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

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022

MINISTÈRE DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Tél. : (+352) 247-73700
E-mail : info@mpc.etat.lu

www.mpc.gouvernement.lu

Adresse
271, route d'Arlon
L-1150 Luxembourg

SOMMAIRE

1 Introduction 7

2 Sécurité alimentaire 8

2.1 Coordination du plan de contrôle pluriannuel intégré (MANCP) 8

2.2 Point Focal EFSA 9

2.3 Communication et gestion du portail securite-alimentaire.lu 9

2.4 Gestion des notifications RASFF, AAC-AA et AAC-FF et des notifications par les établissements luxembourgeois 10

2.5 Gestion des formations 13

2.6 Enregistrement des établissements alimentaires 14

2.7 Gestion des réclamations 15

2.8 Autres activités 16

2.9 Groupes de travail 17

- EFSA (European Food Safety Authority) 17
- HoA (Heads of the Food Safety Agencies) 17
- Commission européenne 17
- Conseil européen 17
- JRC 17

3 Activités de contrôle (enforcement) 18

3.1 Contrôle de l'affichage des prix 18

3.2 Contrôles dans le cadre du réseau européen de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC) 19

3.3 Tenue de la liste des intermédiaires de crédit 20

4 Consommation durable 21

4.1 Nutri-Score 21

4.2 Repairing 22

4.3 Politique alimentaire 22

4.4 Textiles durables 22

4.5 Collaboration avec Luxembourg Tech School 23

5 Protection des intérêts économiques des consommateurs 24

5.1 Consumer Dialogue 24

5.2 La résolution extrajudiciaire des litiges de consommation 24

6 Services aux consommateurs 25
6.1 Demandes d'information et réclamations des consommateurs 25
6.2 Droits des voyageurs 26
7 Travaux législatifs et juridiques 28
7.1 Recours collectif 28
7.2 Dossiers européens en voie de négociation 28
7.3 Transposition de la Directive (UE) 2019/2161, dite « Omnibus » 28
8 Partenariats et coopération internationale 30
8.1 Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle asbl (ULC) 30
8.2 Centre Européen des Consommateurs GIE 30
8.3 Représentation du MPC - Conseil de la consommation 30
9 Information du consommateur 32
9.1 Informations par média sociaux 32
9.2 Site web MPC 32
10 Panorama social 33
11 Procédure législative et réglementaire 34
11.1 Projets de loi déposés 34
11.2 Projets de règlement grand-ducaux introduits dans la procédure réglementaire 34
11.3 Lois publiées 37
11.4 Règlements grand-ducaux publiés 38
12 Questions parlementaires 40

1 INTRODUCTION

L'année 2022 a été une année haute en couleur pour le ministère de la Protection des consommateurs (MPC).

Ainsi, les activités de contrôle ont repris leur vitesse de croisière après deux années marquées par la crise de la Covid-19. A cet égard, il y a lieu de soulever qu'un Guide à destination des professionnels a été élaboré afin de faciliter la tâche des commerçants dans leurs obligations de se conformer aux dispositions du Code de la consommation.

En matière de consommation durable, le MPC a mis en route plusieurs projets et a su avancer sur bon nombre de sujets. A titre d'exemple, on peut citer la campagne relative au Nutri-Score ou le dossier avec des questions/réponses sur le sujet de la réparation[1], permettant au consommateur de se tourner davantage vers les services de réparation et donc vers une consommation plus durable.

Il convient également de mettre en avant le « Consumer dialogue », initié suite à l'invitation de la Commission européenne à organiser des « dialogues des consommateurs ». Le MPC a saisi cette opportunité afin d'impliquer les consommateurs dans le débat, dans l'idée de ne pas se limiter uniquement à la concertation avec les acteurs institutionnels. Le « Consumer dialogue » a ainsi été l'occasion de discuter avec les consommateurs et de dégager des idées permettant d'orienter utilement la politique de protection des consommateurs au niveau national.

Quant aux droits des passagers, les retards accumulés dans le traitement des dossiers – dus à la recrudescence des demandes liée à l'annulation de bon nombre de vols en 2020 pour cause de pandémie – ont pu être résorbés.

Le MPC fait également état de nombreux avancements en matière juridique. Ainsi, la Directive dite « Omnibus », qui confère dorénavant aux consommateurs des droits renforcés lors d'achats en ligne ou dans les magasins, a été transposée. En ce qui concerne le recours collectif, des amendements gouvernementaux supplémentaires ont été déposés en septembre 2022 afin d'apporter des améliorations en termes de lisibilité et d'intelligibilité, permettant de renforcer la cohérence d'ensemble du projet de loi.

En ce qui concerne la sécurité alimentaire, l'année 2022 aura été marquée par le regroupement de différents acteurs dans une seule administration, l'Administration Luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire (ALVA), et sous tutelle unique. Le MPC constate avec satisfaction que son rôle actif dans ce regroupement a été couronné de succès. En effet, l'intégration de plusieurs services au sein d'une seule entité marque un changement majeur en la matière et permettra de garantir une politique alimentaire nationale plus cohérente et une simplification administrative au bénéfice des consommateurs et du secteur agro-alimentaire.

[1] https://gd.lu/bKXBcw

2 SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Une centaine d'agents déjà impliqués dans le contrôle de la santé et du bien-être animal, des denrées alimentaires, des matériaux et objets en contact avec les denrées alimentaires et des aliments pour animaux, mais dépendant jusqu'avant d'autres organes, ont intégré fin 2022 l'Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire. Il en va de même pour le Commissariat du gouvernement à la qualité, la fraude et à la sécurité alimentaire, qui a donc quitté le MPC pour intégrer à la même date, dont les activités de 2022 sont décrites dans cette partie.

2.1 COORDINATION DU PLAN DE CONTRÔLE PLURIANNUEL INTÉGRÉ (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 efficients tout au long de la chaîne alimentaire.

b. Évolution des travaux

Vu que la phase de transition entamée en 2020 se prolonge pour l'année 2022 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 (projet de loi 7716[2]) , il a été décidé de prolonger le plan 2017-2019 d'une année supplémentaire. Le plan de contrôle valable en 2022 fait donc partie du plan pluriannuel 2017 à 2022.

Le rapport annuel intégré 2021 a été compilé avec les données de tous les services compétents et a été publié en novembre 2022 selon le format standardisé établi par la Commission européenne (AROC – Annual Report of Official Controls) selon le règlement d'exécution (UE) 2019/723 de la Commission du 2 mai 2019 portant modalités d'application du règlement (UE) 2017/625 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne le formulaire type à utiliser dans les rapports annuels présentés par les États membres[3].

c. Résultats des travaux

Le MANCP ainsi que ses rapports annuels sont accessibles au public sur le portail de la sécurité alimentaire[4].

[2] https://gd.lu/DRVNk
[3] https://gd.lu/3894sJ
[4] https://securite-alimentaire.public.lu/fr/organisme/pcnp.htmlhttps://gd.lu/f58ZmC et https://gd.lu/8Zz3cS

2.2 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 ou des campagnes 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, les fonds de recherche et l'EFSA.

b. Résultats des travaux

Dans le cadre des activités de Point Focal, le ComAlim a organisé en 2022 la conférence «la sécurité dans mon assiette »[5], destinée à informer le consommateur sur divers aspect de la sécurité alimentaire. De plus, une vidéo[6] expliquant les contrôles de la chaîne alimentaire ainsi que les responsabilités de chaque acteur a été réalisée. Ces deux actions ont été présentées lors de la Journée internationale de de la sécurité sanitaire des aliments.

Le ComAlim tient à jour une base de données de 180 experts nationaux auxquels ont été transmis, en 2022, 12 éditions de la « *Luxembourgish EFSA Focal Point Newsletter »* afin d'informer sur les activités de l'EFSA et des points focaux européens. A noter que les newsletters sont également disponibles en ligne[7].

2.3 COMMUNICATION ET GESTION DU PORTAIL SECURITE-ALIMENTAIRE.LU

a. Objectifs de travail

Dans sa mission d'information des citoyens surtout en ce qui concerne les aliments dangereux mis sur le marché, le Commissariat alimentaire gère le portail de la sécurité alimentaire comme moyen de communication aux consommateurs, aux professionnels et aux scientifiques.

[5] https://gd.lu/6W0hLK
[6] https://gd.lu/8QRdVF
[7] https://gd.lu/4wDtPM

b. Évolution des travaux

Afin que le public cible puisse naviguer plus facilement au sein du portail, une restructuration a été initiée. La nouvelle identité visuelle a ainsi été définie et l'implémentation du nouveau portail a commencé en arrière-plan.

c. Résultats des travaux

En 2022, 225 nouvelles actualités ont été publiées dont 182 alertes, 26 communiqués, 5 événement et 6 offres d'emploi[8].

De plus, 11 nouvelles publications ont été faites sous la rubrique de l'EFSA[9].

2.4 GESTION DES NOTIFICATIONS RASFF, AAC-AA ET AAC-FF ET DES NOTIFICATIONS PAR LES ÉTABLISSEMENTS 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 États membres européens pour le système 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).

De 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 différentes administrations et la gestion des publications sur le portail internet.

b. Évolution des travaux

En 2022, une totalité de 571 notifications ont été traitées et encodées dans la base de données par le ComAlim, notifications RASFF, AAC-AA, AAC-FF et notifications de rappels ou de retraits par des établissements luxembourgeois confondues. Cela représente respectivement une diminution de 24 % et une augmentation de 14 % par rapport aux années précédentes 2021 (708 notifications) et 2020 (502 notifications). Il faut noter que l'année 2021 a connu le plus grand incident de l'histoire du RASFF, la crise de l'oxyde d'éthylène, qui a entraîné une augmentation importante des notifications. Le nombre de notifications a toutefois augmenté de manière générale (voir l'année 2020 par rapport à 2022).

Le ComAlim a développé certaines fonctions d'automatisation pour importer et traiter les données relatives aux alertes européennes et aux notifications obligatoires des entreprises luxembourgeoises dans sa base de données. En plus, le format de publication des alertes sur le portail de la sécurité alimentaire a été simplifié et standardisé.

[8] https://gd.lu/2ztTq6
[9] https://gd.lu/ccfkhP

c. Résultats des travaux

En 2022, une totalité de 4 348 notifications originales ont été transmises à tous les États membres via le système iRASFF, les notifications RASFF, AAC-AA et AAC-FF confondues. Il s'agit d'une baisse de 7 % au niveau européen par rapport à l'année 2021. À noter qu'en général, chaque notification originale déclenche plusieurs notifications complémentaires traitées dans un même dossier. Cette baisse de notifications au niveau national et européen peut s'expliquer entre autres par la diminution des rappels liés à l'incident l'oxyde d'éthylène, qui a débuté en septembre 2020.

Toutes ces notifications ont été reçues par le ComAlim qui les a transférées aux autorités compétentes respectives. Concrètement, 253 notifications RASFF ont concerné des produits commercialisés au Luxembourg, ce qui correspond à une diminution de 9 % par rapport à l'année précédente (277 notifications RASFF). Celles-ci se répartissent comme suit :

- 17 notifications originales soumises au iRASFF par les autorités luxembourgeoises ;
- 236 notifications reçues via iRASFF.

Les 17 notifications lancées par le Luxembourg se rapportent aux produits pour lesquels des analyses de laboratoire effectuées par les autorités luxembourgeoises ont révélé des non-conformités. En outre, les 236 notifications reçues ont été traitées 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.

