

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

30 oktober 2002

**ONTWERP VAN ALGEMENE
UITGAVENBEGROTING**
voor het begrotingsjaar 2003

BELEIDSNOTA
Consumentenzaken (*)

Voorgaande documenten :

Doc 50 **2081/ (2002/2003)** :

001 tot 009 : Beleidsnota's.

010 : Ontwerp van algemene uitgavenbegroting

011 en 012 : Beleidsnota's.

(*) Overeenkomstig artikel 79, nr. 1, van het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers heeft de minister van Consumentenzaken, Volksgezondheid en leefmilieu zijn beleidsnota overgezonden.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

30 octobre 2002

**PROJET DE BUDGET GÉNÉRAL
DES DÉPENSES**
pour l'année budgétaire 2003

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE
Protection de la Consommation (*)

Documents précédents :

Doc 50 **2081/ (2002/2003)** :

001 à 009 : Notes de politique générale.

010 : Projet du budget générale.

011 et 012 : Notes de politique générale.

(*) Conformément à l'article 79, n° 1, du Règlement de Chambre des représentants, le ministre de la Protection de la consommation, de la santé publique et de l'environnement a transmis sa note de politique générale.

AGALEV-ECOLO	:	Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
FN	:	Front National
MR	:	Mouvement Réformateur
PS	:	Parti socialiste
cdH	:	Centre démocrate Humaniste
SP.A	:	Socialistische Partij Anders
VLAAMS BLOK	:	Vlaams Blok
VLD	:	Vlaamse Liberalen en Democraten
VU&ID	:	Volksunie&ID21

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :		Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 50 0000/000 :	Parlementair document van de 50e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 50 0000/000 :	Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA :	Questions et Réponses écrites
CRIV :	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)	CRIV :	Compte Rendu Intégral, avec à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes)
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)	CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (sur papier vert)
CRABV :	Beknopt Verslag (op blauw papier)	CRABV :	Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)
PLEN :	Plenum (witte kaft)	PLEN :	Séance plénière (couverture blanche)
COM :	Commissievergadering (beige kaft)	COM :	Réunion de commission (couverture beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers Bestellingen : Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.deKamer.be e-mail : publicaties@deKamer.be		Publications officielles éditées par la Chambre des représentants Commandes : Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.laChambre.be e-mail : publications@laChambre.be	
--	--	---	--

CONSUMENTENZAKEN - 2003

In haar «Strategie voor het consumentenbeleid 2002-2006» (gepubliceerd op 7 mei 2002) gaat de Europese Commissie uit van drie doelstellingen:

- een hoog niveau van consumentenbescherming;
- een doeltreffende handhaving van de voorschriften en
- het betrekken van de consumentenorganisaties bij het beleid.

Met deze strategie wenst de Commissie een antwoord te geven op de minder goede situatie in verband met de consumentenbescherming zoals wordt aangetoond in het witboek «Priorities for Consumer Safety in the EU – Agenda for Action» van de European Consumer Safety Association (ECOSA). Er blijken in Europa ongeveer 80 000 dodelijke ongevallen te gebeuren in de privé-sfeer en 40 000 000 ongevallen die medische verzorging vereisen. De totale kost bedraagt ongeveer 230 000 000 000 euro. Deze cijfers tonen duidelijk aan dat op dit domein nog zeer veel inspanningen vereist zijn. Dat men zich de omvang van het probleem niet echt realiseert, komt waarschijnlijk door het feit dat het hier gaat over zeer verspreide gevallen die elk op zich weinig spectaculair zijn, maar daarom voor de betrokkenen niet minder dramatisch.

Uit het groenboek «Priorities for Child Safety in the European Union: Agenda for Action» van de European Child Safety Alliance blijkt bovendien dat de situatie wat de veiligheid van kinderen betreft in België meer dan dramatisch is. Voor bijna alle evaluatiecriteria scoort België zeer slecht.

