

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

21 novembre 2005

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE

**de la ministre du Budget et
de la Protection de la Consommation (*)**

Partie Consommation

Documents précédents :

Doc 51 **2045/ (2005/2006)** :
001 à 015 : Notes de politique générale.

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

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

21 november 2005

ALGEMENE BELEIDSNOTA

**van de minister van Begroting en
Consumentenzaken (*)**

Deel Consumentenzaken

Voorgaande documenten :

Doc 51 **2045/ (2005/2006)** :
001 tot 015 : Beleidsnota's.

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers heeft de minister van Consumentenzaken 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 :

<i>DOC 51 0000/000 :</i>	<i>Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
<i>QRVA :</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)</i>
<i>CRABV :</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>
<i>CRIV :</i>	<i>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)</i>
<i>PLEN :</i>	<i>Séance plénière</i>
<i>COM :</i>	<i>Réunion de commission</i>
<i>MOT :</i>	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

<i>DOC 51 0000/000 :</i>	<i>Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
<i>QRVA :</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>
<i>CRABV :</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>
<i>CRIV :</i>	<i>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)</i>
<i>PLEN :</i>	<i>Plenum</i>
<i>COM :</i>	<i>Commissievergadering</i>
<i>MOT :</i>	<i>Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)</i>

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

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

Les consommateurs doivent être en état de participer à part entière et en connaissance de cause au processus économique. Les autorités doivent veiller au fonctionnement correct du marché et à un équilibre entre les consommateurs et les commerçants.

Cette politique vise à renforcer la position du consommateur en lui garantissant l'accès à des produits et services de qualité et sûrs pour un prix raisonnable. En outre, le consommateur doit toujours être bien informé. Il a également droit à la transparence et la comparaison des prix. Par ailleurs, il faut veiller à l'équilibre contractuel et à la résolution rapide des litiges.

Ces principes ont été au cœur de ce qui a été réalisé en 2005.

Sur le plan des pratiques commerciales, la loi concernant la vente à distance de services financiers constitue un complément important dans la protection des consommateurs.

Le nouveau régime de garantie est en application depuis le 1^{er} janvier 2005. Toutefois, les consommateurs ne semblent pas encore être suffisamment au courant de ces nouvelles dispositions protectrices importantes. En 2006, les efforts pour mieux faire connaître cette loi seront intensifiés.

Des accords ont été conclus dans le secteur des télécommunications et de l'électricité, afin de mieux protéger les consommateurs. L'accord dans le secteur de l'énergie est entré en vigueur le 1^{er} mars 2005. Toutefois, encore beaucoup de plaintes et questions continue de déferler au sujet des pratiques des fournisseurs d'énergie. Ce secteur fait dès lors l'objet d'un contrôle renforcé par les services d'inspection. À l'heure actuelle, l'accord est évalué et il sera corrigé là où cela s'avère nécessaire.

La nouvelle législation sur les télécommunications constitue un élément important de la protection des consommateurs vis-à-vis des nouvelles technologies. En 2006, les arrêtés d'exécution nécessaires seront également pris.

En 2006, des mesures seront prises pour améliorer tant de manière générale que sectorielle les rapports entre les consommateurs et les professionnels.

I. — INLEIDING

Consumenten moeten in staat zijn om op een volwaardige manier en met kennis van zaken deel te nemen aan het economisch proces. Hierbij moet de overheid waken over de correcte werking van de markt en zorgen voor een evenwicht tussen consumenten en handelaars.

Het beleid is erop gericht de positie van de consument te versterken. Essentieel hierbij is dat de consument steeds toegang heeft tot kwalitatieve en veilige producten en diensten tegen redelijke prijzen. Bovendien moet de consument alle nodige informatie krijgen. Hij heeft ook recht op transparante prijzen en hij moet die prijzen kunnen vergelijken. Voorts moet erover gewaakt worden dat contracten evenwichtig zijn en dat in geval van een geschil een vlugge behandeling verzekerd is.

Dit vormde de kern van de realisaties in 2005.

Op het vlak van handelspraktijken vormt de wet omtrent de verkoop op afstand van financiële diensten een belangrijke aanvulling in de consumentenbescherming.

De nieuwe garantieregeling is sinds 1 januari 2005 van toepassing. Toch blijken consumenten nog onvoldoende op de hoogte van deze uiterst belangrijke regeling. De inspanningen om deze wet ruimer bekend te maken worden in 2006 opgevoerd.