Quant aux non-conformités, un total de 64 demandes d'assistance administrative AAC-AA ont été traitées au Luxembourg via le système iRASFF en 2022, par rapport à 94 notifications en 2021. Il s'agit d'une diminution de 32 %. Le Luxembourg a soumis 15 notifications AAC-AA tandis que 49 AAC-AA ont été adressées au Luxembourg.

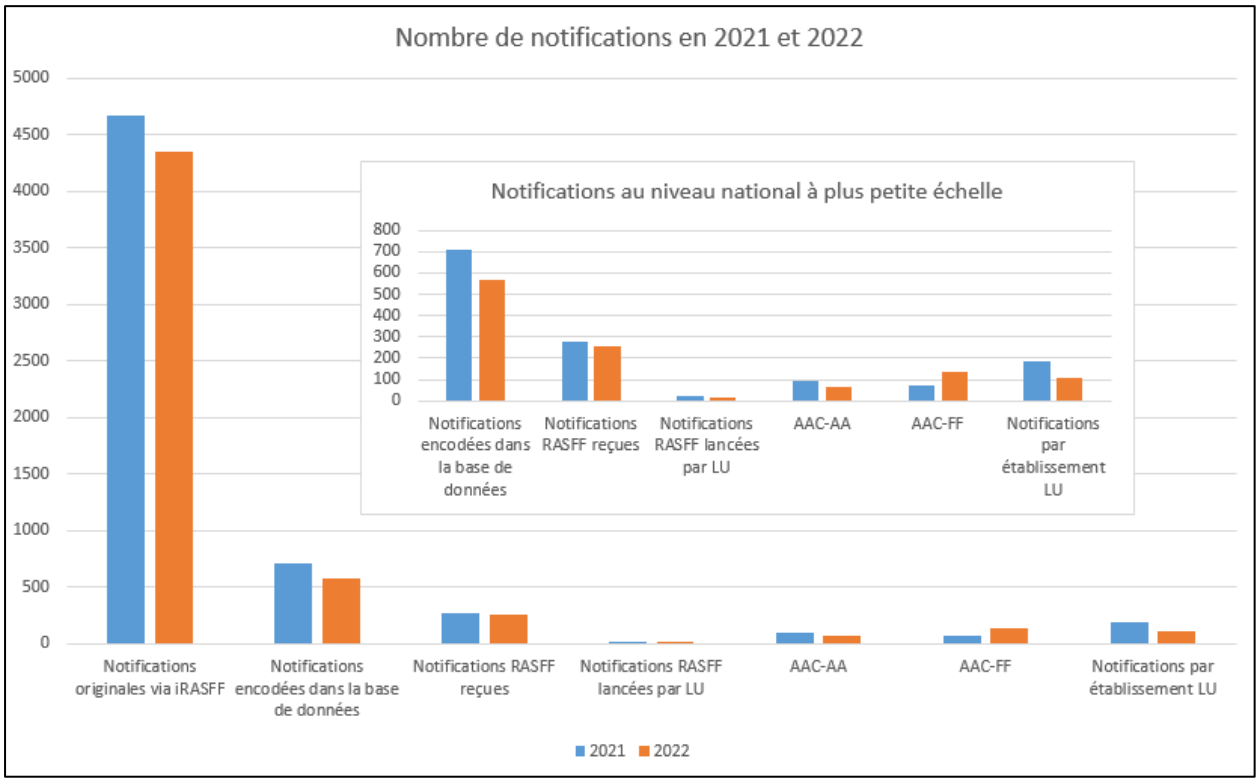
En 2021, un système dédié pour les échanges sur les cas de suspicion de fraude alimentaire a été inclus dans le système d'alerte rapide. Au total, 138 notifications AAC-FF ont été traitées au Luxembourg via iRASFF en 2022, par rapport à 71 notifications en 2021. Il s'agit d'une augmentation de 49 %. Parmi ces 138 messages figurent aussi 32 notifications contenant le rapport hebdomadaire du Food Fraud Network, dans lequel sont énumérés les suspicions de fraude de la semaine concernée. Le ComAlim partage ces informations exclusivement avec les autorités compétentes concernées pour des raisons de confidentialité.

Outre les notifications reçues via le système iRASFF, 109 notifications par des établissements luxembourgeois ont été traitées en 2022. Cela représente une diminution de 41 % par rapport à l'année dernière (184 notifications).

Alertes
chaîne alimentaire
https://gd.lu/537RDG

Les rappels de produits distribués dans des établissements situés au Luxembourg sont également publiés sur Internet[10] et les consommateurs qui veulent être informés directement des rappels peuvent également s'abonner à une newsletter[11].

[10] https://gd.lu/f9RHvk
[11] https://gd.lu/9TXCCK



Graphique : Nombre de notifications en 2021 et 2022

Pour des statistiques plus détaillées, le lecteur intéressé peut consulter le site public du portail RASFF[12].

c. Incidents

Le Luxembourg a été confronté à deux incidents alimentaires majeurs en 2022 :

Rappel de produits au chocolat de Ferrero (Kinder) suite à la détection d'un foyer de cas de salmonellose dans plusieurs pays européens : les autorités luxembourgeoises ont été informées par les autorités belges AFSCA de leur décision du retrait d'autorisation du site de production de Ferrero à Arlon à cause de la détection d'un foyer de cas de salmonellose dans plusieurs de leurs produits. Ainsi, l'entièreté de la production de ce site est rappelée. C'est pourquoi divers produits au chocolat de Ferrero (Kinder) ont été rappelés dans plusieurs pays européens, dont le Luxembourg. Une section dédiée à cet incident a été créée sur le portail[13].

Rappel de divers produits biologiques à base de maïs : Suite à la détection d'alcaloïdes tropaniques dans de la farine de maïs utilisée pour la production d'un grand nombre de produits de maïs (chips, snacks, ...), de nombreux produits ont été rappelés du marché par mesure de précaution. Les autorités luxembourgeoises ont décidé de publier les produits concernés sous forme de liste qui était systématiquement mise-à-jour avec de nouveaux produits concernés. Une section dédiée à cet incident a également été créée sur le portail[14].

[12] https://gd.lu/4TmDnl
[13] https://gd.lu/2xtpfb
[14] https://gd.lu/9PV7wD

2.5 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 au niveau du programme « Better training for safer food » (BTSF).

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

- Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural ;
- Ministère de la Santé ;
- Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable.

b. Résultats des travaux

Dans le cadre du plan de formation « Inspections et Laboratoires » le ComAlim a organisé, en collaboration avec l'INAP et les administrations et services concernés bon nombre de formations continues à destination des laboratoires et des services d'inspection.

En vue de la création de la nouvelle Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire le ComAlim a entamé la rédaction d'un projet de règlement grand-ducal déterminant les modalités et le programme de la formation spéciale et de l'examen de fin de formation spéciale ainsi que le programme de la formation spéciale et de l'examen de promotion.

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)[15] ».

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 2022, le programme BTSF a proposé des formations couvrant 33 sujets différents de la sécurité de la chaîne alimentaire au sens large du terme. Au Luxembourg, ces formations BTSF connaissent un succès croissant. Tandis qu'il n'y avait que 10 participants en 2018, les inscriptions ont monté à 22 en 2019. En 2020, il y avait encore 17 inscriptions, malgré qu'après le début de la pandémie en mars quasiment l'intégralité des formations avaient été annulées. Cette lacune a été largement comblée en 2021 avec 71 inscriptions pour des formations BTSF. Une légère baisse est observée pour 2022 avec une cinquantaine d'inscription répertoriée aux formations BTSF.

[15] https://gd.lu/2d1TJM

2.6 ENREGISTREMENT DES ÉTABLISSEMENTS 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. Depuis 2015, une démarche en ligne[16] a été élaborée pour effectuer l'enregistrement. En 2019, le ComAlim a repris cette responsabilité.

Au Luxembourg la loi du 28 juillet 2018 instaurant un système de contrôle et de sanctions relatif aux denrées alimentaires reprend ces obligations de notification[17].

En 2022 fut adopté le règlement grand-ducal du 15 janvier 2022 fixant les modalités d'enregistrement des établissements des exploitants du secteur alimentaire qui détermine le détail de ces formalités[18].

b. Évolution des travaux

Le système via le guichet.lu permet dorénavant la consultation des données qui sont déjà notifiées auprès du COMALIM et de les modifier en ligne. Cette nouvelle fonctionnalité[19] est utilisée de plus en plus par les établissements.

En 2022, le COMALIM a envoyé 2166 courriers aux établissements alimentaires pour leur demander de mettre à jour leurs données dans le système.

