhlw>

7.3 CONSEIL DE LA CONSOMMATION

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

Les discussions du Conseil de la consommation ont également porté sur la mise en œuvre de la Charte FAIR PRICE, au respect de laquelle il doit veiller. Avec l'adoption de son 16^e rapport aux signataires de la Charte, le Conseil de la consommation a pu acter le respect des engagements pris.

7.4 GRANDE RÉGION



La DPC a coorganisé la première réunion du réseau de protection économique transfrontalière des consommateurs de la Grande Région qui s'est tenue le 14 mai à la Maison de la Grande Région à Esch-sur-Alzette.

Réunissant des représentants belges, allemands, français et luxembourgeois en la matière, cette rencontre a permis d'envisager de nouvelles initiatives pour améliorer la protection des consommateurs dans la Grande Région. Par ailleurs, il a été convenu que les rencontres du réseau se tiendraient au moins deux fois par an.

7.5 OCDE

La DPC représente les intérêts du Luxembourg au sein du comité à l'égard de la politique des consommateurs (Committee on Consumer Policy / CCP) de l'OCDE. Celui-ci se réunit deux fois par an pour s'échanger sur les tendances internationales touchant aux intérêts économiques des consommateurs et pour élaborer des positions et projets communs. C'est depuis fin 2022 que le Luxembourg a renforcé son implication dans ce réseau. Ainsi, en 2024, le Luxembourg, représenté par la DPC, a participé à une étude internationale sur l'influence des dark patterns sur les décisions des consommateurs. La publication des résultats de cette étude est prévue pour le premier semestre 2025.



Fin 2024, cet engagement aura atteint son point culminant provisoire lors de la réunion ministérielle de l'OCDE sur la politique à l'égard des consommateurs pour laquelle la ministre de la Protection des consommateurs a assuré l'une des vice-présidences. Les thèmes discutés et approfondis par les ministres de même que dans le comité restent largement centrés sur la vulnérabilité, les dark patterns, le commerce électronique, l'intelligence

artificielle, la consommation durable et l'évaluation de l'impact des politiques de consommation. Lors de cet événement, la création d'un forum global sur la politique des consommateurs a également été annoncée, le Luxembourg étant l'un des principaux donateurs. L'objectif de ce forum est de mieux mettre en réseau les travaux internationaux dans le domaine de la politique des consommateurs, de soutenir les recherches en cours et de promouvoir de nouveaux domaines de recherche.

7.6 CNUCED

Au sein de la Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement (CNUCED), la DPC a participé en 2024 à plusieurs groupes de travail, qui traitent notamment de la protection des consommateurs reliée à la question du genre ou encore plus spécifiquement du commerce électronique.

7.7 ICPEN

Dans le cadre de sa coopération internationale, la DPC a pris part à plusieurs conférences organisées par l'International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN).

- Conférence à Gdansk, Pologne (6-10 mai 2024)

Cet événement a réuni plus de 300 participants issus de plus de 70 pays pour discuter de thématiques clés, notamment les dark patterns, le jeu en ligne, le marketing d'influence, les allégations environnementales trompeuses, et l'efficacité des agences de contrôle.

- Conférence à Washington (24-27 septembre 2024)

Cette rencontre a rassemblé plus de 80 autorités chargées de l'application des règles de protection des consommateurs. Organisées deux fois par an, ces réunions informelles permettent d'échanger sur les défis et évolutions récents du secteur. Parmi les principaux sujets abordés figuraient le greenwashing, les escroqueries liées aux achats intégrés dans les jeux en ligne ciblant les enfants et adolescents, ainsi que les défis posés par l'intelligence artificielle en matière de protection des consommateurs.

Ces échanges jouent un rôle essentiel pour la DPC, lui permettant de s'inspirer des bonnes pratiques internationales, de partager ses expériences et de renforcer ses actions en faveur d'une protection efficace des consommateurs.

7.8 UNION EUROPÉENNE

Au niveau européen, une réunion ministérielle informelle s'est tenue le 19 avril 2024 sous présidence belge à la suite du « Consumer summit », réunion annuelle qui réunit toutes les parties intéressées en matière de protection des consommateurs. Les échanges au niveau ministériel ont porté sur les thématiques « A fair single market » et « Digital transition ».