Binnen de telecom- en elektriciteitssector werden akkoorden afgesloten om de consument beter te beschermen. Het akkoord binnen de energiesector trad in werking op 1 maart 2005. Toch blijven er nog heel wat klachten en vragen binnenstromen omtrent de praktijken van de energieleveranciers. Deze sector maakt dan ook het voorwerp uit van een verscherpt toezicht door de inspectiediensten. Het akkoord wordt momenteel geëvalueerd en waar nodig zal dit worden bijgestuurd.

De nieuwe telecomwetgeving vormt een belangrijk element in een aangepaste consumentenbescherming op het vlak van alle elektronische communicatie. Er zal in 2006 verder werk worden gemaakt van de nodige uitvoeringsbesluiten.

In 2006 worden maatregelen genomen om de relatie tussen de consument en het bedrijfsleven te verbeteren, zowel overkoepelend als gericht op specifieke sectoren.

La société est en constante évolution. Le droit des consommateurs se doit donc logiquement d'évoluer. Quoique la législation classique reste essentielle, il ne faut pas nécessairement tout couler en des lois. Il existe aussi d'autres manières pour protéger correctement les consommateurs. Il y a de plus en plus d'initiatives qui viennent en complément de la législation classique par la co-régulation et l'autorégulation. Nous devons veiller à ce que des accords puissent être conclus là où il le faut entre les consommateurs et les professionnels à condition que ces accords soient le résultat d'une réelle concertation et qu'ils soient appliqués et contrôlés efficacement.

Il reste essentiel d'informer le consommateur. Le consommateur doit en effet pouvoir agir en connaissance de cause. Des prix transparents et l'indication d'un prix total ou d'un tarif restent des questions prioritaires importantes. Le contrôle de ces règles constitue une tâche de la Direction Générale Contrôle et Médiation du SPF Économie. La lutte contre les arnaques demeure prioritaire. Les arnaques et les pratiques commerciales malhonnêtes se font de plus en plus de manière transfrontalière et via internet. Le renforcement de la coopération internationale entre les différents organes de contrôle permet d'agir de manière plus efficace.

Un litige de consommation prend souvent trop de temps. Les gens estiment alors que ce n'est pas la peine de lancer une action en justice. Ce qui implique que le problème du consommateur n'est pas résolu. Le traitement extrajudiciaire des litiges de consommation doit donc être facilité. Outre le soutien des organes existants par les pouvoirs publics, tels que la Commission litige Voyages et la nouvelle Commission litiges en matière de services bancaires, le rôle de médiation de la Direction Générale Contrôle et Médiation sera encore élargi afin qu'il devienne un instrument efficace dans la politique du SPF Économie.

Il est évident que la politique de protection du consommateur doit tenir compte au mieux possible de ce qui se passe dans la société. C'est pourquoi quelques actions sont prévues pour encore plus associer les gens à cette politique. Les accords collectifs de la consommation en constituent un parfait exemple. L'organisation d'un dialogue direct avec les consommateurs et un certain nombre d'ateliers de la consommation doit fournir des pistes de réflexion intéressantes pour la politique future dans le domaine de la consommation.

De maatschappij verandert voortdurend. Het is dan ook logisch dat het consumentenrecht mee evolueert. Niettegenstaande de klassieke wetgeving essentieel blijft, is het niet steeds noodzakelijk om alles in wetten te gieten. Er zijn ook andere manieren om de consument afdoende te beschermen. Zo komen er meer en meer initiatieven om de klassieke wetgeving aan te vullen met zelf- en co-regulering. We moeten ervoor zorgen dat waar nodig akkoorden kunnen worden gesloten tussen consumenten en het bedrijfsleven, mits ze het resultaat zijn van een daadwerkelijk overleg en ze effectief worden toegepast en gecontroleerd.

Consumenten informeren is en blijft essentieel. Consumenten moeten immers steeds met kennis van zaken kunnen handelen. Transparante prijzen en de aanduiding van een totale prijs of tarief blijven belangrijke aandachtspunten. De controle van deze regels vormt een taak voor de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie. Consumentenbedrog aanpakken blijft prioritair. Consumentenbedrog en oneerlijke handelspraktijken verlopen steeds meer over de grenzen heen en via het internet. De versterking van de internationale samenwerking tussen de verschillende controleorganen laat dan ook toe dat effectiever kan worden opgetreden.

Vaak is het te tijdrovend of denken mensen dat het de moeite niet is om met een consumentengeschil naar een rechtbank te gaan. Dat betekent wel dat ze in de kou blijven staan. Daarom moet het ook mogelijk zijn dat consumentengeschillen gemakkelijker buiten de rechtbank beslecht kunnen worden. Naast de steun van de overheid aan de bestaande organen, zoals de Geschillencommissie Reizen en de nieuwe Bemiddelingsdienst inzake bankdiensten, zal de bemiddelingsrol van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling verder worden uitgebreid zodat dit een efficiënt instrument wordt in het beleid van de FOD Economie.