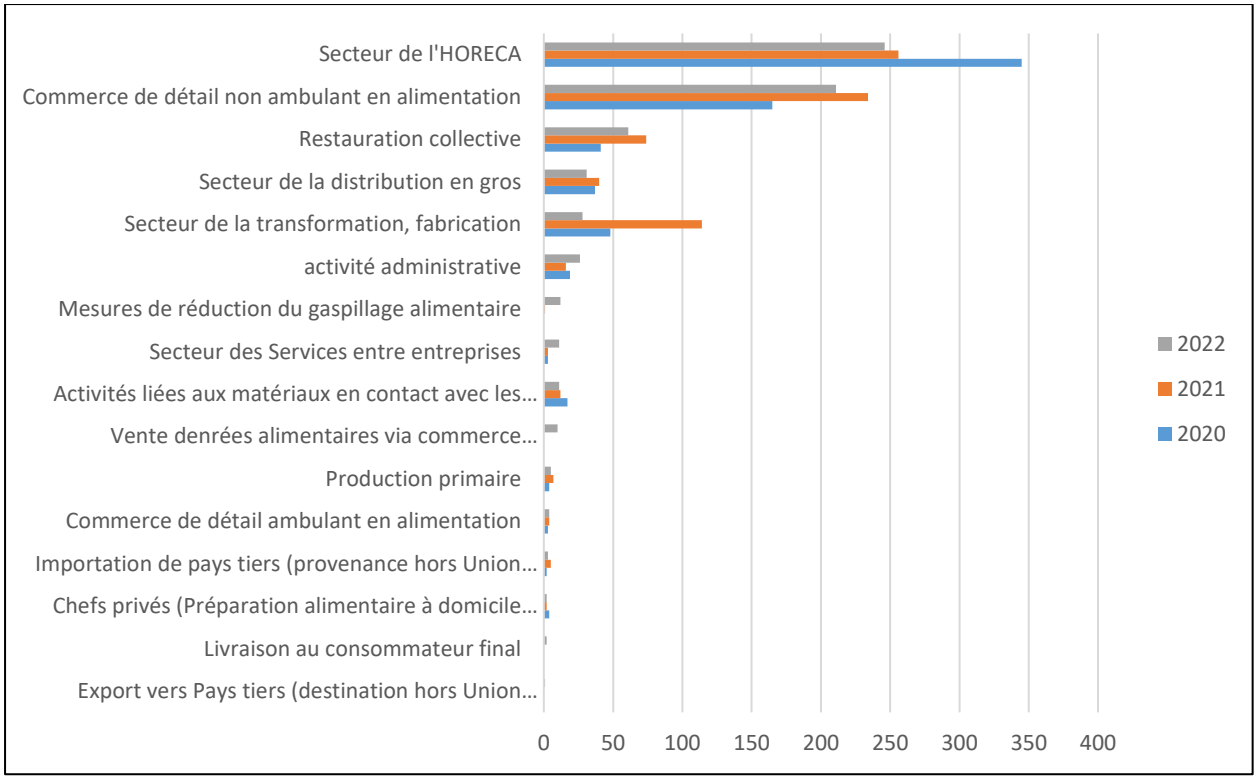
c. Résultats (et impacts) des travaux

Activités	Année															
Row Labels	**2007**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**Grand Total**
activité administrative		2	13	11	25	11	10	12	27	13	12	5	19	16	26	202
Activités liées aux matériaux en contact avec les aliments		4		1	3	5	4	9	7	6	7	10	17	12	11	96
Chefs privés (Préparation alimentaire à domicile pour commercialisation)							1						4	2	2	9
Commerce de détail ambulant en alimentation		10	7	2	4	5	6	8	10	8	6	8	3	4	4	85
Commerce de détail non ambulant en alimentation		35	124	155	190	194	58	146	98	89	109	94	165	234	211	1902
Export vers Pays tiers (destination hors Union européenne)						1	1	1	1	1	1				1	7
Importation de pays tiers (provenance hors Union européenne)			1		2	5	2	4	4	2	4	3	2	5	3	37
Livraison au consommateur final										1					2	3
Mesures de réduction du gaspillage alimentaire					1									1	12	14
Production primaire		2		3	3	2	1	11	12	2	6	9	4	7	5	67
Restauration collective		6	162	51	492	186	54	35	69	89	107	63	41	74	61	1490
Secteur de la distribution en gros		1	5	7	16	30	19	40	25	17	25	24	37	40	31	317
Secteur de la transformation, fabrication	1	20	10	13	22	26	19	36	27	32	46	33	48	114	28	475
Secteur de l'alimentation animale										1						1
Secteur de l'HORECA		19	183	136	331	479	268	345	262	212	187	193	345	256	246	3462
Secteur des Services entre entreprises				1	1	4	1	4	5	2	2	5	3	3	11	42
Vente denrées alimentaires via commerce électronique															10	10
Grand Total	**1**	**99**	**505**	**380**	**1090**	**948**	**444**	**651**	**547**	**475**	**512**	**447**	**688**	**768**	**664**	**8219**

Tableau : Evolution du nombre de notifications d'enregistrement

En 2022 664 établissements ont procédé à une nouvelle démarche d'enregistrement. Les activités notifiées se répartissent comme suit :

[16] https://gd.lu/32RRmD
[17] https://gd.lu/2K6MHn
[18] https://gd.lu/bBVrMn
[19] https://gd.lu/8z4Cp7



Graphique : Distribution des types d'activités notifiées au Commissariat alimentaire

Le nombre d'établissements enregistrés auprès du Commissariat a grimpé à 8219 à la fin de l'année 2022.

2.7 GESTION DES RÉCLAMATIONS

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[20].

b. Évolution des travaux

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

[20] https://gd.lu/9gh1W7

c. Résultats (et impacts) des travaux

Réclamations par type et par année	année											
type de réclamation	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Grand Total
Autre	**7**	**5**	**4**	**5**	**1**	**5**	**5**	**9**	**14**	**23**	**13**	**91**
autre							1	8	10	20	10	49
des problèmes d'odeurs	1	2	3	2	1	5	4	1	4	3	3	29
le non-respect de la loi antitabac	6	2	1	3								12
un problème de solubilisation d'encre d'emballage alimentaire		1										1
Contaminants	**1**		**3**		**1**	**2**	**1**	**1**	**2**	**2**	**1**	**14**
la suspicion de présence de contaminants	1		3		1	2	1	1	2	2	1	14
Corps étrangers	**5**	**2**	**3**	**10**	**14**	**9**	**14**	**12**	**12**	**16**	**18**	**115**
la présence de corps dangereux dans des aliments	1			2	5	5	3	3	1	4	5	29
la présence de corps étrangers dans des aliments	4	2	3	8	9	4	11	9	11	12	13	86
Fraude	**4**	**4**	**4**	**5**	**1**	**5**	**7**	**5**	**4**	**10**	**5**	**54**
des pratiques frauduleuses	4	3	3	4	1	3	5	3	4	8	2	40
une suspicion de tromperie		1	1	1		2	2	2		2	3	14
Hygiène	**82**	**70**	**70**	**84**	**79**	**85**	**77**	**82**	**56**	**46**	**51**	**782**
des mauvaises pratiques d'hygiène	28	16	40	25	25	34	36	16	23	21	9	273
la présence d'animaux	4			1	1	1		1	2		2	12
la présence de nuisibles	5	4	7	3	3	5	6	1	9	6	5	54
le stockage non conforme de denrées alimentaires	1	2		1	1	6	2	6	2	2	4	27
l'hygiène de la cuisine	1	6	4	4	9	6	1	10		3	2	46
l'hygiène des sanitaires	2					1	2	1	1			7
l'hygiène du personnel	2	3	3	2	3	1		6	1	1	4	26
l'hygiène générale	39	35	15	44	35	25	29	36	16	12	24	310
un problème de non-respect de la chaîne du froid		4	1	4	2	6	1	5	2	1	1	27
Info aux consommateurs	**3**	**3**	**2**	**6**	**8**	**8**	**14**	**14**	**11**	**10**	**11**	**90**
la présence de publicité interdite								1	1	3	1	6
le non respect de la réglementation en matière d'aliments particuliers				1		1	2					4
un problème d'étiquetage	3	2	2	2	4	5	10	6	7	6	8	55
un problème d'étiquetage d'allergènes de denrées alimentaires				2	2	1	2	5	2	1	1	16
un problème d'étiquetage d'allergènes de denrées alimentaires en vrac		1		1	2	1		2	1		1	9
Malaise	**31**	**27**	**31**	**40**	**33**	**26**	**49**	**49**	**33**	**28**	**54**	**401**
un malaise après un repas	31	26	31	37	32	25	47	43	28	24	49	373
une réaction allergénique à une denrée alimentaire		1		2	1	1	2	6	5	3	3	24
une suspicion de gastro-entérite collective				1						1	2	4
Produits	**21**	**34**	**27**	**19**	**26**	**28**	**31**	**40**	**38**	**41**	**41**	**346**
de l'eau en bouteille altérée (mauvaise odeur, goût)					1					2	1	4
des produits abîmés							2	1	1	1	1	6
des produits altérés	11	11	8	6	2	9	8	12	2	5	6	80
des produits moisis	5	5	3	4	5	3	2	3	10	9	10	59
des produits périmés	2	10	7	6	6	10	11	8	12	14	15	101
la présence de parasites dans des aliments								4	6	1		11
la présence d'insectes dans des aliments	1	6	6	2	6	3	6	6	3	7	7	53
le non-respect de la législation sur les compléments alimentaires	1					1	1	1	1			5
une odeur atypique d'un aliment	1	2	3	1	6	2	1	5	3	2	1	27
Grand Total	**154**	**145**	**144**	**169**	**163**	**168**	**198**	**212**	**170**	**176**	**194**	**1893**

Tableau : Evolution du nombre de réclamation par type

En 2022, le ComAlim a traité 194 réclamations déposées par écrit, par téléphone ou via le site de la sécurité alimentaire par des consommateurs. Quelque 164 réclamations ont été prises en charge par la SecuAlim, 1 par l'Administration des services techniques de l'agriculture, 17 par l'Administration des services vétérinaires et 8 par le ComAlim.

2.8 AUTRES ACTIVITÉS

En 2022, le ComAlim a contribué financièrement à la publication par la fédération Horesca d'un guide de Bonnes pratiques d'hygiène pour le secteur de la restauration. L'élaboration de ces guides est couverte par le règlement CE N° 852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires qui dispose que ces guides font partie intégrante des règles d'hygiène à appliquer dans un secteur donné. C'est la raison pour laquelle le guide est établi par une organisation représentative d'un secteur donné, dans le cas précis le secteur Horesca. Pour ensuite être validé par l'autorité compétente, représenté par la Ministre de la Protection des consommateurs. Le guide de la fédération Horesca est également disponible en ligne[21].

[21] https://gd.lu/1dPqVG

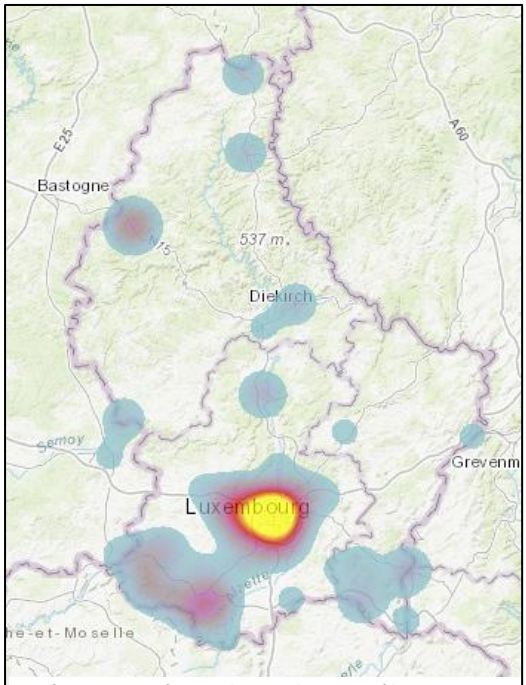
2.9 GROUPES DE TRAVAIL

Le ComAlim assure le suivi d'un grand nombre de groupes de travail au niveau international. A titre d'exemple on peut citer les institutions suivantes :

- EFSA (European Food Safety Authority)
- HoA (Heads of the Food Safety Agencies)
- Commission européenne
- Conseil européen
- JRC

Au niveau national, le ComAlim a également participé à plusieurs groupes de travail, notamment au Groupe de travail GouvAlert.

3 ACTIVITÉS DE CONTRÔLE (ENFORCEMENT)

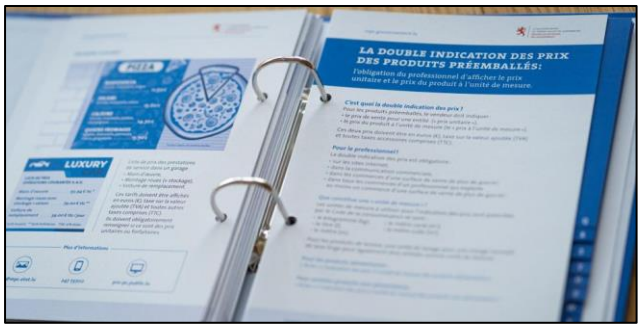


Répartition géographique des contrôles en 2022

Le MPC est chargé de veiller au respect du Code de la consommation et l'équipe « Enforcement » est chargée de l'organisation de ces contrôles. A cet égard, une nouvelle coopération avec les services régionaux de police spéciale de la Police Grand-Ducale a été mise en place vers la fin de l'année et des premiers contrôles conjoints ont été organisés au mois de décembre.

L'accent a été mis en 2022 sur les contrôles des nouveaux commerces, de manière à couvrir l'intégralité du territoire national.

Par ailleurs, dans un but de sensibilisation, le ministère a élaboré un guide gratuit pour le professionnel qui vise à faciliter la tâche de ce dernier dans ses obligations de se conformer aux dispositions du Code de la consommation. Ce guide est composé de plusieurs fiches d'information, reprenant chacune une thématique spécifique. A noter que les fiches sont également disponibles en ligne[22] et qu'elles ont été complétées par des liens vers des informations supplémentaires.



D'autre part, le MPC participe - dans le cadre du réseau européen de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC) - aux enquêtes communes coordonnées par la Commission européenne et coopère dans le cadre d'enquêtes concernant des infractions transfrontalières.

