

**CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE**

25 novembre 2004

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE**Protection de la Consommation****BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS**

25 november 2004

ALGEMENE BELEIDSNOTA**Consumentenzaken**

Documents précédents:

Doc 51 **1371/ (2004/2005)** :

001 à 007 : Notes de politique générale.
008 : Budget des dépenses I.
009 : Budget des dépenses II.
010 : Note de politique générale.
011 : Justifications.
012 : Justifications.
013 : Justifications.
014 : Note de politique générale.
015 : Amendement.
016 à 023 : Notes de politique générale.

(*) Conformément à l'article 111 du Règlement de Chambre des représentants, la ministre de l'Emploi a transmis sa note de politique générale.

Voorgaande documenten:

Doc 51 **1371/ (2004/2005)** :

001 tot 007 : Beleidsnota's.
008 : Uitgavenbegroting I.
009 : Uitgavenbegroting II.
010 : Beleidsnota.
011 : Verantwoordingen.
012 : Verantwoordingen.
013 : Verantwoordingen.
014 : Beleidsnota.
015 : Amendement.
016 tot 023 : Beleidsnota's.

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers heeft de minister van Werk haar beleidsnota overgezonden.

<i>cdH</i>	: Centre démocrate Humaniste
<i>CD&V</i>	: Christen-Democratisch en Vlaams
<i>ECOLO</i>	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
<i>FN</i>	: Front National
<i>MR</i>	: Mouvement Réformateur
<i>N-VA</i>	: Nieuw - Vlaamse Alliantie
<i>PS</i>	: Parti socialiste
<i>sp.a - spirit</i>	: Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.
<i>Vlaams Belang</i>	: Vlaams Belang
<i>VLD</i>	: Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif

QRVA : Questions et Réponses écrites

CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)

CRABV : Compte Rendu Analytique (couverture bleue)

CRIV : Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)

PLEN : Séance plénière

COM : Réunion de commission

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer

QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden

CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)

CRABV : Beknopt Verslag (blauwe kaft)

CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)

PLEN : Plenum

COM : Commissievergadering

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

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

I. — INTRODUCTION

Notre pays a connu ces vingt dernières années un développement important du droit de la consommation.

L'objectif de ce cadre est double:

1. un haut niveau de protection des consommateurs
2. l'organisation loyal des relations entre les acteurs du marché.

L'objectif d'avoir sur le marché des produits de qualité et accessibles rencontre les besoins des consommateurs, mais permet également de renforcer la position concurrentielle de nos entreprises. Il convient d'adapter les mesures prises à l'évolution permanente des modes et des types de consommation ainsi qu'aux problèmes que rencontrent les consommateurs. À cet égard, diverses mesures ont été réalisées ces douze derniers mois.

Les lois sur les fraudes au compteur kilométrique et sur la garantie des biens de consommation constituent des outils indispensables pour améliorer la protection offerte aux consommateurs.

Le défaut d'information du consommateur ou sa difficulté à comparer les prix ont entraîné la recherche avec les professionnels de solutions adéquates.

Des accords ont été conclus dans certains secteurs: banques, téléphonie, énergie... Ces accords visent à améliorer la comparaison des prix, notamment par la mise à disposition du public de module de comparaison, à rendre les conditions générales plus compréhensibles, à initier des pratiques plus loyales, notamment vis-à-vis des enfants. Le code de bonnes pratiques adopté par les banques en matière de marketing visant les jeunes est, à cet égard, significatif.

Des mesures d'informations particulières ont été prises en matière de surendettement par l'élargissement des moyens du Fonds du traitement de surendettement mais également en matière de sécurité des produits et des services, avec la diffusion de guide pratique à destination, par exemple, des professionnels en charge de la sécurité des produits.

Si la loi reste un instrument privilégié pour régir les rapports sociaux et pour protéger les consommateurs, les engagements pris par les professionnels – comme les recommandations concernant les fêtes enfantines,

I. — INLEIDING

De laatste twintig jaar is het consumentenrecht enorm geëvolueerd.

Het doel van dit kader is dubbel:

1. een hoog niveau van consumentenbescherming
2. de eerlijke organisatie van de verhoudingen tussen de spelers op de markt

Bedoeling is dat er kwaliteitsproducten en -diensten op de markt zijn tegen een redelijke prijs. Dat beantwoordt niet alleen aan de vraag van de consumenten maar laat onze ondernemingen ook toe om hun concurrentiepositie te versterken. De maatregelen moeten voortdurend aangepast worden aan de evolutie in het consumentengedrag, de wijzigingen in handelspraktijken en aan de problemen die consumenten ondervinden. Met dit doel voor ogen werden de laatste twaalf maanden verschillende maatregelen genomen.

De wet tot beteugeling van bedrog met de kilometerstand en de wet op de garantie van consumptiegoederen vormen handige instrumenten om de bescherming van de consumenten te verbeteren.

Het gebrek aan informatie aan de consument of de moeilijkheden die de consument heeft om prijzen te vergelijken, hebben ertoe geleid dat er samen met de beroepssectoren naar adequate oplossingen gezocht werd.

Er werden akkoorden afgesloten in een aantal sectoren: banken, telefonie en energie. Bedoeling van deze akkoorden is de vergelijking van prijzen te vergemakkelijken: dat doen we meer bepaald door het publiek een vergelijkingsmodule te geven, de algemene voorwaarden duidelijker te maken en eerlijke praktijken te stimuleren, zeker ten opzichte van kinderen. Zo is de code van eerlijke praktijken inzake marketing naar jongeren, aangenomen door de banken, een belangrijke stap voorwaarts.