Deze negatieve signalen hebben ertoe geleid dat de beleidsverantwoordelijken op alle niveaus zich vragen zijn gaan stellen over het te voeren beleid inzake de bescherming van de veiligheid, de gezondheid en de kwaliteit van de consumentenproducten en diensten, terwijl de producenten en dienstverleners zich duidelijk bewust worden van de enorme verantwoordelijkheid, die zij inzake bescherming van de consument dragen.

De overheid moet dus duidelijk gerichte inspanningen leveren om de veiligheid van de consumenten te waarborgen. De consument kan in onveilige situaties terechtkomen, enerzijds doordat hij zelf bewust risico's neemt, anderzijds doordat hij wordt blootgesteld aan gevaren die hij niet kan inschatten.

Nog niet zo lang geleden werden de verschillende problemen in verband met consumentenbescherming onsamenhangend aangepakt, dit wil zeggen dat voor

PROTECTION DE LA CONSOMMATION - 2003

Dans sa « Stratégie pour la Politique des Consommateurs 2002-2006 » (publiée le 7 mai 2002), la Commission européenne se base sur trois objectifs:

- un haut niveau de protection du consommateur;
- une application effective des règles;
- la participation des organisations de consommateurs à la politique.

Par cette stratégie, la Commission souhaite réagir à la dégradation de la protection du consommateur, comme le montre le Livre blanc «Priorities for Consumer Safety in the EU – Agenda for Action» de l'European Consumer Safety Association (ECOSA). On dénombre en Europe 80 000 accidents domestiques mortels et 40 000 000 cas nécessitant des soins médicaux. Le coût total s'élève à environ 230 000 000 000 euros. Ces chiffres démontrent la nécessité de consentir à des efforts considérables dans ce domaine. Si l'on ne réalise pas vraiment l'ampleur du problème, c'est probablement en raison des cas très disparates qui, en soi, sont peu spectaculaires mais non moins dramatiques pour les personnes concernées.

De plus, selon le Livre vert «Priorities for Child safety in the European Union» de la European Child Safety Alliance, la sécurité des enfants en Belgique est plus que dramatique. Notre pays enregistre de très mauvais scores pour presque tous les critères d'évaluation.

Ces indicateurs négatifs ont conduit les responsables politiques à se poser des questions sur la politique à mener en matière de protection de la sécurité, de la santé et de la qualité des produits de consommation et des services; les producteurs et prestataires de services ont également pris conscience de leur responsabilité considérable dans la protection du consommateur.

Les autorités doivent donc consentir à des efforts bien ciblés afin de garantir la sécurité des citoyens. Le consommateur peut se trouver en situation de risques, d'une part parce qu'il prend des risques consciemment et d'autre part parce qu'il est exposé à des dangers qu'il ne peut évaluer.

Il y a peu de temps encore, les problèmes relatifs à la protection du consommateur étaient abordés au cas par cas: des remèdes immédiats étaient donc recher-

concrete problemen onmiddellijke oplossingen gezocht werden. Vaak resulteerde dit in fragmentarische oplossingen zonder duurzaam resultaat.

Uitgaande van deze elementen zal ik mijn beleid inzake consumentenbescherming als volgt invullen:

Hoewel de Belgische reglementering i.v.m. consumentenbescherming en -veiligheid zeer volledig en verregaand is en een hoog algemeen beschermingsniveau van de consumenten nastreeft, is het aangewezen het algemene beschermingsniveau verder te specificeren om het hoofd te bieden aan specifieke problemen.

Ook moeten alle consumenten kunnen rekenen op een hoge basiskwaliteit. Daarom ben ik een stevig pleitbezorger van zowel een verregaande harmonisering van de normering en regelgeving, als van een verregaande harmonisering van de controles en controleprocedures, opdat het beschermingsniveau, beoogd door de normering, ook daadwerkelijk in de praktijk bereikt wordt.

Cruciaal hierbij is het vertrouwen dat de consument kan hebben in de veiligheid van producten en diensten. Dit houdt in dat er voldoende toezicht moet zijn (taak van de overheid), maar ook dat de consument indien er iets misloopt, moet kunnen rekenen op een snelle regeling van zijn probleem (vooral een taak van de industrie en de dienstverleners). Het vertrouwen moet bijkomend worden versterkt door een verbetering van de informatie en de communicatie.