Het spreekt voor zich dat het consumentenbeleid zoveel mogelijk voeling houdt met wat leeft in de samenleving. Er worden enkele acties gepland om die betrokkenheid bij het beleid nog te versterken. De collectieve consumentenovereenkomsten vormen hier een uitstekend voorbeeld van. Het organiseren van een rechtstreekse dialoog met consumenten en een aantal consumentenateliers moeten interessante denkspistes voor het beleid opleveren.

II. — ACTIONS GÉNÉRALES

1. Réglementer

1.1. Les pratiques du commerce

Certaines législations, issues de la transposition de directives européennes ou/et d'initiatives nationales, seront actualisées et modernisées pour tenir compte de l'évolution des habitudes de consommation et des usages commerciaux.

L'objectif général est 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, tacite reconduction quasiment automatique des contrats, techniques de vente agressives, traitement des plaintes, facturation,...

La directive du 11 mai 2005 établit un nouveau cadre européen des pratiques commerciales déloyales. La transposition doit se faire au plus tard pour le 12 juin 2007. La loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur sera adaptée à cette nouvelle directive.

Nombre de contrats de consommation contiennent une clause de tacite reconduction.

Cela implique que les consommateurs ne doivent pas renégocier le contrat de manière récurrente.

Beaucoup de consommateurs ne savent cependant pas qu'un contrat est renouvelé automatiquement et ils ne se rendent pas compte des conséquences.

Plusieurs initiatives ont été prises ces derniers mois aux Pays-bas et en France.

Ainsi la loi française (n° 2005-67) du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur impose une information du consommateur préalable à la reconduction tacite du contrat.

Une proposition de loi belge, déposée le 24 mai dernier, poursuit le même objectif.

1.2. Les accords collectifs de la consommation

Dans certains domaines, la co-régulation peut tendre à une efficacité que les formes traditionnelles de régulation ne peuvent atteindre.

Néanmoins, les accords purement volontaires souffrent de handicaps importants. Ils n'associent pas tous les acteurs du marché. En outre, les accords ne sont

II. — ALGEMENE ACTIES

1. Reglementeren

1.1. Handelspraktijken

Om de evolutie van het consumentengedrag en de handelspraktijken te volgen moeten sommige regels, die de vertaling zijn van Europese richtlijnen en/of voortvloeien uit nationale initiatieven, worden aangepast.

De algemene doelstelling is opnieuw om tot een beter evenwicht te komen in de consumentencontracten en op te treden tegen de praktijken die de rechten van de consument schenden: afwezigheid van prijs transparantie, onrechtmatige bedingen, onleesbaarheid van contracten, automatische stilzwijgende verlenging van contracten, agressieve verkoopstechnieken, gebrekkige klachtenbehandeling, onduidelijke facturatie,...

De richtlijn van 11 mei 2005 legt een nieuw Europees kader vast voor de oneerlijke handelspraktijken. De omzetting moet ten laatste vóór 12 juni 2007 gebeuren.

De wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument zal worden aangepast aan deze nieuwe richtlijn.

Veel consumentencontracten bevatten een beding van stilzwijgende verlenging.

Dat houdt in dat consumenten niet steeds opnieuw een nieuw contract moeten afsluiten. Maar, veel consumenten zijn echter niet op de hoogte van het feit dat een contract automatisch wordt verlengd en kennen de gevolgen daarvan niet.

De laatste maanden werden er verschillende initiatieven genomen in Nederland en Frankrijk.

Zo legt de Franse wet (nr. 2005-67) van 28 januari 2005 ter versterking van het vertrouwen en de bescherming van de consument op dat de consument moet worden voorgelicht vooraleer het contract stilzwijgend wordt verlengd.

Een Belgisch wetsvoorstel, dat neergelegd werd op 24 mei jongstleden, streeft hetzelfde doel na.

1.2. De collectieve consumentenovereenkomsten

In sommige domeinen kan co-regulering efficiënter zijn dan de traditionele vormen van regulering.

De zuiver vrijwillige akkoorden lijden niettemin aan ernstige problemen. Zo worden niet alle spelers op de markt betrokken. Daarnaast zijn de akkoorden niet of

pas ou peu transparents. Et avant tout, il y a une absence de contrôle et de sanction en cas de non-respect des normes.

Les pouvoirs publics ont un rôle à jouer pour permettre à toute forme de régulation d'atteindre réellement les objectifs de régulation du marché. Les codes de conduite élaborés en 2004 dans les secteurs des télécommunications et de l'électricité constituent un premier pas dans cette nouvelle approche. Leur réelle efficacité dépend en grande partie de leur application, du contrôle et de la possibilité de procéder à des sanctions. L'accord dans le marché de l'énergie libéralisé est ainsi en cours d'évaluation.