Er werden ook bijzondere maatregelen genomen inzake overmatige schuldenlast: zo kreeg het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast meer middelen. Maar ook inzake de veiligheid van producten en diensten, werden bijkomende inspanningen geleverd: zo werd een praktische gids verspreid naar professionals die instaan voor de productveiligheid.

De wetgeving blijft het instrument bij uitstek om de sociale verhoudingen te regelen en de consumenten te beschermen. De engagementen die door de professionals aangegaan worden – zoals de aanbevelingen om-

l'accord avec les fournisseurs d'énergie – constituent une solution souple et rapide aux problèmes posés, qui généralement sont en constante évolution. Ces accords doivent constituer une amélioration par rapport à la législation existante. Ils doivent être correctement appliqués. Le contrôle des accords par l'administration du Contrôle et de la Médiation renforce l'efficacité de ce mode de régulation.

La résolution des litiges de consommation par des commissions particulières constitue une voie à privilégier. La mise en place récente d'une commission de litiges paritaire dans le secteur financier est l'aboutissement de près de dix ans de discussion. Le soutien des différentes initiatives en matière de règlements extra-judiciaires des litiges s'inscrit également dans cette perspective. Les pouvoirs publics contribuent depuis plus de 10 ans au financement de la Commission litige «Voyages». Ce soutien sera maintenu en 2005.

L'efficacité des lois dépend également de son contrôle par les autorités publiques. Cette action est particulièrement importante en matière de sécurité des produits. Certains groupes vulnérables comme les enfants doivent particulièrement retenir l'attention des pouvoirs publics.

L'objectif général fixé pour 2004 à savoir encourager la présence sur le marché de produits et services de qualité et accessibles sera poursuivi en 2005.

II. — LIGNES DE FORCE 2005

1. La réglementation

La réglementation permet aux pouvoirs publics d'atteindre un haut degré de protection du consommateur.

Certaines législations doivent être actualisées et modernisées pour tenir compte de l'évolution des habitudes de consommation et des usages commerciaux. La législation est devenue de plus en plus complexe.

À l'occasion des transpositions des textes européens récemment adoptés (comme par exemple la directive sur les pratiques loyales), la loi sur les pratiques du commerce sera modernisée afin de la rendre plus lisible et de faciliter son application.

La concertation avec les acteurs socio-économiques doit être développée, notamment au Conseil de la Consommation. La participation des acteurs socio-éco-

nomiques, ... – vormen een soepele en snelle oplossing voor de problemen die zich stellen en laten toe om in te spelen op actuele situaties en gewijzigde praktijken. Dergelijke akkoorden moeten echter een meerwaarde bieden ten opzichte van de bestaande wettelijke bescherming en moeten correct worden toegepast. Het toezicht op de akkoorden door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling versterkt de doeltreffendheid van deze reguleringswijze.

De afhandeling van consumentengeschillen door bijzondere commissies is een spoor dat zeker moet worden voortgezet. De recente oprichting van een paritaire bemiddelingsdienst in de financiële sector maakt een eind aan bijna tien jaar discussie en is een bekroning van het vele werk. De ondersteuning van verschillende initiatieven op het vlak van alternatieve geschillenregeling moet in dezelfde context worden gezien. De jaarlijkse overheidssteun aan de Geschillencommissie «Reizen» draagt al meer dan 10 jaar bij aan de oplossing van geschillen in de reissector. Die steun wordt ook voortgezet in 2005.

De efficiëntie van wetten hangt ook af van de controle door de overheid. Dit is van bijzonder belang bij de veiligheid van de producten. Bepaalde kwetsbare groepen, zoals kinderen, moeten op bescherming kunnen rekenen.

De doelstelling voor 2004, namelijk de aanmoediging van kwaliteitsproducten en kwaliteitsdiensten op de markt tegen redelijke prijzen, wordt voortgezet in 2005.

II. — KRACHTLIJNEN 2005

1. Reglementering

De wetgeving biedt de overheid de mogelijkheid om de consument een hoge mate van bescherming te bieden. Om de evolutie van het consumentengedrag en de handelspraktijken te volgen, moeten sommige regels echter geactualiseerd en gemoderniseerd worden. De wetgeving is steeds complexer geworden. Bij de omzetting van de recent aangenomen Europese teksten (zoals bijvoorbeeld de richtlijn «eerlijke handelspraktijken»), zal de wet op de handelspraktijken worden gemoderniseerd: op die manier wordt ze leesbaarder en wordt haar toepassing vergemakkelijkt.

Er moet overleg gevoerd worden met de socio-economische actoren, vooral in de Raad voor het Verbruik. De deelname van de socio-economische actoren aan

miques à la régulation du marché peut être également une voie complémentaire efficace. Dans certains domaines, la corégulation, par sa souplesse et sa rapidité, peut tendre à une efficacité que les formes traditionnelles de régulation ne peuvent atteindre. Les pouvoirs publics peuvent lever les handicaps dont souffrent les accords purement volontaires (participation partielle des acteurs du marché, non-transparence, absence de contrôle et de sanction en cas de non-respect des normes). Les pouvoirs publics peuvent ainsi créer un cadre particulier qui permet de conclure des accords collectifs de consommation entre les organisations professionnelles et les organisations des consommateurs au sein du Conseil de la Consommation.

Les codes de conduite et les accords élaborés en 2004 dans les secteurs de l'électricité et des télécommunications illustrent cette nouvelle approche et devront faire l'objet d'une évaluation.