Zoals ook op Europees vlak wordt vastgesteld, is een belangrijk middel hiervoor de consumenten meer en actiever te betrekken bij de beleidsvoorbereiding. Het streefdoel moet dan ook zijn om uitgaande van de huidige situatie, nl. een samenleving waar de consument enkel een gebruiker is, evolueren naar een samenleving waar de consument een actieve medespeler is.

Kritische consumenten en alerte en krachtige consumentenorganisaties zijn de beste waarborgen om bij zowel overheid als producenten en dienstverleners blijvend de nodige druk uit te oefenen. Dit impliceert dat consumenten met vergelijkbare middelen moeten kunnen deelnemen aan het overleg. De twee basisopdrachten van de overheid, nl. de uitwerking van een gezonde economie en het beschermen van de consumenten, mogen niet beschouwd worden als aan elkaar ondergeschikt, maar als complementair.

Omdat de overheid zich meer moet richten op algemene preventie en zich minder kan bezighouden met

chés pour résoudre des problèmes concrets. Souvent, cette situation a abouti à des solutions incomplètes sans résultat durable.

Partant de ces éléments, je mènerai ma politique de protection du consommateur de la façon suivante:

Bien que la réglementation belge relative à la protection et à la sécurité du consommateur soit très complète et vise à un niveau général de protection élevé, il convient néanmoins de préciser davantage ce niveau pour affronter certains problèmes spécifiques.

De même, tous les consommateurs doivent pouvoir prétendre à une qualité de base élevée. C'est la raison pour laquelle, je suis un fervent partisan d'une harmonisation approfondie tant des normes et de la législation que des contrôles et procédures de contrôles afin d'atteindre effectivement le niveau de protection visé par la réglementation.

A cet égard, la confiance dans la sécurité des produits et services est cruciale. Cela signifie qu'une surveillance suffisante (tâche des autorités) doit être assurée, mais aussi que le consommateur confronté à un problème doit également pouvoir compter sur un règlement rapide de celui-ci (surtout la tâche de l'industrie et des prestataires de service). De plus, la confiance doit être renforcée par une amélioration de l'information et de la communication.

Comme on peut le constater au niveau européen, il est essentiel d'impliquer davantage le consommateur dans la préparation de la politique. L'objectif doit donc être de dépasser la situation actuelle, ce qui signifie évoluer d'une société où le consommateur est utilisateur vers une société dans laquelle il est acteur.

Des consommateurs critiques et des associations de consommateurs vigilantes et énergiques constituent les meilleures garanties pour exercer une pression permanente tant sur les autorités que sur les producteurs et prestataires de service. Cela signifie que les consommateurs doivent pouvoir prendre part à la concertation avec des moyens comparables. Les deux missions de base des autorités que constituent la mise en place d'une économie saine et la protection des consommateurs ne peuvent être considérées comme subordonnées l'une par rapport à l'autre mais bien comme complémentaires.

Etant donné que les pouvoirs publics doivent davantage s'orienter vers la prévention générale et qu'ils

de individuele problemen, is er een zekere kloof tussen de overheid en de individuele consument. Consumenten worden geconfronteerd met tal van problemen: consumentenveiligheid, financiële problemen, oneerlijke handelspraktijken... Maar individuele consumenten zijn – in tegenstelling tot de overheid – niet echt geïnteresseerd in de globale oplossingen, maar eerder in hun specifiek probleem zoals de veiligheid van een bepaald product, de veiligheid van de biefstuk op hun bord...

Dienstverlening is daarbij tot nu toe niet echt de sterke kant van de overheid. Om dit te verhelpen wil de Belgische regering oplossingen uitwerken. De oprichting van de Programmatorische Federale Overheidsdienst (POD) Consumentenzaken en het Centraal Meldpunt voor Consumentenproducten kaderen in deze visie.