Un cadre légal sera dès lors proposé pour permettre l'élaboration au sein du Conseil de la Consommation d'accords collectifs de la consommation.

Les codes doivent également préciser les modes de traitement des plaintes (conciliation, médiation, arbitrage) qui permettent aux plaignants de régler leurs litiges de manière souple, rapide et à moindre coût. Une telle approche devrait parfaitement répondre aux nouvelles missions du SPF Économie en matière de médiation économique.

Un avant-projet de loi a été soumis, en juillet 2005, au Conseil de la consommation. Dès que l'avis sera rendu, le projet sera proposé au gouvernement.

1.3. Les listes noires

Comme je l'ai déjà indiqué dans ma note de politique générale du 25 novembre 2004, les consommateurs se voient confrontés à un nombre toujours croissant de bases de données qui reprennent leurs coordonnées. Ces derniers temps, on constate qu'il y a de plus en plus de bases de données négatives qui visent à exclure les consommateurs de certains services.

Un cadre légal des listes noires est indispensable.

Le 18 mars 2005, j'ai demandé un avis à la Commission de la protection de la vie privée sur un encadrement des listes noires. Dans la demande, un certain nombre de principes d'encadrement et de méthodes pour encadrer des listes noires sont définis.

Il a été demandé à la Commission, d'une part d'émettre un avis sur la nécessité d'encadrer les listes noires, et d'autre part de préciser les principes auxquels cet

weinig transparant. En vooral, er bestaat geen controle en/of mogelijkheid tot bestraffing in geval de afspraken niet worden nageleefd

De overheid moet een rol spelen om toe te laten dat elke vorm van regulering ook effectief de doelstellingen van de marktregulering bereikt. De gedragscodes en akkoorden die in 2004 werden opgesteld in de telecom- en elektriciteitssector zijn een eerste stap van deze nieuwe aanpak.

Hun daadwerkelijke doeltreffendheid hangt grotendeels af van hun toepassing, controle en mogelijkheid om te bestraffen. Zo wordt het akkoord binnen de vrijgemaakte energiemarkt momenteel geëvalueerd.

Er zal een wettelijk kader worden voorgesteld waardoor er binnen de Raad voor het Verbruik collectieve consumentenovereenkomsten kunnen worden uitgewerkt.

Deze overeenkomsten moeten ook duidelijk maken op welke manier de klachten van consumenten behandeld worden (verzoening, bemiddeling, arbitrage) waardoor de klagers hun geschillen soepel, snel en goedkoop kunnen regelen. Deze aanpak zou perfect moeten overeenkomen met de nieuwe opdrachten van de FOD Economie inzake economische bemiddeling.

In juli 2005 werd er een voorontwerp van wet voorgelegd aan de Raad voor het Verbruik. Van zodra het advies wordt gegeven, wordt het ontwerp voorgelegd aan de regering.

1.3. Zwarte lijsten

Zoals aangegeven in de algemene beleidsnota van 25 november 2004 wordt de consument geconfronteerd met een toenemend aantal databanken waarin zijn gegevens worden opgenomen. De laatste tijd zijn er echter meer en meer negatieve bestanden, gericht op de uitsluiting van consumenten van bepaalde diensten.

Een wettelijke omkadering van zwarte lijsten is daarom absoluut noodzakelijk.

Op 18 maart 2005 werd een advies gevraagd aan de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer over een omkadering van zwarte lijsten. In de aanvraag werden een aantal principes van de omkadering en methodes om zwarte lijsten te omkaderen nader omschreven.

Er werd aan de Commissie een advies gevraagd over de noodzaak om de zwarte lijsten te omkaderen. Ook werd gevraagd om de elementen waaraan deze

encadrement doit satisfaire. Enfin, il a été demandé à la Commission de s'exprimer sur la méthode la plus appropriée pour permettre une meilleure efficacité des règles de protection de la vie privée.

Dans son avis du 15 juin 2005, la Commission confirme la nécessité d'un encadrement normatif des listes noires du secteur privé. La Commission juge cet encadrement nécessaire pour les raisons suivantes:

- l'existence des listes noires non réglementées crée une insécurité juridique;
- elle génère des risques particuliers pour la vie privée;
- au cours des dernières années, il y a une vraie multiplication des listes noires non réglementées qui reprennent les coordonnées des consommateurs.

Un avant-projet de loi est actuellement en voie d'élaboration sur la base de ce nouvel avis global de la Commission. Cet encadrement légal des listes noires mettra fin au manque de clarté et à l'arbitraire qui règnent aujourd'hui.