Enfin, il est utile que le législateur puisse procéder à l'évaluation des mesures qu'il prend. La loi sur le service bancaire de base ainsi que celle sur le contrat de voyage feront l'objet d'une attention particulière.

a) Les pratiques du commerce

La loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur devra être progressivement adaptée, notamment à la lumière de la nouvelle directive relative aux pratiques commerciales déloyales et peut-être du futur Règlement européen sur les promotions des ventes. L'adaptation des nouvelles règles européennes et les évolutions commerciales impliqueront une analyse des dispositions de la loi du 14 juillet 1991 au niveau de certaines pratiques commerciales (obligation d'information, offres conjointes, publicité, pratiques loyales, notamment vis-à-vis des enfants).

En outre, il y aura lieu de rétablir un meilleur équilibre dans les contrats de consommation et lutter contre les pratiques portant atteinte aux droits des consommateurs (absence de transparence dans les prix, clauses abusives, illisibilité des contrats, techniques de vente agressives, traitement des plaintes, facturation,...).

de regulering van de markt kan ook een bijkomend efficiënt spoor zijn. In sommige domeinen kan co-regulering efficiënter zijn dan de traditionele vormen van regulering. De overheid kan een einde maken aan de problemen waaraan de zuiver vrijwillige akkoorden lijden: gedeeltelijke deelname van de marktactoren, gebrek aan transparantie, afwezigheid van controle en sanctie in geval van niet-naleving van de normen. Zo kan de overheid een speciaal kader creëren dat het mogelijk maakt om collectieve consumentenakkoorden tussen de beroepsorganisaties en de consumentenverenigingen af te sluiten binnen de Raad voor het Verbruik.

De gedragscodes en akkoorden die in 2004 werden opgesteld in de sectoren van de elektriciteit en de telecommunicatie zijn een goede illustratie van deze nieuwe aanpak en moeten geëvalueerd worden op het vlak van hun toepassing.

Voor de wetgever is het tenslotte nuttig om de maatregelen die hij neemt ook te kunnen evalueren. Er zal bijzondere aandacht gaan naar de wet tot instelling van een basisbankdienst en de wet tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

a) Handelspraktijken

De wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument zal gaandeweg moeten worden aangepast, meer bepaald in het licht van de nieuwe richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken en misschien ook in het licht van de toekomstige Europese verordening inzake verkoops promoties. Met het oog op een aanpassing aan de nieuwe Europese regels en de gewijzigde handelspraktijken, zal er een analyse gemaakt worden van de bepalingen van de wet van 14 juli 1991 op het vlak van bepaalde verkoopspraktijken (informatieverplichtingen, het gezamenlijk aanbod, de reclame, de eerlijke handelsgebruiken, handelspraktijken naar kinderen toe, enz.).

Bovendien moet er opnieuw een beter evenwicht komen in de consumentencontracten en moet er opgetreden worden tegen de praktijken die de rechten van de consument schenden, zoals de afwezigheid van prijs transparantie, onrechtmatige bedingen, onleesbaarheid van de contracten, agressieve verkoopstechnieken, gebrekkige klachtenbehandeling, onduidelijke facturatie,...

Des initiatives seront prises ou envisagées dans certains secteurs plus sensibles.

Dans le cadre du courtage matrimonial, un contrat type sera rendu obligatoire par le biais d'un arrêté royal. Il permettra une meilleure comparaison des agences matrimoniales et un meilleur contrôle de l'administration.

Par ailleurs, des mesures seront prises afin d'atteindre un meilleur équilibre entre les droits et les obligations du consommateur et des agents immobiliers. Une concertation avec le secteur est en cours. Cette initiative doit permettre de rencontrer les problèmes posés actuellement sur le marché.

Un arrêté royal sur la publicité des services financiers sera pris en vue de clarifier les règles d'information du consommateur.

Un projet de loi relatif à la vente de services financiers à distance sera introduit au parlement. Le but est de fournir une protection double du consommateur: une information correcte et claire et un droit de renonciation de 14 jours lors de l'achat d'un service financier à distance.

b) Les listes noires

Les consommateurs se voient confrontés à un nombre toujours croissant de bases de données qui reprennent leurs coordonnées. Ces derniers temps, il y a de plus en plus de bases de données négatives (dans le secteur des assurances, des télécommunications, de la location, ..), qui visent à exclure les consommateurs de certains services.

Un cadre légal des listes noires est indispensable ; il appartient alors aux autorités de déterminer les cas dans lesquels les listes noires sont autorisées ou interdites. Un projet de loi déterminera, d'une façon générale, les conditions et les mécanismes régissant la gestion de ces listes noires.

c) La protection de la caution

Il faut améliorer la protection des cautions. Il convient d'éviter que les personnes privées s'endettent davantage. Plusieurs études ont démontré que la protection de la caution doit être améliorée dans le cadre de la lutte contre le surendettement. En outre, il faut faire en sorte d'avoir un nouveau régime équilibré qui respecte les droits et les intérêts du créancier ainsi que la protection de la caution. Le cautionnement joue

In meer gevoelige sectoren zullen er initiatieven worden genomen of overwogen.

Bij huwelijksbemiddeling wordt een typecontract verplicht. Dat zal gebeuren door middel van een koninklijk besluit. Daardoor kunnen de huwelijksbureaus beter vergeleken worden en kan de controle door de administratie verbeterd worden.

Tevens zullen maatregelen worden genomen om tot een beter evenwicht te komen tussen de rechten en plichten van de consument en de vastgoedmakelaar. Om een oplossing te vinden voor de problemen waarmee consumenten geconfronteerd worden in de vastgoedsector, is een overleg gestart met de sector van vastgoedmakelaars.

Er zal een koninklijk besluit worden genomen over de reclame op financiële diensten. Op die manier worden de regels van informatieverstrekking aan de consument uitgeklaard.