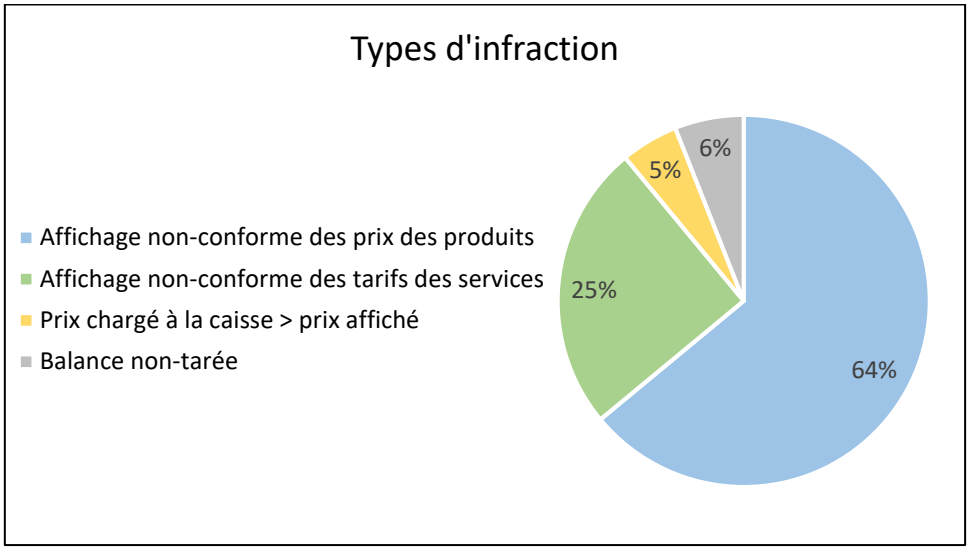
3.1 CONTRÔLE DE L'AFFICHAGE DES PRIX

Le MPC effectue des contrôles de l'affichage des prix[23] tout au long de l'année auprès des commerces établis au Luxembourg. Le contrôle de l'affichage des prix porte essentiellement sur :

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

[22] https://gd.lu/b5CRhV
[23] v. articles L.112-1. à L. 112-9 du Code de la consommation.

En 2022 le MPC a effectué 197 contrôles auprès de 151 enseignes, dont 86 commerces n'exercent leur activité que depuis 2021. Pour 103 de ces 151 enseignes contrôlées (68 %), les agents du MPC n'ont pas relevé d'infraction aux quatre points précités. Les infractions constatées concernent majoritairement un mauvais affichage des prix des biens ou des tarifs des services.



Les agents du MPC vérifient également si le numéro d'autorisation d'établissement est affiché dans les magasins. L'indication de ce numéro présente un double avantage pour le consommateur. D'une part il permet de s'assurer que le professionnel est autorisé à exercer son activité et d'autre part, d'identifier le responsable du magasin en cas de problèmes. Or, en 2022, le numéro de l'autorisation d'établissement faisait défaut dans 72% des contrôles. Il est à noter que cette obligation d'affichage est clairement mentionnée au moment de toute attribution d'autorisation.

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

Par analogie aux années précédentes, le MPC a participé à une enquête commune coordonnée par la Commission européenne, le *Sweep* (opération « coup de balai »). En 2022, cette enquête a porté sur les « dark patterns », pratiques manipulatrices conçues de manière à pousser les consommateurs à faire des choix qui ne sont pas forcément dans leur intérêt[24], tel que le recours à :

- des faux compteurs à rebours : indicateur dynamique d'une date limite incitant et pressant les clients à acheter un produit. Le compte à rebours est cependant faux lorsqu'il se réinitialise après l'expiration avec la même offre toujours valable ou lorsqu'il expire mais que l'offre qu'il revendique reste valable même après l'expiration ;
- une fausse hiérarchisation : conception d'interfaces de manière à orienter les consommateurs vers certains choix, que ce soit par la conception visuelle ou le langage utilisé ;

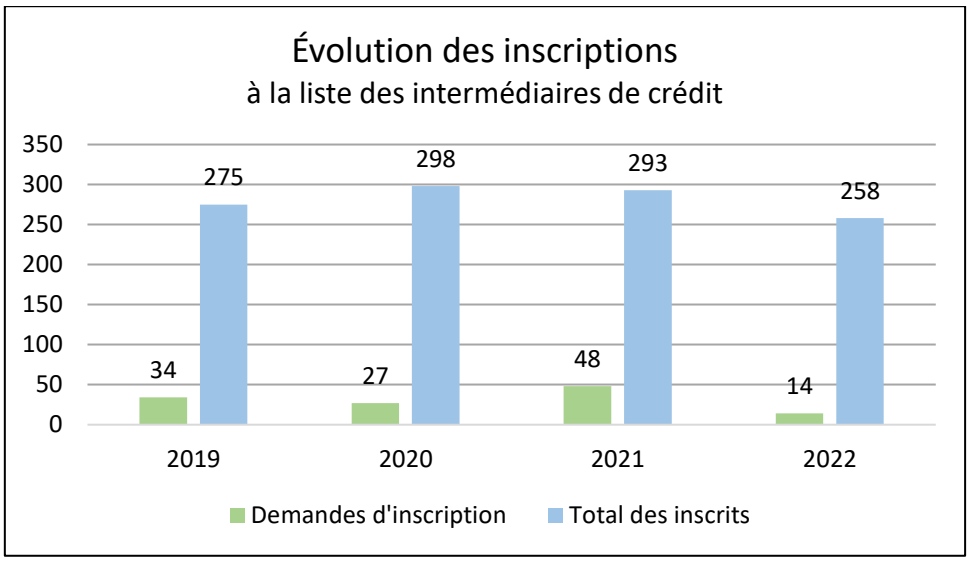
[24] Voir la page de la Commission européenne sur les actions de coup de balais (« sweeps ») : https://gd.lu/6PRN59 (seulement disponible en version anglaise).

- des informations cachées : dissimuler des informations essentielles sur un produit ou un service en utilisant des polices de caractères très petites, des couleurs non contrastées ou en plaçant les informations à un endroit moins visible.
- Le MPC a procédé au contrôle de 6 sites de vente en ligne. Le choix s'est porté sur des entreprises ayant une certaine envergure locale dans les domaines électronique et électro-ménager mais aussi textile, habillement, chaussures, équipement de ménage et aliments. Sur les 6 sites contrôlés, 5 étaient en règle et ne tentaient donc pas de manipuler les décisions commerciales des utilisateurs. Les résultats complets de l'exercice sont publiés sur le site précité de la Commission européenne.

Par ailleurs, le MPC a reçu 3 demandes d'information et 1 demande de mesure d'exécution de la législation en tant qu'autorité compétente. A noter qu'aucune demande de mesure d'exécution de la législation destinée à d'autres autorités compétentes au Luxembourg n'a été transmise au MPC en 2022.

3.3 TENUE DE LA LISTE DES INTERMÉDIAIRES DE CRÉDIT

Tout professionnel non prêteur, établi au Luxembourg, qui, dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, présente et propose contre rémunération 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 MPC[25]. Cette liste peut être consultée sur guichet.lu. Ainsi, 258 professionnels étaient répertoriés fin décembre 2022 en tant qu'intermédiaires de crédit, dont 14 professionnels qui ont demandé à être inscrits sur la liste (contre 27 en 2020 et contre 48 en 2021).



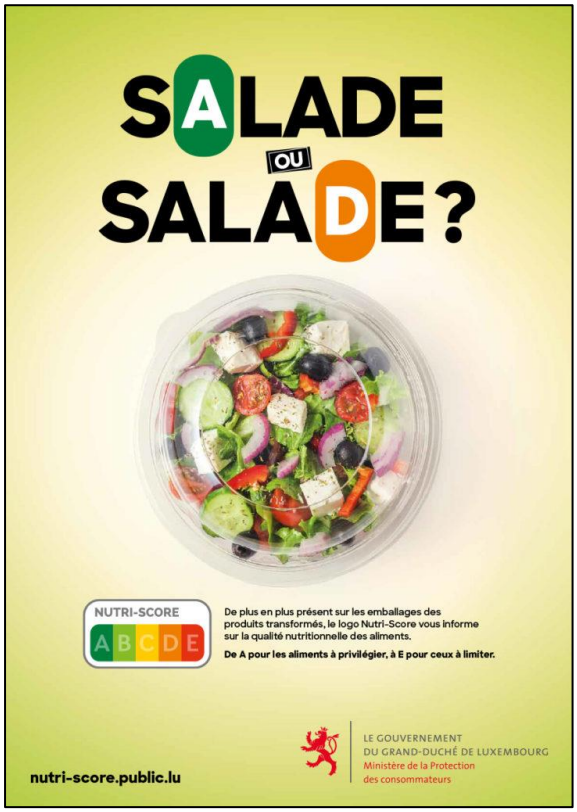
Il convient de préciser qu'au cours de l'année 2022, le MPC a finalisé la digitalisation du traitement des notifications. La liste a été mise à jour et 56 intermédiaires de crédit qui n'exerçaient plus cette activité ou plus d'activité du tout, ont été radiés de la liste des intermédiaires de crédit à la consommation.

[25] Voir l'article L. 224-21, paragraphe 2 du Code de la consommation.

4 CONSOMMATION DURABLE

4.1 NUTRI-SCORE

Début 2021, le Luxembourg a adopté un règlement grand-ducal permettant aux entreprises nationales la commercialisation de leurs produits affichant le logo Nutri-Score sur le marché luxembourgeois. L'utilisation du Nutri-Score par les entreprises au niveau national permet ainsi au consommateur de disposer de toutes les informations pour faire son choix en vue d'une alimentation saine.



Afin de disposer davantage de détails quant à sa perception par le consommateur, une étude relative auprès d'un échantillon de 500 consommateurs a été réalisée à partir de septembre 2022. Ladite étude comprenait également des interviews avec des entreprises luxembourgeoises, établies sur le territoire national et utilisant le Nutri-Score, tout comme avec des entreprises qui ne l'utilisent pas, notamment pour connaître leurs observations quant à son utilisation.

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 de la France, de la Belgique, de l'Allemagne, des Pays-Bas, de l'Espagne, de la Suisse et du Luxembourg. Afin de faciliter un déploiement du logo à travers ces pays, une gouvernance transnationale conjointe composée d'un groupe de pilotage et d'un groupe scientifique (scientific committee) a été mise en place en 2020. Dans ce contexte, le MPC a signé une convention avec le LIH (Luxembourg Institute of Health) afin de mandater un expert scientifique pour participer au comité scientifique en représentation du Luxembourg.

En 2022, le Luxembourg a participé à 6 réunions du comité de pilotage. Le travail du comité scientifique a porté sur la finalisation d'un rapport exhaustif en vue de l'actualisation de l'algorithme à la base du Nutri-Score, afin de l'adapter aux les pratiques sur le terrain.

Pour ce qui est des questions techniques d'interprétation et de mise en application, le Luxembourg a également participé au comité technique qui gère notamment les questions d'application pratiques du logo.

Par ailleurs, afin de contribuer aux travaux actuels de la Commission européenne en vue de l'élaboration d'un nouveau cadre législatif pour un système alimentaire durable, le MPC a participé aux groupes de travail initié ayant pour objectif l'élaboration de recommandations en la matière.

4.2 REPAIRING

Des questions/réponses sur le sujet de la réparation ont été publiées en collaboration avec le Service juridique du MPC. La campagne menée au niveau des médias sociaux est destinée à encourager le consommateur de se tourner davantage vers les services de réparation et donc vers une consommation plus durable. En parallèle, un dossier détaillé concernant le sujet de la réparation des produits a été mis à disposition en ligne.

En 2022, une mise à jour des questions a été réalisée, notamment en ce qui concerne les garanties et responsabilités lorsqu'un consommateur souhaite profiter d'un service de réparation par des bénévoles.