Ce cadre légal fixera les principes devant être respectés lors du traitement des données à caractère personnel. Par ailleurs, des règles claires sont instaurées sur l'accessibilité et le fonctionnement de ce genre de listes noires. Bien sûr, la Commission de la protection de la vie privée jouera un rôle central sur le plan du traitement des données à caractère personnel.

1.4. Sécurité: harmonisation et coordination de la législation.

Des produits et services doivent être sûrs pour le consommateur. Dès lors, les arrêtés d'exécution de la loi sur la sécurité des consommateurs et de la loi (abrogée) du 11 juillet 1961 sont adaptés pour veiller à ce que la sécurité de tous les produits et services destinés à la consommation puisse être suivie simplement.

Cela implique que toutes les procédures administratives pour tous ces produits et services seront similaires, et que dès lors, nous obtiendrons une plus grande sécurité juridique pour les consommateurs, les producteurs et les distributeurs.

L'administration pourra également agir plus rapidement et de manière plus ciblée contre la présence de produits et services dangereux.

omkadering moet voldoen te verduidelijken. Ten slotte werd aan de Commissie gevraagd om zich uit te spreken over de meest geschikte werkwijze die een grotere efficiëntie van de regels tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer toelaat.

In haar advies van 15 juni 2005 bevestigt de Commissie de nood aan een normatieve omkadering van de zwarte lijsten in de private sector. De Commissie acht dit noodzakelijk om de volgende redenen:

- het bestaan van niet-gereguleerde zwarte lijsten creëert rechtsonzekerheid;
- zij doet bijzondere risico's voor de persoonlijke levenssfeer ontstaan;
- de laatste jaren is er een duidelijke toename aan niet-gereguleerde zwarte lijsten waarin consumenten worden opgenomen.

Op basis van dit nieuw globaal advies van de Commissie wordt momenteel een voorontwerp van wet opgesteld.

Met deze wettelijke omkadering van de zwarte lijsten zal paal en perk worden gesteld aan de huidige onduidelijkheid en willekeur. Dit wettelijk kader zal de principes vastleggen die gerespecteerd moeten worden bij de behandeling van persoonsgegevens. Daarnaast worden er duidelijke regels opgesteld omtrent de toelaatbaarheid en werking van dergelijke zwarte lijsten. Natuurlijk zal de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer een centrale rol spelen op vlak van de behandeling van persoonsgegevens.

1.4. Veiligheid: harmonisatie en coördinatie van de wetgeving

Producten en diensten moeten veilig zijn voor de consument. Met dit doel voor ogen worden de uitvoeringsbesluiten van de wet consumentenveiligheid en de (opgeheven) wet van 11 juli 1961 aangepast om er voor te zorgen dat de veiligheid van alle voor consumenten bedoelde producten en diensten op een eenvoudige wijze kan worden opgevolgd.

Dit houdt in dat alle administratieve procedures voor al deze producten en diensten gelijklopend zullen zijn, waardoor we een grotere rechtszekerheid verkrijgen voor consumenten, producenten en distributeurs.

De administratie zal ook sneller en gericht kunnen optreden tegen de aanwezigheid van gevaarlijke producten en diensten.

2. Informer

2.1. Ligne pour les consommateurs

Le service de la protection des droits des consommateurs continuera, dans le respect de ses compétences, son action dans le domaine de l'information et de l'assistance du consommateur en première ligne. Le projet de créer une ligne des consommateurs au SPF Économie permettra une gestion plus rationnelle des demandes d'informations.

Cette ligne des consommateurs sera d'abord testée avant de devenir complètement opérationnelle quelques mois plus tard.

2.2 L'Oscar du consommateur

Le Conseil de la Consommation, composé tant de professionnels que d'organisations des consommateurs, préconise de mettre en évidence les bonnes initiatives au niveau de la protection et de l'information des consommateurs. Le Conseil de la Consommation a par exemple statué dans son avis du 2 juin 2005 que l'attribution d'un prix pareil pourrait inciter de manière positive la vie économique ou les organisations des consommateurs à développer des initiatives intéressantes.

Cette action permettrait non seulement de mettre en évidence l'une ou l'autre initiative, mais également d'établir un catalogue de bonnes pratiques dans le domaine de la protection de la consommation.

Les initiatives peuvent venir tant des professionnels (entreprises, commerçants, association de professionnels) que des non-professionnels (association de consommateurs, enseignants...).

Des initiatives du genre 'information dans les écoles' peuvent par exemple être mises en évidence. Elles serviront ensuite d'exemple pour d'autres projets.