8 INFORMATION DU CONSOMMATEUR

8.1 CONFÉRENCES DE PRESSE

Bilan du National Enforcement Body (NEB)



Le 26 juillet 2024, la DPC a invité à une conférence de presse pour présenter le bilan du National Enforcement Body (NEB), l'organisme national chargé de faire respecter les droits des passagers et dont notamment les passagers aériens.

En présentant les chiffres relatifs aux plaintes déposées en 2023, la ministre a relevé que la hausse du nombre de plaintes observée depuis 2021, en corrélation avec l'augmentation du nombre de passagers transportés, a atteint son pic en 2023, et qu'une légère baisse est constatée pour 2024.

La convention de collaboration entre la Direction de la protection des consommateurs, l'ULC et le CEC Luxembourg, visant à simplifier les démarches en cas de dépôt de plainte, a été renouvelée.

Le Centre Européen des Consommateurs sous nouvelle direction



Le 4 octobre, la Direction de la protection des consommateurs a invité à une conférence de presse, ensemble avec le Centre Européen des Consommateurs, pour présenter le nouveau directeur du Centre Européen des Consommateurs (CEC), Thomas Segrétain, qui a succédé à Karin Basenach.

8.2 INFORMATIONS PAR MÉDIA SOCIAUX

Dans un souci de toucher un public diversifié, la DPC est présente sur plusieurs réseaux sociaux : Facebook, Instagram, LinkedIn et X. Au total, quelque 356 publications ont été postées, tous réseaux sociaux confondus (Facebook : 110 / Instagram : 89 / LinkedIn : 80 / X : 77).

8.3 CAMPAGNES DE COMMUNICATION

LA DPC a également lancé 3 campagnes de sensibilisation de plus grande envergure en 2024.

Droits des passagers aériens

La campagne d'information lancée durant la période estivale 2023 à l'aéroport de Luxembourg pour informer les consommateurs sur leurs droits en tant que passagers aériens a été reconduite pour toute l'année 2024. Cette campagne se traduit à différents niveaux, que ce soit par l'affichage d'animations traitant des droits des passagers sur les écrans publicitaires, par la présence physique des agents de la DPC et de ses partenaires sur un stand d'information ou encore par la distribution de matériel et de gadgets d'information à l'adresse des passagers.



En parallèle, le site www.passagers.lu a été étoffé, le site proposant notamment un simulateur de droits, un outil visant à fournir aux consommateurs des solutions de dédommagement de vol retardé, de vol annulé, de vol en sursréservation ou encore en cas de problème de bagage.

Semaine nationale de prévention contre le surendettement

La DPC a également participé à la campagne 2024 autour de la première semaine nationale de prévention du surendettement, organisée par le ministère de la Famille en collaboration avec la Ligue médico-sociale et Inter-Actions. Dans ce cadre, une nouvelle animation a été réalisée dans laquelle il a été rendu attentif aux techniques en ligne conçues pour manipuler les choix des consommateurs et les pousser à des actions souvent inconscientes ou non voulues.

Contrefaçon

La contrefaçon touche une large gamme de produits, comportant des risques pour les consommateurs. Nous venons de mettre en ligne un dossier qui offre des conseils pour les identifier et éviter d'éventuels désagréments.



8.4 COMMUNIQUÉS DE PRESSE

La DPC a publié 16 communiqués de presse en 2024 :