4.3 POLITIQUE ALIMENTAIRE

Le MPC a intensifié sa collaboration avec le ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural sur une législation commune (PL 7887) pour la mise en place et la coordination de la politique alimentaire. Le projet de politique alimentaire vise la promotion et la cohérence d'une approche « système alimentaire » telle que prévue par la stratégie européenne F2F (farm to fork) prenant en considération les multiples interconnexions tout en améliorant la collaboration autour du sujet et un meilleur agencement des multiples facettes de l'alimentation et de la production alimentaire. Cette politique devra mettre en avant la logique d'un « système alimentaire » en tenant compte des relations découlant des différents piliers du système, et permettra en même temps de répondre aux nombreux défis qui se posent au niveau législatif (national et européen).

A cet égard, les réflexions sur la mise en place d'un « Food council » ont également été approfondies. Grâce à une approche participative, les acteurs de différents horizons seraient en mesure d'apporter leurs contributions. Ce « Food council » pourrait dès lors s'avérer être un instrument utile pour dégager des idées permettant d'orienter la politique alimentaire.

4.4 TEXTILES DURABLES

Un lunch-débat « on the road to sustainable fashion », organisé en collaboration avec Caritas en mars 2022, a su rassembler un public intéressé par le sujet du textile durable. Lors de cet évènement, la présentation de la nouvelle stratégie européenne pour le textile durable a été suivie d'un débat.

Le « totem » reprenant les chiffres-clé de l'étude de Caritas sur le cheminement du textile au Luxembourg et cofinancé par le MPC, était exposé en 2022 en vue de la sensibilisation du grand public à la « Klimaexpo » tout comme à l'exposition IMPACT au Naturmusée.

4.5 COLLABORATION AVEC LUXEMBOURG TECH SCHOOL

(de g. à dr.) Paulette Lenert (MPC); Sergio Coronado (LTS); Nasir Zubairi (LHoFT)

Le ministère de la Protection des consommateurs a également soutenu la Luxembourg Tech School et Uni.lu dans le développement de projets numériques innovants. Ainsi, les étudiants du programme de master en informatique ont été chargés de développer des solutions numériques dans le domaine de la durabilité et du climat. Les 3 meilleurs projets ont été primés le 2 février 2022.

5 PROTECTION DES INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES DES CONSOMMATEURS

5.1 CONSUMER DIALOGUE

Suite à l'appel de la Commission européenne aux États membres d'organiser un « Dialogue des consommateurs » au sujet du « Nouvel agenda des consommateurs », le MPC a réuni le 27 avril des représentants des parties intéressées ainsi que des consommateurs afin de discuter notamment des thématiques de la transition verte et de la transformation digitale. L'échange interactif s'est basé sur un questionnaire réalisé en amont pour connaître les avis des consommateurs par rapport par exemple à la facilité de trouver des informations en cas de problème, aux besoins concernant les indications en terme de durabilité ou les critères déterminants au moment de la décision d'achat.

Grâce à la contribution des participants, un certain nombre de propositions de projets, basées sur des besoins concrets de consommateurs, ont pu être élaborées.

Toute la documentation relative à cette journée se retrouve sur le site internet du MPC[26].

5.2 LA RÉSOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION

Un dossier sur le sujet de la résolution extrajudiciaire a été mis à la disposition des consommateurs sur le site Internet du MPC[27]. Il résume les objectifs de résolution extrajudiciaire de litiges et en explique, en termes simplifiés, les tenants et aboutissants.

De même, le MPC a invité en 2022 les cinq entités qualifiées en matière de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. L'objectif était de renouer avec l'échange annuel d'avant la période COVID-19 pour pouvoir partager de vive voix notamment les évolutions en termes de recours à la médiation et les expériences pratiques eu égard à la pandémie.

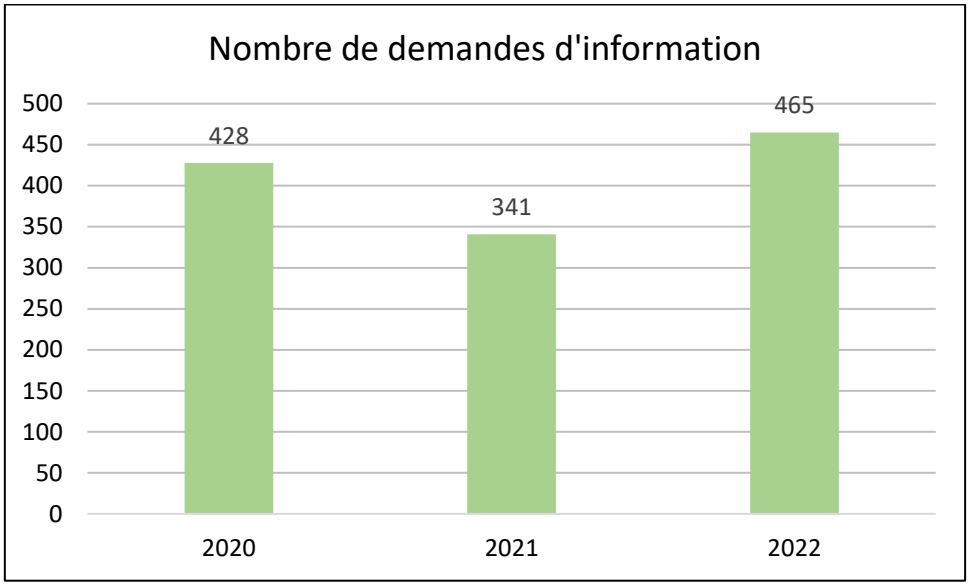
[26] https://gd.lu/4rX4XP
[27] https://gd.lu/2lWB40

6 SERVICES AUX CONSOMMATEURS

6.1 DEMANDES D'INFORMATION ET RÉCLAMATIONS DES CONSOMMATEURS

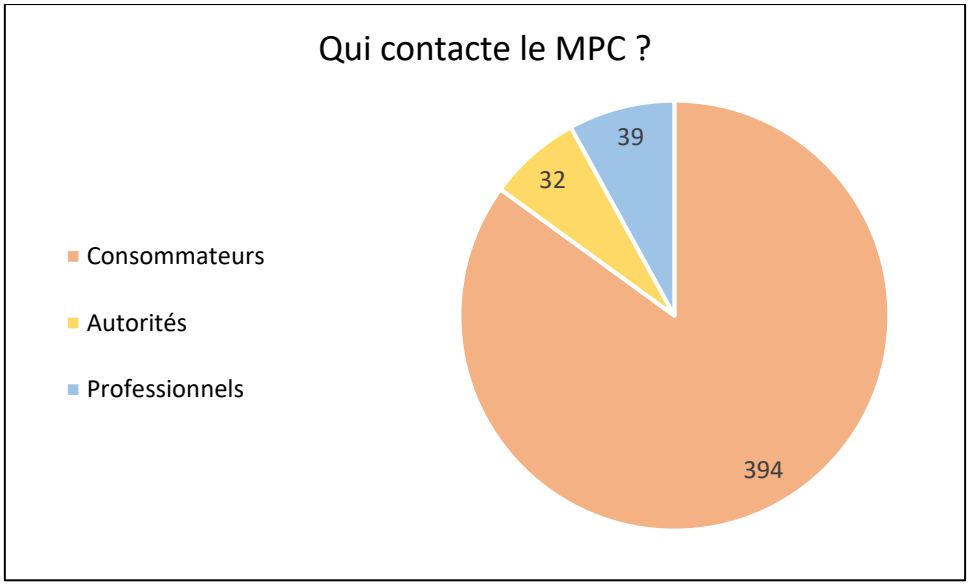
Le MPC est un point de contact pour les citoyens qui ont des questions sur leurs droits et obligations en matière de protection des consommateurs. Selon le type de problème invoqué, le MPC les redirige vers les autorités compétentes ou les organisations qui sont spécialisées à soutenir voire accompagner le consommateur dans des problèmes spécifiques.

En cas de réclamation contre un professionnel, le MPC se réserve le droit d'intervenir si l'intérêt collectif des consommateurs est affecté. Si les faits reportés révèlent une éventuelle infraction pénale, il transmet l'information au Parquet.



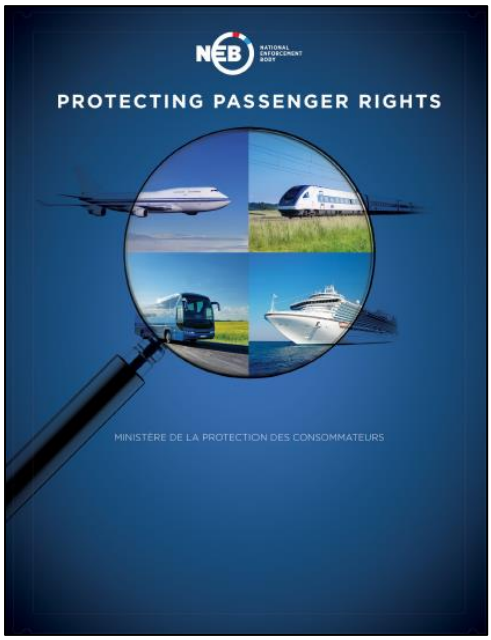
En 2022, les nombre de demandes a été en hausse par rapport aux années précédentes et les prises de contact (consommateurs ou professionnels) se font majoritairement par courriel ou téléphone.

Si les réclamations concernent des infractions potentielles au Code de la consommation, le MPC vérifie si le Code prévoit des amendes pénales ou si l'infraction concerne l'intérêt collectif des consommateurs. En 2022, le MPC a ainsi procédé à 40 contrôles suite à des réclamations et dans 5 dossiers, rapport a été adressé au Parquet. Dans les autres cas, les citoyens ont été redirigés vers d'autres autorités ou organisations chargées de la résolution extrajudiciaire des litiges.



6.2 DROITS DES VOYAGEURS

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



L'O.N.C. en charge des droits des passagers aériens, de trains, d'autobus et d'autocars est représenté par le ministère de la Protection des consommateurs. Le projet de loi attribuant à l'O.N.C. la compétence pour protéger les droits de passagers maritimes était, fin 2022, toujours en cours de procédure législative[28].

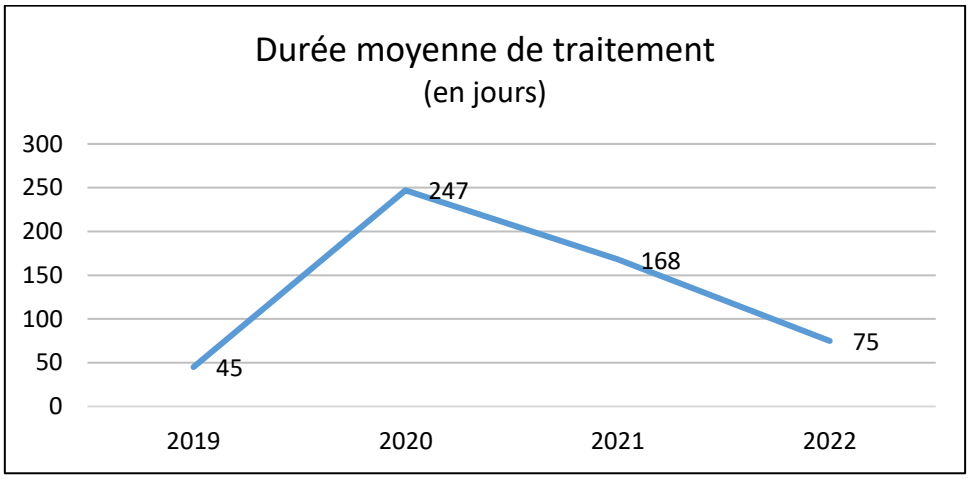
Afin de pouvoir améliorer la visibilité de l'O.N.C. auprès des voyageurs, une identité visuelle a été développée et déclinée dans un premier temps sous forme d'un stand et de fiches d'information.