De veiligheid van de consumenten wordt niet enkel gegarandeerd door een strikte regelgeving voor nieuwe producten. Onze aandacht moet ook gaan naar de miljoenen producten die reeds op de markt zijn. Bovendien moet er een duidelijke regelgeving komen voor producten die op een of andere wijze ter beschikking worden gesteld van consumenten, ongeacht of zij voor hen bedoeld waren.

In dit kader werden een hele reeks technische reglementen opgesteld o.a. voor de uitbating van pretparken, speeltuinen, de verhuring van producten, de uitbating van zonnecentra... en zijn er nog verschillende besluiten in voorbereiding zoals de veiligheid van liften, de veiligheid van kermisattracties e.d. Ook deze «diensten» moeten het hoog beschermingsniveau garanderen. Met deze reglementeringen willen we de betrokken sectoren geen bijkomende verplichtingen opleggen, maar aan de dienstverleners instrumenten bieden waarmee zij aan de algemene veiligheidsverplichting kunnen voldoen.

Tot slot moet erkend worden dat een klein land als België dit niet alleen kan. Een nauwe samenwerking tussen de verschillende lidstaten voor het markttoezicht in verband met productveiligheid is dan ook noodzakelijk. In samenwerking met Zweden, Duitsland, Oostenrijk en Luxemburg zijn mijn medewerkers bezig met de uitwerking van het ICSMS-project (Information and Communication System for Market Surveillance) waarmee via het internet een verregaande samenwerking tussen de betrokken lidstaten wordt gegarandeerd.

peuvent de moins en moins se préoccuper de problèmes individuels, un fossé se creuse entre autorité et consommateurs individuels. Ceux-ci sont confrontés à de nombreux écueils : insécurité, difficultés financières, pratiques commerciales déloyales... Néanmoins, contrairement aux autorités, les consommateurs individuels ne sont pas vraiment intéressés par des solutions globales; ils s'attachent plutôt à leur problème spécifique tel que la sécurité d'un produit déterminé ou la qualité de leur bifteck dans leur assiette.

En outre, la présentation de services n'est jusqu'à présent pas le point fort des autorités. Pour y remédier, le gouvernement belge entend développer des solutions. La création du Service public fédéral de Programmation (SPP) Protection des Consommateurs et celle du Guichet central pour les Produits de Consommation s'inscrivent dans cette vision.

La sécurité du consommateur n'est pas seulement garantie par une législation stricte applicable aux nouveaux produits. Les millions de produits qui se trouvent déjà sur le marché doivent aussi retenir notre attention. De surcroît, il doit exister une réglementation claire pour ceux qui d'une manière ou d'une autre sont mis à la disposition des consommateurs, qu'ils leur fussent ou non destinés.

Dans ce contexte, une série de règlements techniques ont été rédigés, notamment pour l'exploitation de parcs d'attraction, les aires de jeu, l'exploitation de centres de bronzage, la location de produits... et différents arrêtés sont encore en préparation concernant entre autres la sécurité des ascenseurs, des attractions foraines, etc. Ces « services » doivent eux aussi garantir un haut niveau de protection. Avec ces réglementations nous ne voulons pas imposer des obligations supplémentaires aux secteurs concernées, mais offrir aux prestataires de services des instruments leur permettant de remplir leurs obligations générales en matière de sécurité.

Enfin, il faut reconnaître qu'un petit pays comme la Belgique ne peut relever ce défi seul. Une étroite coopération entre les États membres en matière de la surveillance du marché sur le plan de la sécurité des produits est donc indispensable. En collaboration avec la Suède, l'Allemagne, l'Autriche et le Luxembourg, mes collaborateurs s'attèlent à la mise en œuvre du projet ICSMS (Information and Communication System for Market Surveillance) qui garantit une étroite coopération des États membres concernés par le biais d'internet.

In het kader van een tweede internationale samenwerking - het IMSN (International Market Supervision Network), een samenwerkingsverband voor de economische bescherming tussen de autoriteiten uit 30 landen waarvan het Bestuur Economische Inspectie stichtend lid is - werd recent heel wat vooruitgang geboekt inzake de uitwisseling van goede praktijken voor het oplossen van problemen inzake grensoverschrijdende transacties. De grootste vooruitgang werd echter geboekt op het vlak van de bewaking van het internet (elektronische handel). Een databank en netwerk voor het indienen van klachten werd opgericht onder de naam van e.consumer.gov waar ons land zich recent heeft bij aangesloten.