- Autofestival 2024 / Ce qu'il faut savoir sur les contrats : Rappel des règles qui régissent les différents contrat (09.01.2024) ;
- Droits des passagers aériens : Annulation de vols en raison des mauvaises conditions météorologiques et rappel des règles relatives à la protection des droits des passagers aériens (17.01.2024) ;
- Martine Hansen visite le Service national du Médiateur de la consommation (26.01.2024) ;
- La Direction de la protection des consommateurs s'engage aux côtés du projet des Mini-Entreprises : La DPC introduit deux nouveaux prix dans le concours des « mini-entreprises » (02.02.2024) ;
- Des gestes simples pour une consommation plus responsable : Conseils à l'occasion de l'« Overshoot Day » (19.02.2024) ;
- Martine Hansen a participé à la première réunion du réseau de protection économique transfrontalière des consommateurs de la Grande Région : Première réunion du réseau de protection économique transfrontalière des consommateurs de la Grande Région (14.05.2024) ;
- Rappel des règles en matière de vente à distance de billets et des risques liés à l'achat sur des plateformes non-officielles : Communiqué dans le cadre de la Coupe d'Europe de football et des Jeux olympiques (07.06.2024) ;
- Remise de distinctions honorifiques par la ministre de la Protection des consommateurs : Remis de distinctions à l'occasion de la Fête nationale (21.06.2024) ;
- Bilan des contrôles de l'indication de prix et services dans le secteur des campings (09.07.2024) ;
- Martine Hansen invite à une conférence de presse pour présenter l'évolution des plaintes des passagers aériens (22.07.2024) ;
- Bilan du National Enforcement Body relatif aux plaintes des passagers aériens (26.07.2024) ;
- Droits des passagers aériens : Communiqué suite aux dommages détectés sur la piste de l'aéroport de Luxembourg, entraînant sa fermeture pour réparations (29.08.2024) ;
- Lancement d'un appel à projets pour le soutien de solutions innovantes et durables en matière de consommation responsable (30.09.2024) ;
- Thomas Segrétain succède à Karin Basenach à la direction du Centre Européen des Consommateurs (04.10.2024) ;
- Martine Hansen participera à la réunion ministérielle de l'OCDE sur les politiques de protection des consommateurs à Paris (07.10.2024) ;
- Martine Hansen a participé à la réunion ministérielle de l'OCDE consacrée aux politiques à l'égard des consommateurs (09.10.2024) ;

8.5 FOIRES, SALONS ET CONFÉRENCES

Foire agricole d'Ettelbruck

La DPC était présent à la foire agricole d'Ettelbruck du 5 au 7 juillet. Un quiz a été spécialement conçu pour l'occasion afin de sensibiliser les visiteurs de manière ludique à des thématiques aussi variées que :

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



Expat Day



Le dimanche 1er septembre, la DPC a participé à l'Expat Day à l'Abbaye Neumünster, où elle a partagé un stand avec l'ULC et le CEC. Attirant près de 7 200 visiteurs, l'événement a été un véritable succès. Le stand commun a également suscité un intérêt constant, non seulement pour le quiz, mais surtout pour découvrir les services offerts. En effet, les nombreuses discussions avec les consommateurs ont montré qu'il était judicieux d'avoir un stand

commun, car les expats connaissent rarement les services proposés par chaque partenaire. Cette collaboration illustre donc parfaitement l'engagement commun à défendre les droits des consommateurs.

8.6 SITE WEB DPC

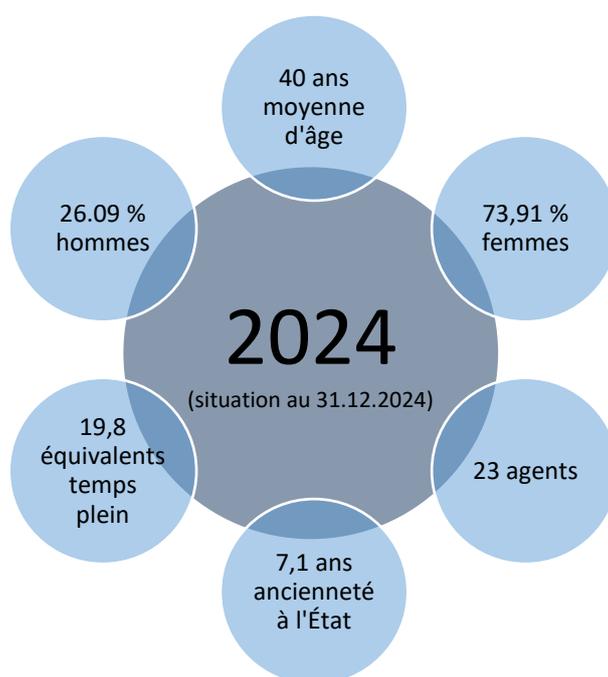
Site purement institutionnel, la page web de la DPC¹⁸ liste dans les grandes lignes les responsabilités et activités de l'administration. Afin d'améliorer la qualité du contenu et donc fournir une véritable plus-value aux internautes, la rubrique « Dossiers » a continué à être alimentée en 2024, notamment des dossiers portant sur les « Dark patterns », la Charte Chèques-Cadeaux, le « Money Muling », la contrefaçon, la consommation responsable ou encore l'achat de tickets en ligne.