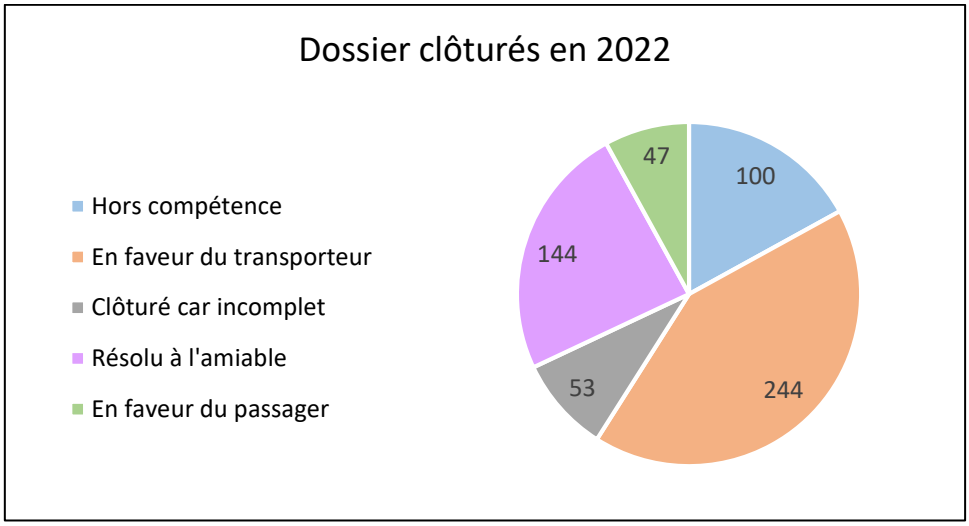
À l'image de l'année précédente, le ministère n'a reçu en 2022 que des demandes de passagers aériens[29]. À cet égard, le nombre de nouvelles demandes a retrouvé le niveau d'avant COVID-19. Au total, l'O.N.C. a reçu 491 demandes en 2022, soit une augmentation de 28 % par rapport à 2021 (384

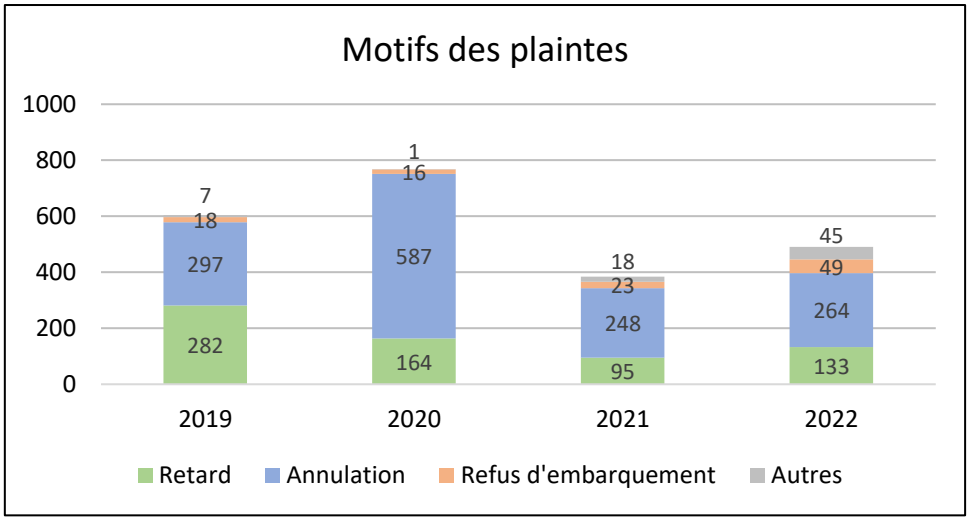
[28] Projet de loi n°7329 portant modification de la loi du 9 novembre 1990 ayant pour objet la création d'un registre public maritime luxembourgeois, du Code de la consommation, de la loi du 14 avril 1992 instituant un code disciplinaire et pénal pour la marine, de la loi du 23 septembre 1997 portant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

[29] V. rapport d'activités de 2021 : « Cette situation s'explique en bonne partie par le fait que la majorité des voyages proposés aux passagers non-aériens par les entreprises au Luxembourg ne tombent pas sous le champ d'application des règlements européens concernés ».

demandes). En pleine période Covid-19, de nombreux vols ont été annulés et l'équipe O.N.C. a été confrontée à une recrudescence des demandes sans pareille en 2020. La durée moyenne pour le traitement d'un dossier était alors de 247 jours. Grâce à une adaptation des procédures, de l'outil informatique et à une augmentation temporaire des effectifs, les retards accumulés ont pu être résorbés et le délai de traitement a pu être ramené à une moyenne de 75 jours. Il va sans dire que l'équipe O.N.C. persévèrera dans ses efforts pour la réduction du délai de traitement.







7 TRAVAUX LÉGISLATIFS ET JURIDIQUES

7.1 RECOURS COLLECTIF

La mission d'élaboration d'un mécanisme judiciaire introduisant une voie de recours collectif visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs a été confié au ministère de la Protection des consommateurs.

Dans ce contexte, le MPC a déposé des premiers amendements gouvernementaux au projet de loi (PL 7650) portant introduction du recours collectif en droit de la consommation en 2021, en vue de transposer la directive (UE) 2020/1828. Suite à un temps de recul et fort de réflexions supplémentaires, des amendements gouvernementaux supplémentaires ont été déposés en septembre 2022 afin d'apporter des améliorations en termes lisibilité et d'intelligibilité ainsi que de renforcer la cohérence d'ensemble du texte. Pour pouvoir avancer d'avantage dans le dossier, il faudra néanmoins encore attendre l'avis du Conseil d'État.

7.2 DOSSIERS EUROPÉENS EN VOIE DE NÉGOCIATION

Le MPC est par ailleurs chargé de la négociation des propositions de directives suivantes :

- Proposition de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL relative aux crédits aux consommateurs ;
- Proposition de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE ;
- Proposition de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et à de meilleures informations (dite « Green Empowerment »)

7.3 TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE (UE) 2019/2161, DITE « OMNIBUS »

Le MPC a été appelé à transposer la directive (UE) 2019/2161 qui modifie les directives 93/13/CEE[30], 98/6/CE[31], 2005/29/CE[32] et 2011/83/UE[33] en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs. La Chambre des Députés a approuvé le projet de loi 7904 portant

[30] Directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs

[31] Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs

[32] Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil

[33] Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil

modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 le 22 novembre 2022.

La Loi du 30 novembre 2022[34] confère aux consommateurs des droits renforcés lors d'achats en ligne ou dans les magasins par une meilleure information pour les achats en ligne, des obligations de transparence dans les promotions et l'introduction de sanctions plus sévères pour les professionnels, surtout dans le contexte transfrontalier[35].

[34] https://gd.lu/7K9dZb

[35] Cf : Communiqué du MPC portant sur la transposition de la directive Omnibus https://gd.lu/d1Kjf3

8 PARTENARIATS ET COOPÉRATION INTERNATIONALE

8.1 UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS NOUVELLE ASBL (ULC)

Participation de Paulette Lenert, ministre de la Protection des consommateurs, à l'Assemblée générale de l'ULC en date du 8 juin 2022

L'ULC[36] 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.

Dans la continuité de cette démarche, une nouvelle convention a été signée entre le MPC et l'ULC pour les années 2022 et 2023.

Tel que prévu par cet accord, le MPC et l'ULC s'échangent régulièrement pour faire le point sur l'actualité en matière de protection des consommateurs et la mise en œuvre des missions et projets retenus. Le site de l'ULC renseigne plus en détail sur ses activités en 2022.

8.2 CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS GIE

Le Centre Européen des Consommateurs[37] (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 sur l'année 2022 peuvent être trouvées sur son site internet et sur le site de la Commission européenne.

8.3 REPRÉSENTATION DU MPC - CONSEIL DE LA CONSOMMATION

Le Conseil de la consommation est un organe consultatif composé de façon tripartite. Il comprend des représentants de différents ministères, d'organisations professionnelles et d'organisations de défense des droits des consommateurs. Sa composition est définie dans la partie réglementaire du Code de la consommation.

[36] www.ulc.lu
[37] www.cecluxembourg.lu

Lors de ses réunions, les échanges ont porté sur les projets législatifs en cours tant au niveau national qu'européen exposés par les représentants du MPC. Ils ont par ailleurs permis de faire le tour de dossiers pour s'échanger sur les actualités en matière de politique de la protection des consommateurs tels les contrôles réalisés par le ministère en matière d'application du droit de la consommation.

Enfin, les discussions du Conseil de la consommation ont porté sur la mise en œuvre de la Charte FAIR PRICE, au respect de laquelle il doit veiller.

9 INFORMATION DU CONSOMMATEUR

9.1 INFORMATIONS PAR MÉDIA SOCIAUX

En 2021, outre le fait de communiquer régulièrement sur les dossiers et projets des départements du ministère, le MPC s'est fortement concentré sur la communication via les médias sociaux. Facebook et LinkedIn étant les réseaux sur lesquels une grande majorité du public-cible est active, la décision de concentrer les efforts sur ces deux canaux a été maintenue. Ainsi, chaque transposition de directive européenne en droit national sera dorénavant accompagnée par une campagne de communication média sociaux. Afin de rendre le contenu des différentes directives accessibles à un public le plus large possible, les explications sur les thématiques ont été vulgarisées et accompagnées par des animations graphiques simples et ludiques. Les transpositions des directives SDG et DCD[38] ainsi que de la directive OMNIBUS[39] ont ainsi pu être portées à l'attention du public.

De même, le MPC a mis en place deux séries d'information pour les consommateurs :

- « Dir frot, den MPC äntwert » : Cette série, parue au second semestre 2022, s'est focalisée sur les questions que les consommateurs ont posées aux agents du ministère et les réponses fournies. L'objectif était, à nouveau, de transmettre les informations à un public le plus large possible.
- « De Konsumenten WWW » : Dans cette série, également parue au second semestre 2022, le MPC a présenté un premier groupe d'acteurs actifs sur le terrain luxembourgeois (ULC, CEC, médiateur de la consommation) auxquels les consommateurs peuvent s'adresser en cas de problèmes. L'objectif de cette série était de (mieux) faire connaître les acteurs de la protection des consommateurs luxembourgeois et leurs domaines de compétences.

La continuation de ces séries est actuellement à l'étude.

En matière de repairing, la publication d'un dossier dédié[40] a été accompagnée par une campagne de communication sur les réseaux sociaux en début d'année.

Finalement, après une première campagne d'information sur le Nutri-Score en juillet 2021, une campagne de relance au niveau des médias sociaux pour la sensibilisation du consommateur a été entamée en novembre 2022.