In het Parlement zal een wetsontwerp worden ingediend betreffende de verkoop van financiële diensten op afstand. Doel is een dubbele bescherming van de consument: een correcte en duidelijke informatieverstrekking en een verzakingsrecht van 14 dagen bij de aankoop van een financiële dienst op afstand.

b) Zwarte lijsten

De consument wordt geconfronteerd met een toenemend aantal databanken waarin zijn gegevens worden opgenomen. De laatste tijd zien we echter meer en meer negatieve bestanden (in de verzekeringen, telecommunicatie, huur, ..): zij zijn erop gericht de consumenten uit te sluiten van bepaalde diensten.

Een wettelijke omkadering van zwarte lijsten is daarom absoluut noodzakelijk. Daarbij bepaalt de overheid in welke gevallen zwarte lijsten worden toegelaten of verboden. Een wetsontwerp zal de voorwaarden en de mechanismen vastleggen waaraan de samenstelling, de inwerkingtreding en het beheer van deze zwarte lijsten moeten voldoen.

c) Bescherming van de borg

Er moet een betere bescherming komen van de borgen. Op die manier wordt voorkomen dat particulieren zich nog meer in de schulden steken. Verscheidene studies hebben aangetoond dat de bescherming van de borg moet verbeterd worden in de strijd tegen schuldoverlast. Daarnaast moet er ook voor gezorgd worden dat het nieuwe stelsel evenwichtig genoeg is (en dus ook de rechten en belangen van de schuldeiser res-

un rôle important dans l'octroi du crédit, rôle qui doit perdurer.

Un cadre légal sera élaboré afin de permettre une meilleure information de la caution, tant au moment de l'élaboration du contrat que durant son exécution.

d) La protection du voyageur

Après 10 ans d'application, le temps semble venu de réformer la loi du 16 février 1994 sur les contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages. Il y a lieu, en effet, d'actualiser la protection du consommateur vis-à-vis de l'organisateur et de l'intermédiaire de voyages, tant dans la phase précontractuelle que contractuelle.

Le problème des frais de dossier demandés par les agences de voyage lors d'une réservation de voyage fait l'objet d'une grande controverse qui oppose les organisations de consommateurs et l'administration aux professionnels du secteur. Un arrêté royal sera élaboré en vue d'encadrer de manière stricte l'indication des tarifs de certains services assurés par les agences de voyages et d'assurer la transparence et la possibilité de comparaison des prix dans le chef du consommateur.

e) Les télécommunications

En exécution de la loi relative à la communication électronique, plusieurs arrêtés devront être pris.

Différents arrêtés d'exécution devront par exemple être pris dans le cadre de la protection des intérêts de la société et des utilisateurs en matière de communication électronique. Il s'agit principalement des dispositions en matière des services universels et de la protection des utilisateurs finaux. Les points prioritaires sont notamment la création du Fonds des services universels et la création de la Commission éthique en matière des télécommunications.

2. L'information

– La loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2005 fera l'objet d'une campagne d'information. Ces nouvelles règles ont une importance particulière pour les consommateurs, les vendeurs et les fabricants. Une campagne d'information doit informer clairement le consommateur des garanties lors de l'achat d'un bien de consommation.

pecteert naast de wettige bescherming van de borg): daardoor kan de borgtocht zijn primordiale rol blijven spelen, namelijk de waarborg van een krediet.

Een wettelijk kader zal worden opgesteld: doel is onder meer een betere informatie van de borg, zowel bij de ondertekening van het contract als tijdens de duur van het contract.

d) Bescherming van de reiziger

Na 10 jaar is het tijd om de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling te herzien. De bescherming van de consument ten opzichte van de reisorganisator en de reisbemiddelaar moet immers geactualiseerd worden, zowel in de precontractuele als in de contractuele fase.

De dossierkosten die de reisagentschappen vragen bij de reservatie van een reis zijn een erg controversieel probleem en een permanente bron van discussie tussen enerzijds de consumentenorganisaties en de administratie en anderzijds de reissector. Met het oog op een strikter kader voor de prijsaanduiding van de tarieven van sommige diensten van reisagentschappen, en meer transparantie om de vergelijking van prijzen te vergemakkelijken, zal er een koninklijk besluit opgesteld worden.

e) Telecommunicatie

In uitvoering van de wet op de elektronische communicatie moeten verschillende besluiten worden genomen. Zo moeten er verschillende uitvoeringsbesluiten inzake elektronische communicatie genomen worden om de belangen van de maatschappij en de gebruikers te beschermen. Het betreft hier voornamelijk de bepalingen inzake de universele dienstverlening en de bescherming van de eindgebruikers. Aandachtspunten zijn hier onder meer de oprichting van het universele dienstfonds en de oprichting van de Ethische Commissie inzake telecommunicatie.

2. Informeren

– De wet betreffende de bescherming van de consument bij verkoop van consumptiegoederen treedt in werking op 1 januari 2005. Deze nieuwe regels zijn van bijzonder belang voor de consumenten, verkopers en producenten. Een informatiecampagne moet de consumenten duidelijk informeren over de nieuwe garantieregeling bij de aankoop van een consumptiegoed.

– Le SPF Économie a déjà réalisé un certain nombre de fiches pratiques pour informer les consommateurs, par exemple sur le délai de réflexion, sur les arnaques, sur le bon de commande pour l'achat d'un véhicule neuf ... De nouvelles fiches seront élaborées et diffusées notamment sur le site Internet du SPF.

– En ce qui concerne les arnaques, le système des avertissements généraux diffusés à la population au moyen de communiqués de presse sera poursuivi.