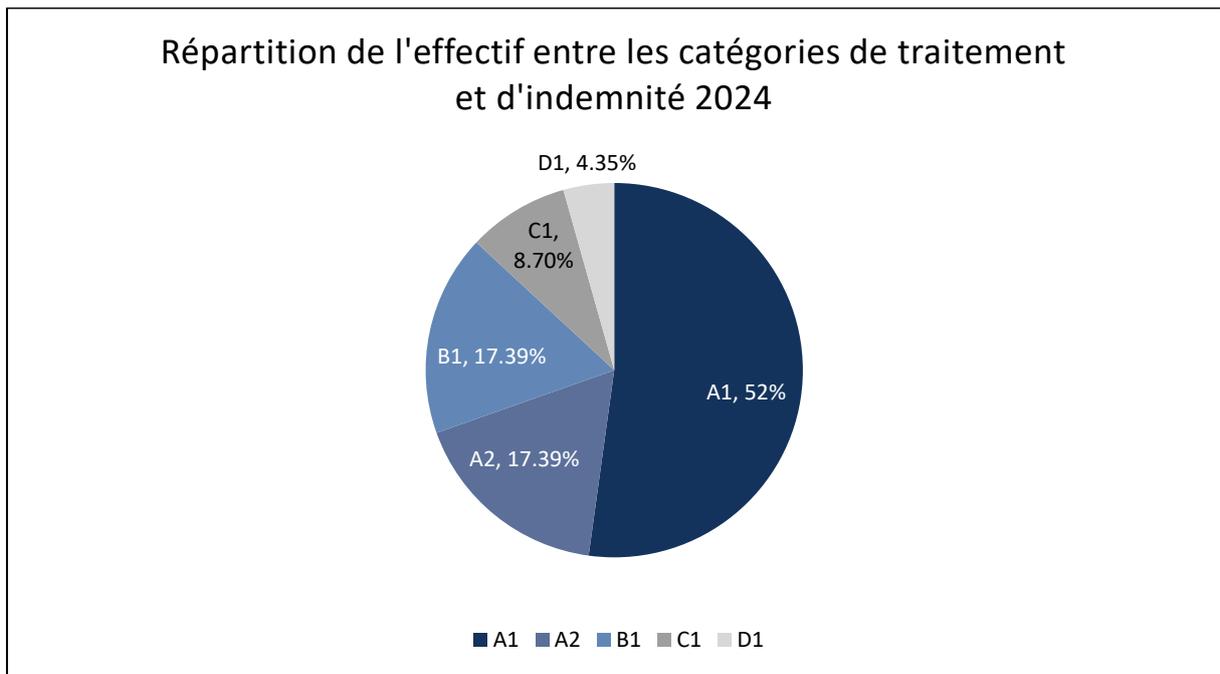
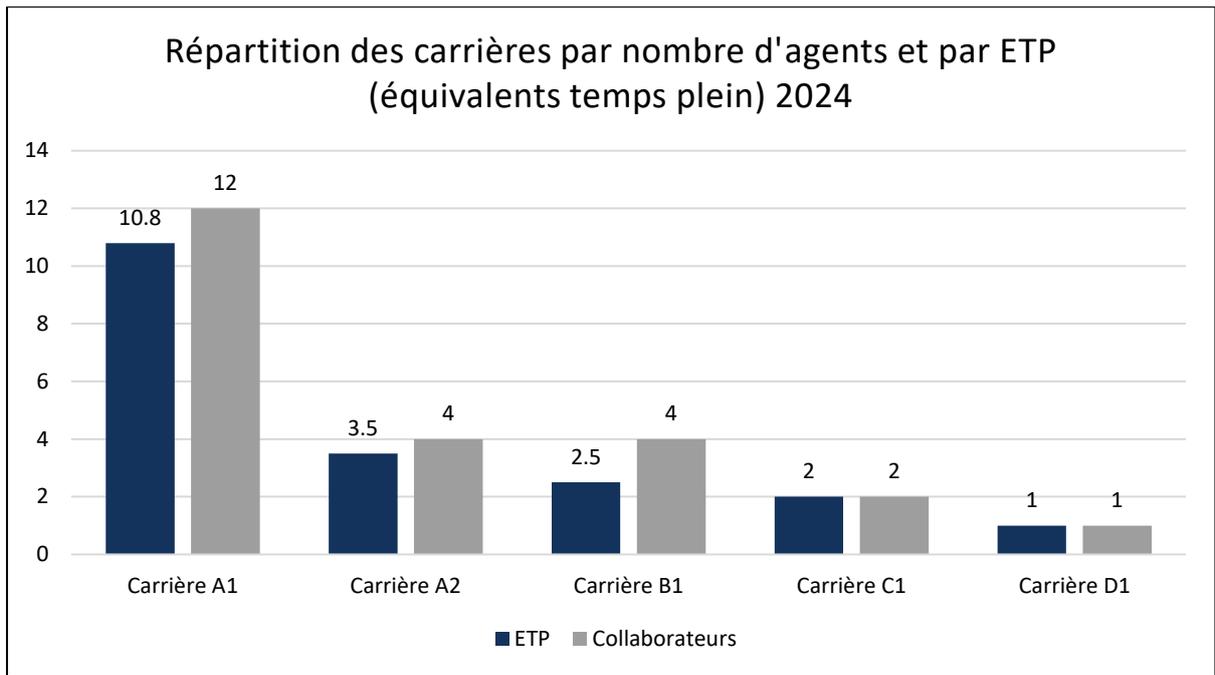
¹⁸ www.mpc.gouvernement.lu