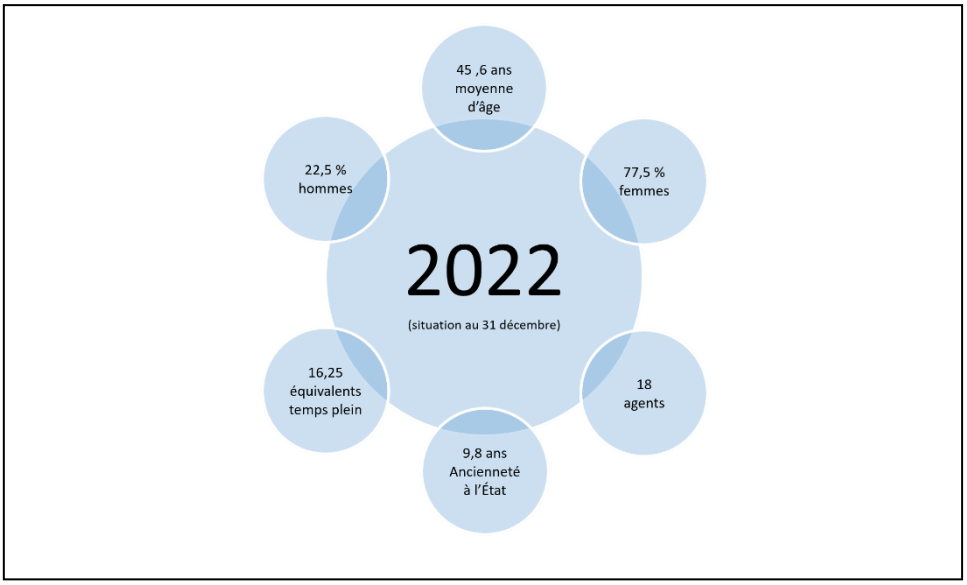
9.2 SITE WEB MPC

Site purement institutionnel, la page web du MPC[41] 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, il a été décidé en 2022 de créer une rubrique « Dossiers ». Dans celle-ci des thématiques plus larges et d'une certaine actualité sont reprises. Outre le dossier sur le Nutri-Score, l'on y trouve dès à présent les dossiers sur le *Repairing* et un sur la résolution extra-judiciaire des litiges de consommation.

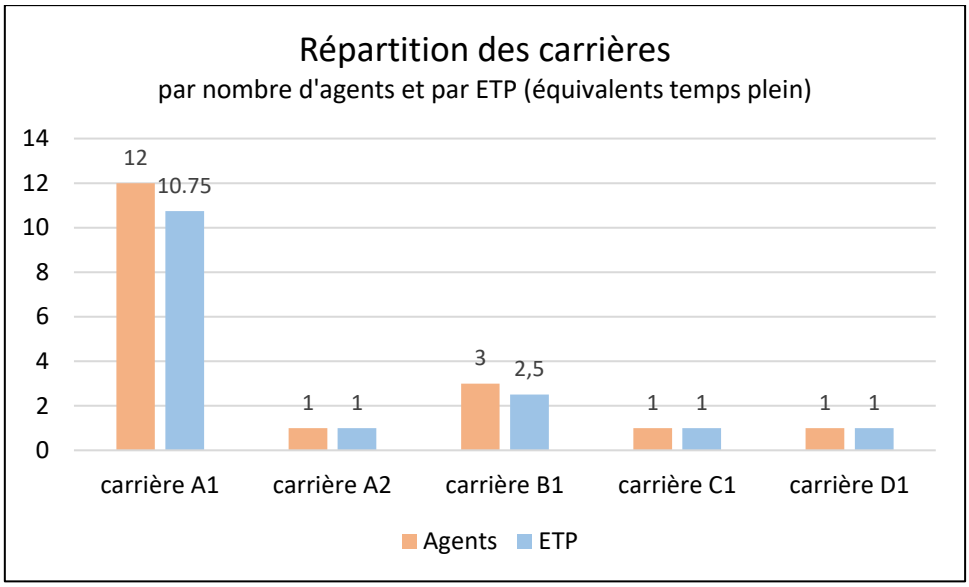
[38] https://gd.lu/8HVC4j
[39] https://gd.lu/d1Kjf3
[40] https://gd.lu/bKXBcw
[41] www.mpc.gouvernement.lu

10 PANORAMA SOCIAL

Fin 2022, 18 agents faisaient partie des équipes du MPC. Étant donné que les agents du Commissariat du Gouvernement à la qualité, à la fraude et à la sécurité alimentaire n'étaient sous la tutelle du MPC que jusqu'au 30 septembre 2022, ceux-ci ne sont pas comptabilisés dans les chiffres avancés ci-dessous.



En matière de formation continue, les agents affectés au MPC ont suivi un total de 73,4 jours de formation continue, soit une moyenne de près de 4 jours de formation par agent.



11 PROCÉDURE LÉGISLATIVE ET RÉGLEMENTAIRE

11.1 PROJETS DE LOI DÉPOSÉS

n./a.

11.2 PROJETS DE RÈGLEMENT GRAND-DUCAUX INTRODUITS DANS LA PROCÉDURE RÉGLEMENTAIRE

1) Le Projet de règlement grand-ducal[42] portant modification du règlement grand-ducal du 7 mai 2021 relatif à l'utilisation du logo Nutri-Score

   a été déposé le 14 juillet 2022.

2) Le Projet de règlement grand-ducal[43] portant abrogation
   1° de l'arrêté royal grand-ducal du 30 novembre 1854 concernant l'exécution de la loi sur les denrées alimentaires ;
   2° de l'arrêté royal grand-ducal du 20 décembre 1855 concernant les denrées alimentaires ;
   3° de l'arrêté royal grand-ducal du 23 décembre 1856 concernant les denrées alimentaires ;
   4° de l'arrêté grand-ducal du 13 janvier 1893 concernant la franchise de port des correspondances de service des experts-inspecteurs des viandes ;
   5° de l'arrêté de la Régente du 2 février 1909 portant règlement des étaux des bouchers et des ateliers de charcuterie ;
   6° de l'arrêté du 4 février 1915 concernant les prix maxima de vente de denrées alimentaires ;
   7° de l'arrêté du 5 mars 1915 concernant les prix maxima de vente de denrées alimentaires ;
   8° de l'arrêté grand-ducal du 13 juillet 1915 portant règlement sur les poursuites administratives en matière de recouvrement du prix des approvisionnements et denrées de toutes espèces fournis par le Gouvernement aux communes, établissements publics et particuliers resp. par les communes aux établissements publics et particuliers ;
   9° de l'arrêté grand-ducal du 4 août 1916 concernant la fabrication et le commerce des succédanés de denrées et boissons alimentaires ;
   10° de l'arrêté du 11 décembre 1916 concernant le transport de conserves de viande ;
   11° de l'arrêté grand-ducal du 23 janvier 1917 concernant la répression des tentatives d'infractions aux arrêtés pris en matière de ravitaillement ainsi que la confiscation de l'objet des infractions ;

[42] https://gd.lu/6dg1ts
[43] https://gd.lu/7m5F2P

12° de l’arrêté grand-ducal du 9 janvier 1919 conférant la personnification civile au Comité central d'alimentation du Grand-Duché de Luxembourg ;
13° de l’arrêté grand-ducal du 23 août 1919 portant institution de commissions locales pour la fixation des prix de vente des produits et denrées alimentaires ;
14° de l’arrêté grand-ducal du 13 septembre 1919 concernant la fixation de prix normaux pour la vente de produits et objets de première nécessité ;
15° de l’arrêté du 13 septembre 1919 portant institution d'une commission spéciale pour la fixation de prix normaux ;
16° de l’arrêté grand-ducal du 16 mars 1933 portant modification de la franchise de port dont jouissent les experts-inspecteurs des viandes ;
17° de l’arrêté grand-ducal du 31 mai 1935 sur la spéculation illicite en matière de denrées et marchandises, papiers et effets publics ;
18° de l’arrêté grand-ducal du 28 décembre 1936, concernant la protection du « Roquefort » ;
19° de l’arrêté grand-ducal du 29 août 1939, concernant la constitution et le maintien de stocks en vue du ravitaillement ;
20° de l’arrêté du 17 juin 1940, concernant la création d'un Office des produits textiles et du cuir ;
21° de l’arrêté du 22 juin 1940, concernant l'interdiction de la vente et du débit de crème fouettée ;
22° de l’arrêté du 29 juin 1940, concernant le recensement des stocks de laine brute ;
23° de l’arrêté du 2 juillet 1940, concernant la fixation des taux de rationnement des denrées alimentaires ;24° de l’arrêté du 8 août 1940 concernant les articles textiles (« Beschluss vom 8. August 1940, betreffend Bezugscheine auf Leinen und Bettzeug ») ;
25° de l’arrêté du 17 septembre 1940 de la Commission Administrative relatif à la livraison obligatoire de lait et de produits laitiers (« Beschluss vom 17. September 1940 betreffend Milch- und Butterablieferungspflicht und Sahneherstellungsverbot ») ;
26° de l’arrêté du 17 septembre 1940 concernant l'approvisionnement du beurre (« Beschluss vom 17. September 1940 betreffend Buttererfassung und Butterverteilung ») ;
27° de l’arrêté du 18 septembre 1940 de la Commission administrative relatif au rationnement des denrées alimentaires (« Beschluss vom 18. September 1940 über die Neuordnung der Lebensmittelbewirtschaftung ») ;
28° de l’arrêté du 27 septembre 1940 concernant l'approvisionnement des savons et des détergents (« Beschluss über die Verbrauchsregelung für Seifenerzeugnisse und Waschmittel aller Art, vom 27. September 1940 ») ;
29° de l’arrêté grand-ducal du 11 août 1944 permettant au Gouvernement de prendre les mesures nécessaires à l'approvisionnement du pays

a été déposé le 18 juillet 2022.

3) Le Projet de règlement grand-ducal[44] portant abrogation

1° de l'arrêté grand-ducal du 19 juillet 1905, portant publication de la convention signée le 14 mai 1904 entre le Grand-Duché et l'Empire allemand au sujet de l'admission réciproque à la libre circulation de la viande destinée à la consommation humaine ;

2° de l'arrêté grand-ducal du 21 septembre 1911, approuvant l'arrangement du 15 du même mois, entre le Grand-Duché et l'Empire allemand au sujet de la constitution d'une communauté d'impôt en matière de droit de consommation sur les acides acétiques ;

3° de l'arrêté grand-ducal du 21 janvier 1916, concernant le débit et la consommation des denrées et marchandises importées par les soins du Gouvernement, notamment du saindoux et des pâtes alimentaires ;

4° de l'arrêté grand-ducal du 26 avril 1916, prescrivant un relèvement des quantités de sucre de consommation ;

5° de l'arrêté grand-ducal du 20 mai 1916, conférant au Gouvernement un droit de préemption sur le bétail de boucherie, les vivres et les objets d'un usage quotidien ou de première nécessité pour lesquels des prix maxima sont ou seront fixés ;

6° de l'arrêté grand-ducal du 14 août 1916, ordonnant un recensement des provisions de viande séchée ou fumée, de lard, de saindoux et de saucissons séchés ou fumés, qui sont logées dans les magasins et dépôts des exploitants d'un étal de produits de boucherie ;

7° de l'arrêté grand-ducal du 5 septembre 1916, concernant la saisie, l'acquisition et la répartition des pommes de terre ;

8° de l'arrêté grand-ducal du 5 septembre 1916, réglementant l'achat et la cession de pommes de terre non encore récoltées ;

9° de l'arrêté grand-ducal du 3 octobre 1910, concernant l'utilisation de la récolte des pommes dans l'intérêt de l'alimentation du pays ;

10° de l'arrêté grand-ducal du 17 octobre 1916, portant modification de l'arrêté grand-ducal du 5 septembre 1916, concernant la saisie, l'acquisition et la répartition des pommes de terre ;