– La mise en place d'un système d'enregistrement des accidents. La loi du 9 janvier 1994 relative à la sécurité des produits et des services prévoit la mise en place d'un système de recension des données en matière d'accidents avec des produits ou des services. Une prévention efficace ne peut s'appuyer que sur une connaissance précise des types d'accidents. Un projet pilote sera lancé pour vérifier comment ce système d'enregistrement d'accidents pourrait fonctionner auprès des services d'urgences. Ce projet belge s'intègre dans un cadre européen.¹

– Une analyse des risques est une méthode qui permet de vérifier si un produit ou un service déterminé comporte un risque inacceptable. Un produit qui est conforme à une norme spécifique de sécurité peut être considéré comme sûr. Il est parfaitement possible d'assurer le même niveau de sécurité d'une autre manière. Dans la mesure où on ne peut pas se baser sur une norme, on emploie une méthode qui permet de déterminer les dangers potentiels. En l'absence de normes précises de sécurité, cette méthode permet de mettre sur le marché plus facilement des produits innovateurs. Ces analyses sont déjà utilisées fréquemment dans le domaine de la sécurité du travail mais elles sont relativement nouvelles dans le secteur de la sécurité des consommateurs. De plus, on ne peut reprendre les méthodes du contexte du travail telles quelles, sans tenir compte des caractéristiques spécifiques propres à l'utilisation des produits pour les consommateurs. Une campagne d'information, qui consiste en la publication d'une brochure avec des documents type, assortie de formations spécifiques, doit rendre disponibles les connaissances nécessaires.

¹ «Maintenance, Development and Promotion of the IDB Hospital Survey in the Current and Enlarged European Union».

– De FOD Economie maakt op regelmatige basis fiches aan met praktische informatie en advies voor de consument (bijvoorbeeld over de bedenktijd, consumentenbedrog, de bestelling van een nieuw voertuig, ...) Met het oog op praktische informatie aan de consument over zijn rechten en plichten zullen er nieuwe consumentenfiches opgesteld worden. Deze fiches komen op de internetsite van het departement van de FOD Economie te staan.

– Om consumentenbedrog tegen te gaan worden de algemene waarschuwingen naar de bevolking via persberichten voortgezet.

– Het opstarten van een ongevallenregistratiesysteem. De wet van 9 februari 1994 betreffende de veiligheid van producten en diensten voorziet dat er een systeem wordt opgestart dat gegevens verzamelt over ongevallen met producten of diensten. Zinnige en effectieve preventiemaatregelen zijn slechts mogelijk als we weten welke (soorten) producten en diensten ongevallen veroorzaken. Er zal dan ook een pilootproject worden opgestart om na te gaan hoe een dergelijk ongevallenregistratiesysteem bij de spoedgevallen-diensten zou kunnen werken. Dit Belgisch project kadert tevens binnen een groter Europees project¹ dat tot doel heeft dergelijke ongevallenregistratiesystemen in alle lidstaten op te starten en te harmoniseren.

– Een risicoanalyse is een methode om na te gaan of een welbepaald product of dienst onaanvaardbare risico's met zich meebrengt. Een product dat voldoet aan een specifieke veiligheidsnorm wordt geacht veilig te zijn. Het is echter perfect mogelijk om dezelfde veiligheid te verzekeren op een andere manier. Omdat men zich daarvoor niet kan baseren op de norm dient men een methode te gebruiken die de aanwezige gevaren kan afwegen en de risico's inschatten: dit is de risicoanalyse. Deze methode laat ook toe om nieuwe en innovatieve producten waar nog geen normen voor bestaan op een veilige manier op de markt te brengen.

Deze methode wordt reeds veelvuldig gebruikt als het over arbeidsveiligheid gaat, maar is relatief nieuw in de sector van de consumentenveiligheid. Men kan ook niet zomaar de methodes van de arbeidsomgeving overnemen, zonder rekening te houden met de specifieke karakteristieken van consumentenproducten. Een informatiecampagne, bestaande uit de publicatie van een brochure met typedocumenten, gekoppeld aan specifieke opleidingen, moet de nodige kennis beschikbaar maken.

¹ «Maintenance, Development and Promotion of the IDB Hospital Survey in the Current and Enlarged European Union».

– Guichet central: la loi relative à la sécurité des consommateurs prévoit la création d'un guichet central pour les produits destinés aux consommateurs. Ce guichet doit servir de point de contact de première ligne pour les consommateurs, les fabricants, les distributeurs et la Commission européenne, dans le cadre de la sécurité des consommateurs. Ce guichet deviendra opérationnel en plusieurs phases. Il fait déjà fonction de secrétariat pour la Commission de la Sécurité des Consommateurs et agit en tant que point de contact belge pour le système de RAPEX (*Rapid Exchange System*).

– En 2005, un numéro unique sera disponible pour les consommateurs. Aujourd'hui, le consommateur ne connaît pas les lieux où il peut trouver une réponse à ses questions. Il existe en effet toute une série de services qui peuvent traiter les problèmes de consommation. L'objectif d'un numéro unique est de permettre aux consommateurs de trouver directement une réponse à ses préoccupations et d'être dirigés, le cas échéant, vers un service spécialisé.

3. Les contrôles

Le maintien effectif des règles en matière de protection des consommateurs est nécessaire. Les meilleures règles s'avèrent en effet inutiles en l'absence d'une application et d'un contrôle effectifs. La Direction Générale Contrôle et Médiation (DGCM) du SPF Économie est chargée du contrôle du respect de la législation économique relative à la protection du consommateur.

a) Les pratiques commerciales

Une attention permanente en matière de contrôle doit être prêtée à certaines pratiques commerciales parce qu'elles sont néfastes pour le bon fonctionnement du marché et parce qu'elles portent atteinte à la confiance des consommateurs. Il s'agit de pratiques comme la publicité abusive, les ventes de promotion sans stocks suffisants, l'absence de l'indication du prix ou une indication incomplète ou erronée.