3. Associer à la politique relative à la consommation

3.1. Les accords collectifs de consommation

Comme il en a été fait mention, les accords collectifs de consommation permettent une plus grande implication de tous ceux concernés dans la politique de la protection des consommateurs.

3.2. Associer les consommateurs

Suivant l'exemple d'autres pays, qui ont engagé un dialogue direct avec des consommateurs sur des thèmes spécifiques, j'ai décidé d'associer étroitement des

2. Informeren

2.1. Consumentenlijn

De Dienst Bescherming van de Consumentenrechten zal, binnen zijn bevoegdheden, zijn actie op het vlak van voorlichting en eerstelijnsbijstand van de consumenten voortzetten. Het project om een consumentenlijn op te zetten bij de FOD Economie zal een rationeler beheer van de vragen om informatie mogelijk maken.

Eind 2005 wordt deze consumentenlijn opgestart in een testfase om dan volledig operationeel te worden enkele maanden nadien.

2.2. Consumentenoscars

De Raad voor het Verbruik, die bestaat uit professionals en consumentenorganisaties, is voorstander om goede initiatieven op het vlak van de bescherming en voorlichting van consumenten in de verf te zetten. Zo formuleerde de Raad voor het Verbruik in zijn advies van 2 juni 2005 dat zo'n prijsuitreiking een positieve stimulans zou zijn voor het bedrijfsleven of consumentenorganisaties om dergelijke interessante initiatieven te ontwikkelen.

Niet alleen wordt op deze manier een goed initiatief of actie in het licht gesteld, het is ook mogelijk om een catalogus van goede praktijken op vlak van consumentenzaken op te stellen.

De initiatieven kunnen uitgaan zowel van professionals (ondernemingen, handelaars, beroepsorganisatie) als van niet-professionals (consumentenvereniging, leerkrachten, ...).

Zo kan bijvoorbeeld een initiatief als 'informatie in scholen' onder de aandacht gebracht worden. En dat initiatief kan vervolgens weer als voorbeeld dienen voor andere projecten.

3. Betrekken bij het Consumentenbeleid

3.1. Collectieve consumentenovereenkomsten

Zoals vermeld, laten de collectieve consumentenovereenkomsten een grotere betrokkenheid toe van iedereen die betrokken is met het beleid op vlak van consumentenzaken.

3.2. Consumenten betrekken

Naar het voorbeeld van andere landen, die een rechtstreekse dialoog zijn aangegaan met consumenten over specifieke thema's, heb ik beslist om consumenten

consommateurs au développement de la politique relative à la consommation.

Un projet-pilote a par exemple été mis au point en collaboration avec la Fondation Roi Baudouin afin de dialoguer avec les consommateurs via un panel de consommateurs. L'objet est de recueillir les opinions de citoyens et de citoyennes sur une série d'options politiques possibles.

L'approche choisie combine une enquête au niveau belge avec un panel de trente consommateurs. L'objectif de l'enquête est de réaliser une collecte d'opinions et de préférences par rapport aux options développées, de manière représentative. L'objectif du panel est de permettre aux consommateurs sélectionnés de débattre entre eux des arguments en faveur et contre les différentes options et de préciser leur(s) préférence(s) par rapport aux options proposées.

Les résultats de l'entretien avec ce panel doivent donner un meilleur aperçu aux pouvoirs publics sur les mesures proposées. Ce projet-pilote a démontré que la méthodologie choisie a porté ses fruits.

3.3. Les ateliers de la consommation

En 2006, un certain nombre d'ateliers de la consommation seront organisés autour de thèmes considérés comme actuels par le consommateur aujourd'hui. Il s'agit de rencontres de spécialistes d'horizons différents: économistes, juristes, responsables d'entreprises, organisations de consommateurs.

L'objectif des ateliers de la consommation est de contribuer à une meilleure compréhension de la consommation en suscitant des réflexions et des rencontres.

4. Contrôler

La confiance dans le marché est d'une importance fondamentale. Le SPF Économie, au travers de la Direction Contrôle et Médiation, joue un grand rôle en traitant les plaintes et en réalisant des enquêtes générales.

Il y aura des enquêtes sur les secteurs ou les lois qui posent problème pour les intérêts économiques du consommateur:

- les pratiques commerciales des secteurs nouvellement libéralisés tels que l'électricité, le gaz et les télécommunications;
- le secteur immobilier en ce qui concerne les clauses abusives et l'application de la LPC;

nauw te betrekken bij het opzetten van het consumentenbeleid.

Zo werd in samenwerking met De Koning Boudewijn Stichting een proefproject op punt gesteld om rechtstreeks in dialoog te treden met consumenten via een consumentenpanel. Doel van dit project is om de mening van consumenten in te zamelen over een reeks mogelijke beleidsopties.