11° de l'arrêté grand-ducal du 30 octobre 1916, autorisant le Gouvernement à saisir et à exproprier toutes les provisions d'avoine provenant de récoltes antérieures à 1916 ;

12° de l'arrêté grand-ducal du 30 octobre 1916, autorisant le Gouvernement à saisir et à exproprier les provisions de pommes emmagasinées en vue de la revente ;

13° de l'arrêté grand-ducal du 31 juillet 1917, concernant le régime de la récolte de blé ;

14° de l'arrêté grand-ducal du 1er septembre 1917, concernant le régime de la récolte d'avoine, d'orge d'été, de sarrasin, de pois, de fèves, de féveroles et de lentilles ;

15° de l'arrêté grand-ducal du 20 septembre 1917, concernant le régime de la récolte de pommes de terre ;

[44] https://gd.lu/cZxdnb

16° de l'arrêté grand-ducal du 16 octobre 1917, concernant le régime des betteraves et des rutabagas ;
17° de l'arrêté du 30 mai 1940, concernant la saisie des denrées alimentaires, matières premières, demiproduits et produits finis nécessaires à la subsistance du pays ;
18° du règlement grand-ducal du 18 juillet 1972 complétant et modifiant le règlement grand-ducal modifié du 26 novembre 1964 relatif aux agents conservateurs pouvant être employés dans les denrées alimentaires destinées à l'alimentation humaine, tel que ce dernier a été modifié lui-même par le règlement grand-ducal du 17 janvier 1968 ;
19° du règlement grand-ducal du 28 février 1975 modifiant le règlement grand-ducal modifié du 26 novembre 1964 relatif aux agents conservateurs pouvant être employés dans les denrées alimentaires destinées à l'alimentation humaine, tel que ce dernier a été modifié et complété lui-même par la suite ;
20° du règlement grand-ducal du 9 août 1980 concernant l'octroi d'une aide à la consommation de beurre ;
21° du règlement grand-ducal du 20 décembre 1990 relatif aux arômes destinés à être employés dans les denrées alimentaires ;
22° du règlement grand-ducal du 19 mars 1992 concernant les additifs pouvant être employés dans les denrées destinées à l'alimentation humain ;
23° du règlement grand-ducal du 13 janvier 1994 relatif à la production et à la mise sur le marché de lait cru, de lait traité thermiquement et de produits à base de lait ;
24° du règlement grand-ducal du 19 mars 2008 concernant les préparations pour nourrissons et les préparations de suite

a été déposé le 4 octobre 2022.

11.3 LOIS PUBLIÉES

La loi portant modification du Code de la consommation[45] aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs a été publiée le 30 novembre 2022.

[45] https://gd.lu/dGSCbw

11.4 RÈGLEMENTS GRAND-DUCAUX PUBLIÉS

1) Le règlement grand-ducal[46] portant abrogation
   1. du règlement grand-ducal du 22 octobre 1970 relatif aux épices et aux produits à base d'épices,
   2. du règlement grand-ducal du 22 octobre 1970 relatif au sel destiné à la consommation humaine,
   3. du règlement grand-ducal du 22 octobre 1970 relatif au thé, extrait de thé et aux succédanés de thé,
   4. du règlement grand-ducal du 25 février 1972 concernant la moutarde,
   5. du règlement grand-ducal du 14 mars 1973 concernant le commerce des pâtes alimentaires,
   6. du règlement grand-ducal du 4 août 1975 relatif aux huiles comestibles,
   7. du règlement grand-ducal du 25 août 1975 concernant les amidons ou fécules alimentaires,
   8. du règlement grand-ducal du 1er octobre 1975 concernant les extraits de viande, les arômes liquides, les condiments en poudre, les bouillons et les potages,
   9. du règlement grand-ducal du 27 septembre 1976 relatif aux limonades,
   10. du règlement grand-ducal du 7 mars 1977 relatif à la glace de consommation,
   11. du règlement grand-ducal du 22 juin 1977 concernant les produits d´œufs,
   12. du règlement grand-ducal du 22 septembre 1978 fixant la méthode d'analyse de référence pour la recherche d'aflatoxine dans les noix d'arachide et les produits dérivé,
   13. du règlement grand-ducal du 30 juillet 1983 modifiant le règlement grand-ducal du 4 août 1975 relatif aux huiles comestibles,
   14. du règlement grand-ducal du 19 septembre 1983 modifiant le règlement grand-ducal du 22 juin 1977 concernant les produits d'œufs,
   15. du règlement grand-ducal du 22 juin 1984 concernant l'importation et la commercialisation de crevettes,
   16. du règlement grand-ducal du 25 juin 1987 concernant la recherche de résidus dans les animaux et dans les viandes fraîches,
   17. du règlement grand-ducal du 16 octobre 1992 relatif aux contrôles vétérinaires dans les échanges intracommunautaires des produits d'origine animale,
   18. du règlement grand-ducal du 18 janvier 1993 fixant les règles sanitaires régissant la production et la mise sur le marché des produits de la pêche,
   19. du règlement grand-ducal du 18 janvier 1993 fixant les règles sanitaires régissant la production et la mise sur le marché de mollusques bivalves vivants,
   20. du règlement grand-ducal du 27 janvier 1994 relatif à la bière;
   21. du règlement grand-ducal du 8 septembre 1994 relatif à l'assistance mutuelle entre les autorités administratives des États membres et à la collaboration entre celles-ci et la Commission en vue d'assurer la bonne application des législations vétérinaire et zootechnique,
   22. du règlement grand-ducal du 19 octobre 1994 concernant les problèmes d'ordre hygiénique et sanitaire relatifs à la production et à la mise sur le marché des ovoproduits,

[46] https://gd.lu/b87g70

23. du règlement grand-ducal du 11 janvier 1995 relatif aux conditions de police sanitaire régissant les échanges intracommunautaires et les importations en provenance des pays tiers de viandes fraîches de volaille,
24. du règlement grand-ducal du 20 juillet 1998 fixant les redevances pour l'inspection rurale des viandes,
25. du règlement grand-ducal du 31 octobre 1998 modifiant le règlement grand-ducal du 10 novembre 1993 relatif à des problèmes sanitaires en matière de production et de mise sur le marché de produits à base de viande et de certains autres produits d'origine animale,
26. du règlement grand-ducal du 28 juillet 2000 modifiant le règlement grand-ducal du 11 janvier 1995 relatif aux conditions de police sanitaire régissant les échanges intracommunautaires et les importations en provenance des pays tiers de viandes fraîches de volaille,
27. du règlement grand-ducal du 7 mars 2005 fixant les règles de police sanitaire régissant la production, la transformation, la distribution et l'introduction des produits d'origine animale destinés à la consommation humaine

a été publié le 1er juin 2022

2) Le règlement grand-ducal[47] portant modification de la partie règlementaire du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

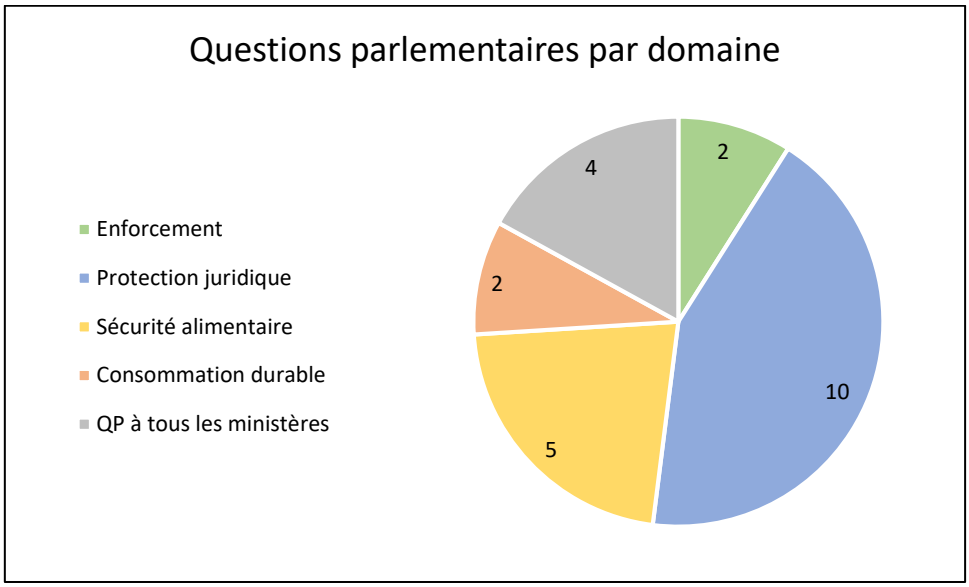
a été publié le 30 novembre 2022.

3) Le règlement grand-ducal[48] modifiant le règlement grand-ducal modifié du 24 mai 1998 concernant l'exploitation et la mise dans le commerce des eaux minérales naturelles

a été publié le 2 décembre 2022.

[47] https://gd.lu/dxvDc
[48] https://gd.lu/K80LB

12 QUESTIONS PARLEMENTAIRES



En 2022, le MPC a été saisi des 23 questions parlementaires suivantes :

N°	Echéance	Titre de la QP	Lien
5.530	20/02/2022	Interdiction d'utilisation de certains pigments colorés dans l'encre du tatouage	www.chd.lu/fr/question/22866
5.697	07/03/2022	Conflits d'intérêts des ministres dans le cadre de la planification énergétique et climatique	www.chd.lu/fr/question/23040
5.788	20/03/2022	Informations erronées en ligne	www.chd.lu/fr/question/23148
5.995	30/03/2022	Cabinets de conseil	www.chd.lu/fr/question/23390
5.834	31/03/2022	Nitrites dans la charcuterie	www.chd.lu/fr/question/23200
5.669	02/04/2022	Mise à jour des étiquettes-énergie	www.chd.lu/fr/question/23011
5.933	15/04/2022	Tacite reconduction des contrats	www.chd.lu/fr/question/23320
6.015	01/05/2022	Vêtements éco-responsables	www.chd.lu/fr/question/23410
6.054	08/05/2022	Rappel de produits au chocolat suite à la détection d'un foyer de cas de salmonellose	www.chd.lu/fr/question/23451

N°	Echéance	Titre de la QP	Lien
6.192	13/06/2022	Contrat avec fournisseur de gaz naturel	www.chd.lu/fr/question/23611
6.485	14/08/2022	Résiliation d'un contrat en ligne 3	www.chd.lu/fr/question/23959
6.594	02/09/2022	Exposition des enfants aux polluants	www.chd.lu/fr/question/24072
6.607	04/09/2022	Cyberattaque sur le groupe Encevo	www.chd.lu/fr/question/24086
6.674	18/09/2022	Bornes pour voitures électriques Tesla	www.chd.lu/fr/question/24155
6.804	09/10/2022	Affichage d'information sur les bornes de recharge	www.chd.lu/fr/question/24292
7.031	19/11/2022	Étiquetage de l'origine de la viande	www.chd.lu/fr/question/24547
7.052	24/11/2022	Étiquetage nutritionnel à code couleur	www.chd.lu/fr/question/24571
7.083	27/11/2022	Hauts fonctionnaires du Gouvernement	www.chd.lu/fr/question/24603
7.085	27/11/2022	Scandale de viande de poulet	www.chd.lu/fr/question/24605
7.183	15/12/2022	Surendettement des jeunes	www.chd.lu/fr/question/24711
7.400	21/12/2022	Charte Chèques-Cadeaux	www.chd.lu/fr/question/24966
7.253	29/12/2022	Rappel mondial d'appareils respiratoires	www.chd.lu/fr/question/24795
7.326	06/01/2023	Prix de l’eau	www.chd.lu/fr/question/24884