Il ressort des examens généraux de la Direction Générale Contrôle et Médiation que le pourcentage des infractions par rapport à ces dispositions pourtant fondamentales de la loi sur les pratiques du commerce, est toujours trop élevé et dépasse un seuil acceptable.

– Centraal meldpunt: de wet consumentenveiligheid voorziet in de oprichting van een centraal meldpunt voor consumentenproducten. Dit meldpunt moet fungeren als eerstelijnscontactpunt voor de consumenten, de fabrikanten, de distributeurs en de Europese Commissie. De operationalisering van dit meldpunt zal in verschillende fasen gebeuren. Het meldpunt vervult nu reeds de rol van secretariaat voor de commissie voor de Veiligheid van de Consumenten en treedt op als Belgisch contactpunt voor het RAPEX-systeem (*Rapid Exchange System*).

– In 2005 komt er één enkel centraal nummer (één consumentenlijn) voor alle consumentenklachten. Waar je als consument terecht kan met een vraag, opmerking of klacht, vergt vandaag enige kennis. Er zijn immers talloze diensten die zich met verschillende consumentenproblemen inlaten. Die diensten hebben allemaal hun verdienste en leveren uitstekend werk, maar voor de consument werkt dat verwarrend. Be-doeling is dat de consument op één enkel centraal nummer een stuk basisinformatie krijgt en vervolgens, als hij dat wenst, wordt doorverbonden met de gespecialiseerde diensten voor meer informatie of klachtenbehandeling.

3. Controleren

Een effectieve handhaving van de regels inzake consumentenbescherming is noodzakelijk. De beste regels blijven immers nutteloos als er geen effectieve toepassing en controle plaatsvinden. De Algemene Directie Controle en Bemiddeling (ADCB) van de FOD Economie is belast met de controle op de naleving van de economische wetgeving.

a) Handelspraktijken

Naar bepaalde handelspraktijken moet permanent aandacht gaan van de controlediensten omdat zij zeer nefast zijn voor de goede werking van de markt en het consumentenvertrouwen aantasten. Het betreft praktijken zoals misleidende publiciteit, promotieverkopen met onvoldoende stocks, ontbrekende of gebrekkige prijsaanduiding of foutieve prijsaanduiding.

De algemene onderzoeken van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling hebben uitgewezen dat het aantal inbreuken nog veel te hoog is en de aanvaardbare drempel overschrijdt. Tot wanneer deze situatie aanzienlijk verbeterd is, is het noodzakelijk dat de Al-

Il est donc indispensable de continuer à assurer le suivi par le biais d'examens généraux effectués par cette Direction Générale du SPF Économie jusqu'au moment de constater une nette amélioration de la situation.

b) Les arnaques

La lutte contre toutes sortes de fraude vis-à-vis des consommateurs doit être permanente. Chaque année, des escrocs rusés parviennent à duper et tromper de nombreux consommateurs, ce qui cause souvent une perte de sommes importantes d'argent dans le chef des consommateurs.

L'approche coordonnée avec les organisations des consommateurs et les associations professionnelles dans le secteur commercial a certainement déjà porté ses fruits.

Le travail de la cellule «arnaque», organisée au sein de la Direction Générale Contrôle et Médiation, s'adapte aux nouvelles méthodes des fraudeurs. Les escrocs utilisent de plus en plus l'Internet et atteignent ainsi en une vitesse record des milliers de victimes potentielles. Il s'agit dans la plupart des cas d'escrocs qui opèrent à partir de l'étranger.

Pour ces raisons, les initiatives de la DGCM seront soutenues afin de collaborer dans un cadre international comme celui de l'Union européenne ou encore de l'ICPEN (*International Consumer Protection Enforcement Network*), un cadre de collaboration entre 33 pays en matière de protection des consommateurs. En ce qui concerne les escroqueries via l'Internet, la coopération entre la DGCM et la «*Federal Computer Crime Unit*» de la Police fédérale sera encouragée.

Enfin, cette cellule examinera comment les groupes de population qui sont plus difficiles à atteindre, et parmi lesquels on trouve le plus grand nombre de victimes des d'escroqueries, peuvent être mieux atteints pour les prévenir contre les dangers des pratiques des escrocs notamment par le biais d'une meilleure coopération avec les organisations du secteur social comme par exemple les CPAS

c) Le respect des accords volontaires et des codes éthiques

Outre une politique de contrôle appropriée mise en oeuvre par la Direction Générale Contrôle et Médiation, une politique d'encadrement général par le biais d'accords et de codes éthiques est mise en place.

gemene Directie van de FOD Economie deze praktijken op de voet volgt.

b) Consumentenbedrog

De strijd tegen allerlei vormen van consumentenbedrog is een permanente zorg. Ieder jaar slagen gehaaide oplichters erin om talrijke consumenten om de tuin te leiden en te bedriegen. Spijtig genoeg gaat dat vaak gepaard met het verlies van belangrijke sommen geld.

Niettemin heeft de gecoördineerde aanpak met de consumentenorganisaties en beroepsverenigingen uit de handel zeker reeds vruchten afgeworpen.

De cel consumentenbedrog van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling past zich voortdurend aan nieuwe praktijken. De oplichters grijpen het nieuwe medium van het internet aan om zeer snel duizenden potentiële slachtoffers te kunnen bereiken. Veelal gaat het om oplichters die opereren vanuit het buitenland.