Hierbij werd ervoor gekozen om onderzoek te combineren met een consumentenpanel van dertig consumenten. Doel van het onderzoek is om op een representatieve manier meningen en voorkeuren te verzamelen over de uitgewerkte opties. Het panel wil de gekozen consumenten de mogelijkheid geven om met elkaar in debat te gaan over de argumenten pro en contra ten opzichte van de verschillende opties en om hun voorkeur uit te spreken over de voorgestelde opties.

De resultaten van dit panelgesprek moet de overheid een beter inzicht geven over voorgestelde maatregelen. Uit dit proefproject bleek dat de gekozen methodologie succesvol is.

3.3. Consumentenateliers

In 2006 worden een aantal consumentenateliers georganiseerd rond thema's die voor de consument als actueel beschouwd worden. Het gaat om een aantal ontmoetingen van specialisten uit verschillende velden: economen, juristen, bedrijfsverantwoordelijken, consumentenorganisaties...

Doel ervan is om bij te dragen tot een beter begrip van alles wat te maken heeft met consumentenzaken.

4. Controleren

Het vertrouwen in de markt is van kapitaal belang. De FOD Economie speelt een zeer grote rol, via de Algemene Directie Controle en Bemiddeling, door de klachten te behandelen en algemene onderzoeken uit te voeren.

Zo wordt of zal onderzoek verricht worden in sectoren of naar praktijken die een probleem stellen voor de economische belangen van de consument:

- de handelspraktijken in de pas geliberaliseerde sectoren zoals de elektriciteits-, de gas- en de telecomunicatiesector;
- de vastgoedsector voor wat betreft de onrechtmatige bedingen en de toepassing van de wet betreffende de handelspraktijken;

– l'indication et la transparence des prix dans un certain nombre de secteurs comme l'Horeca, les grands-magasins, les auto-écoles ...

4.1. Les arnaques

Les arnaques de la consommation visent aussi bien les consommateurs que le monde des affaires. Elles constituent en effet un obstacle certain au développement des affaires et des pratiques honnêtes.

La stratégie de la cellule «arnaques» consiste en des actions énergiques contre les arnaques, en concertation avec les autorités judiciaires. En outre, une attention particulière sera accordée à l'information du consommateur.

En 2006, la lutte contre les arnaques de la consommation restera également un thème de priorité. Dans ce cadre, il est important de définir clairement quelles pratiques pourraient être potentiellement préjudiciables pour le consommateur. Il va de soi que les différentes autorités compétentes collaborent intensivement afin d'éviter qu'il y ait une dispersion de leurs forces. En 2006, une attention particulière sera accordée au secteur des véhicules automobiles d'occasion et au secteur des cours privés à distance (p. ex. cours de langue).

Le RICPC (ou Réseau International de Contrôle et de Protection des Consommateurs) – il regroupe les autorités officielles de plus de 30 pays (essentiellement de l'OCDE) chargées de veiller à la bonne observance de la réglementation sur la protection du consommateur – va lancer en février 2006 une action à l'échelle mondiale destinée à faire prendre conscience aux consommateurs de toutes les formes d'arnaques dont ils peuvent être victimes. Et ce aussi bien dans les médias et par ses propres canaux de communication que par des actions communes.

En 2006 la Direction Générale du Contrôle et de la Médiation, par l'intermédiaire de sa Cellule Arnaques de la Consommation, coordonnera cette action en Belgique et attirera l'attention sur elle.

L'objectif est que chaque semaine du mois de février 2006 le SPF Économie lui-même braque les projecteurs sur un aspect important des arnaques de la consommation, en s'attachant à l'enchaînement des diverses étapes que constituent le 'signalement des formes d'arnaques', leur 'identification', la 'mise en garde des consommateurs', la 'prévention', l'approche et le 'remède'.

– de aanduiding en de transparantie van de prijzen in een aantal sectoren zoals de Horeca, de grootwarenhuizen, de autoscholen...

4.1. Consumentenbedrog

Consumentenbedrog viseert zowel consumenten als het bedrijfsleven. Dat bedrog vormt immers een duidelijk obstakel voor de ontwikkeling van bedrijven en eerlijke praktijken.

De strategie van de cel «consumentenbedrog» bestaat erin om actief op te treden tegen bedrog in overleg met de gerechtelijke autoriteiten. Daarnaast gaat bijzondere aandacht naar de voorlichting van de consument.