9 PANORAMA SOCIAL

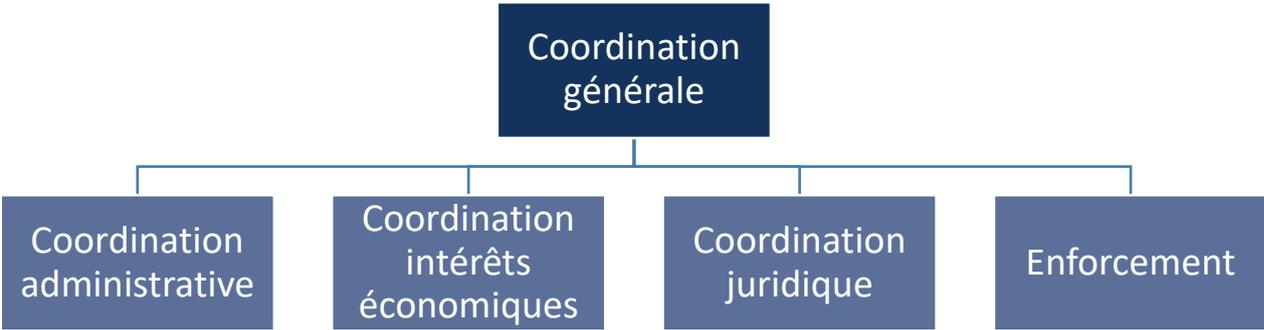
Au niveau de l'évolution des effectifs, deux (2 ETP) nouveaux agents en CDD ont été recrutés et un agent est revenu du congé maternité à raison de 0,8 ETP. À la suite du départ de quatre (4 ETP) agents au 31 décembre 2024, la DPC est passée de 24 agents (21 ETP) fin 2023 à 23 agents (19,80 ETP) fin 2024.

À côté de l'accompagnement de cette évolution des effectifs, le service RH a continué avec l'optimisation de la gestion des ressources humaines. En matière de formation, les agents affectés à la DPC ont suivi un total de 120 jours de formation continue, soit une moyenne de près de 5,7 jours de formation par agent.





En 2024, l'organigramme du DPC se présentait comme suit :



10 QUESTIONS PARLEMENTAIRES

En 2024, la DPC a été saisie des 8 questions parlementaires suivantes :

N°	Échéance	Titre de la QP	Lien
480	06/04/2024	Nouvelles techniques génômiques	www.chd.lu/fr/question/26661
432	06/04/2024	Personnel du Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture	www.chd.lu/fr/question/26596
694	06/06/2024	Surfacturation dans le cadre de ventes en l'état futur d'achèvement	www.chd.lu/fr/question/26905
782	22/06/2024	Avarie technique au sein de l'aéroport de Luxembourg	www.chd.lu/fr/question/26999
768	22/06/2024	Protection des consommateurs lors de voyages	www.chd.lu/fr/question/26984
818	30/06/2024	Indemnisation des retards par Luxairport	www.chd.lu/fr/question/27036
990	11/08/2024	Réparation de voiture électriques	www.chd.lu/fr/question/27279
1 401	21/11/2024	Plateforme d'e-commerce Temu	www.chd.lu/fr/question/27716