De ADCB neemt initiatieven om samen te werken in internationaal verband in het kader van de Europese Unie en ICPEN (*International Consumer Protection Enforcement Network*), een samenwerkingsverband tussen 33 landen inzake consumentenbescherming. Om oplichting via het internet tegen te gaan, wordt tevens de samenwerking aan tussen de ADCB en de *Federal Computer Crime Unit* van de Federale politie aangemoedigd.

De cel werd verzocht een onderzoek te voeren naar moeilijker te bereiken bevolkingsgroepen die overwegend het slachtoffer zijn van oplichting. Bedoeling is ze aan te spreken om hen te waarschuwen voor de gevaren van de oplichterspraktijken. Dat kan met name door een nauwere samenwerking met de organisaties in de sociale sector zoals bijv. de OCMW's .

c) Naleving van vrijwillige akkoorden en gedragscodes

Naast een gepast controlebeleid door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling, werd tevens geopteerd voor een meer algemeen omkaderingsbeleid d.m.v. akkoorden en gedragscodes.

Des codes éthiques ont par exemple été élaborés avec les opérateurs concernés pour la téléphonie mobile et fixe et récemment également pour les fournisseurs d'énergie. Ces accords et ces codes ont pour but d'améliorer la transparence des prix par l'introduction de simulateurs des tarifs, d'éviter des techniques de vente agressives et des clauses abusives (dans les contrats) au détriment des consommateurs.

Ces accords et codes éthiques ont été conclus en vertu des dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur. La Direction Générale Contrôle et Médiation du SPF Économie est chargée de l'application correcte et elle a déjà programmé une enquête générale sur les accords conclus dans le secteur de l'énergie.

d) La sécurité des produits et des services

Une bonne coordination entre les différents services et la coopération au niveau européen reste d'une grande importance sur le plan de la préparation de la politique, du soutien technique, du contrôle du marché et de la prévention.

Pour ces raisons, l'utilisation du système d'information et de suivi ICSMS (*Internet-supported Information and Communication System for Cross-border Market Surveillance*) sera généralisée dans tous les services administratifs compétents. La fonctionnalité du système sera étendue par la possibilité de se connecter au système européen d'échange rapide d'informations sur les dangers découlant de l'utilisation de produits de consommation et par la création d'un module d'évaluation des risques qui a pour but de soutenir les autorités compétentes lors de l'évaluation des risques que peut poser un produit et la détermination des mesures à prendre.

Les contrôles sur le terrain

Pour l'année 2005, un programme ambitieux d'exams ciblés, appelés «des campagnes», a été mis sur pied sur la base des expériences des dernières années. Ces campagnes visent à minimiser les risques de sécurité des produits et des services. Elles seront axées soit sur des groupes plus fragiles comme les enfants soit sur des produits utilisés couramment. Les campagnes efficaces relatives aux jouets menées en 2003 et 2004 auprès des grossistes et des magasins de jouets, seront poursuivies en 2005.

Une autre action concerne les bicyclettes et les siège-enfant.

Zo werden met de betrokken operatoren gedragscodes afgesloten voor de mobiele en vaste telefonie en recent ook voor de energieleveranciers. Bedoeling van deze akkoorden en codes is onder meer de prijstransparantie te vergroten. Dat gebeurt door tariefsimulatoren ter beschikking te stellen en agressieve verkoopstechnieken en onrechtmatige bedingen (in contracten) te vermijden.

Deze akkoorden en gedragscodes werden gesloten op basis van de bepalingen van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. De correcte naleving ervan gebeurt door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie. Zij heeft reeds een algemeen onderzoek naar de elektriciteitsleveranciers gepland.

d) Veiligheid van producten en diensten

Een goede coördinatie tussen de verschillende diensten en samenwerking op Europees vlak blijft van belang voor de beleidsvoorbereiding, de technische ondersteuning, de marktcontrole en de preventie.

De betrokken administratieve diensten maken hiervoor onder meer gebruik van een daartoe speciaal ontwikkeld Europees informatie- en opvolgingssysteem ICSMS (*Internet-supported Information and Communication System for Cross-border Market Surveillance*). Dit systeem laat toe om op een snelle wijze informatie uit te wisselen tussen de verschillende diensten, zowel in België als in de Europese Unie. Alle dossiers worden namelijk op een eenvormige manier behandeld en zijn beschikbaar via een beveiligde internettoegang. Het gebruik van dit systeem zal nog verder worden veralgemeend binnen deze diensten. Het systeem zal tevens aangepast en uitgebreid worden om beter te voldoen aan de werkelijke vereisten.

Controles op het terrein

Voor het jaar 2005 werd een ambitieus programma van gerichte onderzoeken, campagnes genoemd, opgezet. Dat ligt in het verlengde van de ervaringen en beleidsinzichten van de vorige jaren. Deze campagnes willen de veiligheidsrisico's van sectoren, producten en diensten minimaliseren voor de meest kwetsbare groepen zoals kinderen en jongeren. Zo worden de succesvolle speelgoedcampagnes in 2003 en 2004 bij de grootdistributie en de speelgoedwinkels in 2005 verdergezet.

Een andere actie heeft betrekking op fietsen en kinderzitjes.

Dans le prolongement de l'action des lits d'enfant, une campagne sera organisée en 2005 à propos des parcs d'enfants qui servent de plus en plus d'alternative aux lits d'enfants.

En 2005, une attention particulière sera également prêtée à la sécurité dans les parcs d'attraction.