Zo is het voor een Belgische consument nu mogelijk rechtstreeks een klacht inzake grensoverschrijdende internetverkoop via dit netwerk kenbaar te maken. Bovendien worden op regelmatige tijdstippen door het IMSN zgn. sweepdays georganiseerd waarbij bepaalde misleidende praktijken op het net gezamenlijk en met wederzijdse bijstand tussen de deelnemende landen worden aangepakt.

Dit kan natuurlijk niet gerealiseerd worden in één jaar. Voor 2003 zijn volgende concrete projecten voorzien:

1. In het kader van de dienstverlening aan de consumenten zal het Centraal Meldpunt voor Consumentenproducten verder operationeel gemaakt worden. Dit Centraal Meldpunt zal een gecoördineerd beleid i.v.m. consumentenbescherming mogelijk maken.

De eerste opdracht van dit Centraal Meldpunt is de informatie naar de consumenten verbeteren. Consumenten, en vooral de zwakkere groepen zoals kinderen, ouderen en andersvaliden, moeten de eventuele restrisico's (dit zijn de risico's die omwille van de aard van het product met technische maatregelen niet kunnen uitgeschakeld worden: vb. een mes moet scherp zijn om er effectief mee te kunnen snijden) kunnen evalueren en moeten leren omgaan met deze risico's. In 2003 zal dan ook verder gewerkt worden aan de uitwerking van concrete informatiecampaagnes ter zake, o.a. voor de veiligheid van liften.

2. Wat de veiligheid van producten en diensten betreft, zal verder gewerkt worden aan de uitwerking van uitvoeringsbesluiten i.v.m. de uitbating van kermis-attracties en de veiligheid van liften. Al deze besluiten worden opgesteld in nauw overleg met de consumentenorganisaties en de betrokken sectoren. Dit geeft ons de garantie dat ze ook zullen nageleefd worden omdat men op het terrein overtuigd is van de noodzaak van de in de besluiten opgenomen bepalingen.

Dans le cadre d'un deuxième partenariat international - le RICC (Réseau International de Contrôle de la Commercialisation) - portant sur la protection économique entre les autorités de 30 pays dont l'Administration de l'Inspection économique est membre fondateur, des progrès substantiels ont été récemment enregistrés dans l'échange de bonnes pratiques pour solutionner les problèmes de transactions transfrontalières. La principale avancée concerne néanmoins la surveillance de l'internet (commerce électronique). Une banque de données et un réseau de dépôt de plaintes ont été créés sous le nom de e.consumer.gov auquel notre pays vient d'adhérer.

Désormais, le consommateur belge a donc la possibilité de déposer une plainte relative à une vente sur l'internet directement via ce réseau. De plus, le RICC organise régulièrement ce que l'on appelle des sweepdays s'attaquant, par une assistance mutuelle des pays participants, à certaines pratiques trompeuses présentes sur le net.

Ceci ne peut évidemment pas se réaliser en un an. Les projets concrets suivants sont prévus pour 2003:

1. Dans le cadre du service aux consommateurs, nous poursuivrons la mise en œuvre du Guichet central pour les Produits de Consommation qui rendra possible une politique coordonnée de la protection des consommateurs.

La première mission d'un Guichet central est d'améliorer l'information aux consommateurs. Ces derniers, et surtout les groupes fragiles comme les enfants, les vieilles personnes et les personnes handicapées doivent pouvoir évaluer et appréhender les risques résiduels éventuels (risques qui, vu la nature du produit, ne peuvent pas être éliminés par des mesures techniques : par exemple, un couteau doit être affûté pour bien couper). En 2003, l'Inspection économique poursuivra la mise au point de campagnes concrètes d'information en la matière, notamment au niveau de la sécurité des ascenseurs.

2. Quant à la sécurité des produits et services et aux arrêtés d'exécution relatifs à l'exploitation des attractions foraines et à la sécurité des ascenseurs, le travail continuera. Tous ces arrêtés sont élaborés en étroite concertation avec les organisations de consommateurs et les secteurs concernés. Ceci nous garantit qu'ils seront respectés, car les acteurs de terrain sont persuadés de la nécessité des dispositions énoncées dans ces arrêtés.

3. Ook zal verder gewerkt worden aan het wetsontwerp betreffende de opsporing en de vaststelling van de economische misdrijven. Dit wetsontwerp beoogt het tot stand brengen van een meer efficiënte en gecoördineerde procedure voor de opsporing en de vaststelling van economische misdrijven. Het zal een belangrijke invloed hebben enerzijds op de bestrijding van oneerlijke handelspraktijken en anderzijds op de werking van de met deze bestrijding belaste administraties. Het ontwerp beoogt meer transparantie, een administratieve vereenvoudiging, een grotere uniformiteit en daardoor ook een grotere rechtszekerheid voor de bedrijven, de burgers en de controleambtenaren zelf.

4. Zoals reeds werd aangehaald is er wegens de verdere integratie van de Europese eenheidsmarkt een grote wederzijdse invloed tussen de verschillende lidstaten. Om echt effectief te zijn, is een verdere uitdieping van de internationale samenwerking voor marktcontrole en consumentenveiligheid dan ook van essentieel belang. Dit heeft niet enkel invloed op de kwaliteit van de maatregelen. Door een doorgedreven samenwerking kan er ook heel wat bespaard worden omdat geldverspilling door dubbele of tegenstrijdige maatregelen wordt uitgesloten. Met het ICSMS-project willen de Zweedse, Duitse, Luxemburgse, Oostenrijkse en Belgische overheid een concreet antwoord geven op dit probleem.

5. Een belangrijk wetsontwerp dat reeds bij het Parlement werd ingediend, is de verdere vereenvoudiging van de wetgeving in verband met de veiligheid van producten en diensten door:

- het herwerken van de wet betreffende de veiligheid van de consumenten tot een algemene wet betreffende de veiligheid van producten en diensten (ongeacht of de uiteindelijke gebruiker een private persoon is of een werknemer; alle producten moeten namelijk aan dezelfde veiligheidsvoorwaarden voldoen);
- de omzetting van de nieuwe Europese richtlijn algemene productveiligheid 2001/95/EG.

6. Door de oprichting van de POD Consumentenzaken zal het Bestuur Kwaliteit en Veiligheid en het Bestuur Energie zich meer kunnen toespitsen op specifieke acties rond de veiligheid van producten en diensten.

Hierbij zal vooral aandacht gaan naar volgende projecten:

- Systematische controlecampagnes in verband met de diensten die aan consumenten worden aangeboden. Hier wordt meer bepaald gedacht aan de recreatieve sector waar voorschriften betreffende de veiligheidsnormen voor speeltoestellen of attracties, onlangs uitgevaardigd werden;

3. Quant au projet de loi relatif à la recherche et à la constatation des délits économiques, il sera affiné. Ce projet vise l'instauration d'une procédure plus efficace et mieux coordonnée pour dépister et constater les délits économiques, une plus grande transparence, une simplification administrative et une plus grande uniformité et donc une meilleure sécurité juridique pour les entreprises, les citoyens et les contrôleurs. Il aura aussi un impact important sur la lutte contre les pratiques commerciales déloyales et le fonctionnement des administrations qui en sont chargées.

4. L'intégration du marché unique européen accroît fortement l'interaction entre les États membres. Afin d'être vraiment efficace, il faut améliorer la collaboration internationale dans le contrôle du marché et de la sécurité des consommateurs. Ceci n'influencera pas seulement la qualité des mesures mais permettra aussi de réaliser des économies considérables en évitant les gaspillages dus à un double emploi ou à des mesures contradictoires. Les autorités suédoises, allemandes, luxembourgeoises, autrichiennes et belges veulent répondre concrètement à ce problème en appliquant le système ICSMS.