Il a été décidé également de prêter attention à l'éclairage extérieur (tout au long de l'année) et à l'éclairage de Noël (fin 2005), en raison de leur utilisation accrue.

La campagne à propos de la sécurité des centres de bronzage sera poursuivie en 2005.

Plus que par le passé, les campagnes s'appuieront sur une approche coordonnée entre les administrations concernées du SPF Économie – Direction Générale Qualité et Sécurité, Direction Générale Contrôle et Médiation et Direction Générale Énergie.

e) la collaboration internationale

L'internationalisation de la production et du commerce, la création d'un grand marché interne européen pour 450 millions de consommateurs et la croissance du commerce électronique impliquent le développement et le renforcement de la collaboration internationale en matière de protection des consommateurs entre les autorités et les organisations concernées.

La Belgique a toujours eu un rôle proactif via la DGCM tant sur le plan de l'Union européenne, de l'OCDE et sur le plan mondial dans le cadre de l'ICPEN (*International Consumer Protection Enforcement Network*). Cette collaboration se réalise sur une base informelle. La collaboration reste une démarche volontaire. Malgré ses mérites certains, elle s'avère insuffisante pour imposer les droits des consommateurs.

Par le projet de règlement du Conseil de l'Union et du Parlement européen relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs, qui sera approuvé probablement pour la fin de cette année, la collaboration volontaire reçoit, pour ce qui concerne l'Union européenne, un caractère obligatoire.

Ce règlement sera bientôt en application. Les démarches nécessaires seront prises pour que notre pays prenne le plus rapidement possible les mesures adéquates, tant pour ce qui est de l'organisation que de

In het verlengde van de actie babybedjes zal in 2005 een campagne plaatsvinden rond kinderparken die meer en meer als een alternatief worden gebruikt voor babybedjes.

In 2005 zal ook bijzondere aandacht worden besteed aan de veiligheid in pretparken.

Ook werd beslist om, gelet op het toegenomen gebruik, aandacht te schenken aan buitenverlichting (gans het jaar) en kerstverlichting (eind 2005).

De campagne rond de veiligheid van de zonnecentra zal in 2005 worden voortgezet.

Nog meer dan in het verleden zullen de campagnes gecoördineerd aangepakt worden door de betrokken administraties van de FOD Economie – Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid, Algemene Directie Controle en Bemiddeling en Algemene Directie Energiebeleid.

e) Internationale samenwerking

De internationalisatie van productie en handel, de totstandkoming van een grote interne Europese markt voor 450 miljoen consumenten en de groeiende markt van de elektronische handel, maken het alsmaar noodzakelijker dat de internationale samenwerking tussen de betrokken overheden en organisaties wordt uitgebouwd en verbeterd.

België heeft via de ADCB steeds een pro-actieve rol gespeeld, zowel in de Europese Unie en de OESO als op wereldvlak in het kader van ICPEN (*International Consumer Protection Enforcement Network*). Deze samenwerking is voornamelijk informeel. Bovendien steunt ze op vrijwillige medewerking. Dat blijkt – ondanks zekere verdiensten – onvoldoende om de rechten van de consumenten af te dwingen.

Door de ontwerpverordening van het Europees parlement en de Raad betreffende de samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming, wordt samenwerking verplicht in de Europese Unie. Wellicht wordt deze verordening eind dit jaar goedgekeurd.

Er wordt dan ook veel verwacht van de werking van de verordening rond de consumentenbescherming in Europees verband. Er zal alles in het werk worden gesteld zodat ons land zeer vlug de nodige maatregelen

l'adaptation de certains aspects de notre législation, et pour qu'il prenne sa part de responsabilité dans ce réseau. Puisque la législation visée relève pour la plus grande partie de la compétence de la DGCM, cette dernière a été chargée de prendre les initiatives qui s'imposent.

4. Le règlement des litiges

La résolution extra-judiciaire des litiges de consommation constitue une voie complémentaire à la résolution dans le cadre judiciaire.

Les commissions existantes seront soutenues par les pouvoirs publics. La nouvelle structure mise en place dans le domaine des litiges bancaires est une expérience à suivre. Le bon fonctionnement du nouveau service de médiation dans ce secteur constituera un argument supplémentaire pour créer ce type de service dans d'autres secteurs.

La multiplication des modes alternatifs de résolution des litiges doit nous conduire à une réflexion sur la coordination des toutes ces instances, dans un souci d'une plus grande efficacité du service rendu aux citoyens.

La ministre de la Protection de Consommation,

Freya VAN DEN BOSSCHE

neemt, zowel op het vlak van organisatie als van aanpassing van bepaalde aspecten van onze wetgeving. Daar het merendeel van de door de geïntroduceerde wetgeving onder de bevoegdheid van de ADCB valt, werd deze administratie verzocht de nodige initiatieven te nemen.

4. Geschillenregeling

De buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen vult de gerechtelijke beslechting van geschillen aan.

De bestaande geschillencommissies zullen worden ondersteund door de overheid. De nieuwe structuur die werd opgericht om geschillen in de financiële sector op te lossen is een goed voorbeeld en verdient navolging. De goede werking van deze nieuwe dienst kan als voorbeeld dienst doen voor gelijkaardige diensten in andere sectoren. Dit zal samen met de betrokken sectoren en de consumentenverenigingen worden gerealiseerd.

De toename van verschillende vormen van buitengerechtelijke geschillenbeslechting noodzaakt ons om na te denken over een betere coördinatie tussen deze diensten. Op die manier bereiken we een grotere doelmatigheid en een betere dienstverlening aan de consumenten.

De minister voor Consumentenzaken,

Freya VAN DEN BOSSCHE