5. Un important projet de loi qui a déjà été déposé au Parlement a pour but d'encore simplifier la législation relative à la sécurité des produits et des services en:

- transformant la loi sur la sécurité des consommateurs en une loi générale sur la sécurité des produits et des services (que l'utilisateur final soit une personne privée ou un travailleur, tous les produits doivent répondre aux mêmes conditions de sécurité);
- transposant la nouvelle directive européenne 2001/95/CE sur la sécurité générale des produits.

6. Avec la création du SPP Protection des Consommateurs, l'Administration de la Qualité et de la Sécurité et l'Administration de l'Énergie pourront se concentrer sur les missions spécifiques portant sur la sécurité des produits et des services.

A cet effet, elles accorderont une attention particulière aux projets suivants:

- Campagnes de contrôle systématique des services offerts aux consommateurs; on pense en particulier au secteur récréatif à l'intention duquel des règles relatives aux normes de sécurité auxquelles doivent répondre les équipements de jeux ou les attractions ont récemment été édictées;

- Het voeren van sensibiliseringscampagnes, onder meer i.v.m. kinderverzorgingsproducten en individuele beschermingsmiddelen voor sport en recreatieve sector;

- De verdere optimalisering van de marktcontrole voor gas- en elektrische toestellen.

7. Het Bestuur Economische Inspectie dat belast is met het rechtstreekse markttoezicht inzake de economische wetgeving in de ruime zin van het woord, beschermt de rechten van zowel de consumenten als de handelaren door informatief, preventief en repressief op te treden tegen onwettige praktijken die hun belangen schaden zowel op nationaal als internationaal vlak.

Bij de inspecties zal in 2003 verder gewerkt worden aan de verfijning van de controlestrategie door de algemene controlecampagnes te baseren op een risicoanalyse van de criteria inzake economische en maatschappelijke relevantie en door het uitvoeren van systematische testonderzoeken. Ook zullen door tussentijdse rapporteringen de lopende onderzoeken waar nodig bijgestuurd worden.

8. Nadat in 2002 het Bestuur Economische Inspectie een charter heeft opgesteld inzake zijn opdracht en zijn relatie tot de gebruiker van de dienst dient in 2003 een verdere kwalitatieve stap te worden gezet inzake de behandeling van klachten uitgaande van consumenten en handelaren. Door een verzorgde klachtenopvolging zal het Bestuur Economische Inspectie een volledig inzicht verkrijgen in elk dossier van bij de indiening van de klacht tot aan het uiteindelijke resultaat. Ook zal daar waar mogelijk de behandeling van de klachten worden gerationaliseerd: groepering van klachten, gepaste doorverwijzing indien wij niet bevoegd zijn, typebrieven op basis van de FAQ techniek (Frequently Asked Questions), optimalisering van de permanenties.

Uiteraard dient hiertoe eveneens een afdoend werkend akkoord met de parketten te worden tot stand gebracht. Tevens dient in dit verband het beheer van de administratieve minnelijke schikkingen (die nu reeds meer dan 70 % van het totaal aantal pro-justitia's belopen) te worden verbeterd door:

- het goed opvolgen van elke klacht en dossier;
- het verdedigen van elk dossier dat wordt aangevochten door de geverbaliseerde of zijn raadsman;
- het opvolgen van de niet-betaalde dossiers die naar het parket worden opgestuurd door contactname met de betrokken magistraat;
- het opstellen van een tweede pro-justitia indien het dossier werd geseponeerd en de inbreuk niettemin wordt verdergezet.

- Campagnes de sensibilisation, notamment aux produits de puériculture et aux équipements de protection individuelle pour les activités sportives et le secteur récréatif;

- optimisation de la surveillance du marché des appareils à gaz et électriques.

7. L'Administration de l'Inspection économique, chargée de surveiller directement le marché en matière de législation économique au sens large du terme, protège les droits tant des consommateurs que des commerçants en agissant de manière informative, préventive et répressive contre les pratiques illégales qui lèsent les intérêts des uns et des autres, et ce aussi bien sur le plan national qu'international.

En 2003, les inspections affineront la stratégie de contrôle en basant les campagnes générales de contrôle sur une analyse de risques des critères de pertinence économique et sociale et en réalisant systématiquement des enquêtes-tests. Les rapports intermédiaires pourront aussi aider à rectifier, si nécessaire, le cap des enquêtes en cours.

8. Après avoir rédigé en 2002 une charte sur ses missions et sa relation avec l'utilisateur de ses services, l'Inspection économique doit en 2003 franchir un pas qualitatif supplémentaire dans le traitement des plaintes émanant des consommateurs et des commerçants. Grâce à un suivi précis de ces plaintes, l'Inspection économique aura une vue complète de chaque dossier depuis le dépôt de la plainte jusqu'au résultat final. Là où c'est possible, il faudra rationaliser: regroupement des plaintes, transmission appropriée si nous ne sommes pas compétents, lettres type sur base de la technique des FAQ (Frequently Asked Questions), optimisation des permanences.

En outre, il convient également de parvenir à un accord avec les parkets et de perfectionner dans ce domaine la gestion des transactions administratives (lesquelles représentent déjà plus de 70% des pro justitia) en:

- suivant correctement chaque plainte et chaque dossier;
- défendant tout dossier contesté par le verbalisé ou son conseil;
- suivant les dossiers non payés transmis au parquet grâce à un contact avec le magistrat concerné;
- dressant un deuxième pro justitia si le dossier a été classé sans suite et que l'infraction persiste malgré tout.

9. De internationale samenwerking op het vlak van markttoezicht dient te worden verbeterd door een intensifiëring van:

- de bilaterale contacten;
- de samenwerking binnen het IMSN (International Market Supervision Network);
- de samenwerking in het kader van de Europese Unie.

In het kader van de Europese Unie wenst het Bestuur Economische Inspectie actief en positief in te spelen op de voorstellen van de Europese Commissie waarbij een juridisch instrument zal worden gecreëerd voor de administratieve samenwerking tussen markttoezichtsautoriteiten uit de lidstaten om de afdwingbaarheid van het consumentenrecht in de EU te vergroten. De situatie inzake de onvoldoende afdwingbaarheid van consumentenrecht staat namelijk in schril contrast tot de inspanningen op het vlak van de totstandkoming van de interne markt, zeker in het licht van de uitbreiding van de Europese Unie.

Door een goede coördinatie van de acties van de verschillende betrokken besturen en een ver doorgedreven samenwerking op internationaal (vooral Europees) vlak, zal met de beperkte middelen die ter beschikking staan toch een degelijke marktcontrole en consumentenbescherming kunnen gegarandeerd worden. Dit zal echter enkel mogelijk zijn indien de samenwerking die de laatste jaren uitgewerkt werd met de industrie en consumentenorganisaties verder uitgebouwd wordt. Consumentenbescherming is namelijk een gemeenschappelijk doel.

9. Il convient d'améliorer la collaboration internationale dans la surveillance du marché en intensifiant :

- les contacts bilatéraux;
- la coopération au sein du RICC (Réseau International de Contrôle de la Commercialisation);
- la collaboration dans le cadre de l'Union européenne.

Dans le cadre de l'Union européenne, l'Inspection économique souhaite répondre activement et positivement aux propositions de la Commission européenne visant à créer un instrument juridique de collaboration administrative entre les organes de surveillance du marché des Etats membres en vue d'en faire mieux faire respecter le droit des consommateurs au sein de l'UE. La situation en ce qui concerne le respect insuffisant des droits des consommateurs dans la pratique contraste de façon saisissante avec les efforts consentis pour réaliser le marché interne, surtout à la lumière de l'élargissement de l'Union européenne.

Grâce à une bonne coordination des différentes administrations concernées et à une collaboration internationale (essentiellement européenne) renforcée, nous pourrions garantir avec les moyens limités dont nous disposons un contrôle du marché et une protection des consommateurs efficaces. Ceci ne sera toutefois possible qu'en intensifiant la collaboration établie ces dernières années avec l'industrie et les organisations de consommateurs. La protection des consommateurs est en effet un objectif de société.