Ook in 2006 blijft de strijd tegen consumentenbedrog prioritair. Daarbij is het essentieel om duidelijk te bepalen welke praktijken consumenten potentieel veel schade kunnen toebrengen. Het spreekt voor zich dat de verschillende bevoegde instanties intensief samenwerken zodat er niet naast elkaar wordt gewerkt. In 2006 wordt de sector van de tweedehandse voertuigen en de sector van de privé-lessen op afstand (bijv. taalcursussen) onder de loep genomen.

Het ICPEN (of 'International Consumer Protection and Enforcement Network') – dat de officiële autoriteiten van meer dan 30 landen groepeerd (voornamelijk van de OESO) die moeten waken over de correcte naleving van de reglementering inzake consumentenbescherming – zal in februari 2006 een actie lanceren op wereldschaal met als doel de consumenten bewust te maken van alle vormen van bedrog waarvan zij het slachtoffer kunnen worden. Die actie zal zowel in de media als via de eigen communicatiekanalen en gezamenlijke acties gevoerd worden.

In 2006 zal de Algemene Directie Controle en Bemiddeling, via haar Cel Consumentenbedrog, deze actie in België coördineren en onder de aandacht te brengen.

Doel is dat de FOD Economie vanaf de maand februari elke week zelf de schijnwerpers zou richten op een belangrijk aspect van het consumentenbedrog, en zijn aandacht richt op de aaneenschakeling van de verschillende etappes die de 'signalering van de vormen van bedrog', hun 'identificatie', de 'waarschuwing van consumenten', de 'preventie', de 'aanpak' en de 'remedie' uitmaken.

Cette action sera menée avec la collaboration de divers acteurs de la vie économique ayant tout intérêt à ce que le consommateur ait confiance dans le marché et à ce que les formes existantes de pratiques trompeuses soient dénoncées et portées à l'attention de tous.

4.2. La coopération internationale

Fin 2006 entrera en vigueur le Règlement CE 2006/2004 sur la coopération administrative en matière de protection des consommateurs.

Les États membres sont désormais obligés de coopérer administrativement et de coordonner leur lutte contre les diverses pratiques commerciales qui par-dessus les frontières portent atteinte aux droits des consommateurs.

Les services belges chargés de faire respecter la législation vont donc devoir prêter leur collaboration aux services homologues des autres États membres et échanger avec eux les informations et les «best practices» dont ils disposent.

Pour la Belgique la DGCM du SPF Économie coordonnera cette coopération.

Dans cette perspective, j'ai encouragé la DGCM à organiser un colloque sur cette collaboration transfrontalière.

5. Régler les litiges

5.1. Le rôle de la Direction «contrôle et médiation»

La médiation - au sens large - offre aux entreprises et aux consommateurs la possibilité de trouver une solution amiable à leurs litiges commerciaux et constitue ainsi un instrument qui peut contribuer au dynamisme et à la compétitivité de l'économie, principaux enjeux de la stratégie de Lisbonne.

La médiation offre des avantages au consommateur. Ainsi, il sera possible de régler le litige de façon flexible et rapide, et à un coût peu élevé. Il y aura également des avantages pour l'entreprise, étant donné que la charge financière du litige est allégée considérablement.

Le SPF Économie doit donc soutenir et encourager toutes les initiatives qui favorisent le recours à la médiation commerciale.

Het project zal opgezet worden met de hulp van het bedrijfsleven, dat er immers alle baat bij heeft dat de consument vertrouwen heeft in de markt en dat de bestaande vormen van bedrieglijke praktijken onder de aandacht worden gebracht en aangeklaagd.

4.2. Internationale samenwerking

Eind 2006 zal de Verordening EG 2006/2004 betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming van kracht worden.

De lidstaten zijn voortaan verplicht administratief samen te werken en hun strijd tegen de verschillende handelspraktijken die over de grenzen heen de consumentenrechten schade toebrengen te coördineren.

De Belgische diensten die ermee belast zijn de wetgeving te doen naleven zullen dus hun medewerking moeten verlenen aan de gehomologeerde diensten van de andere lidstaten en zij zullen met die diensten de informatie en de «best practices» waarover zij beschikken, moeten uitwisselen.

Voor België zal de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie de samenwerking coördineren.

In dat perspectief heb ik de ADCM aangemoedigd om een colloquium over deze grensoverschrijdende samenwerking te organiseren.

5. Regelen van consumentengeschillen

5.1. Rol van de Algemene Directie «Controle en Bemiddeling»

De bemiddeling – in brede zin – biedt de ondernemingen en de consumenten de mogelijkheid om een minnelijke oplossing te vinden voor hun geschillen. Op die manier is de bemiddeling dus een instrument dat kan bijdragen tot het dynamisme en de concurrentiekracht van de economie, die de voornaamste inzet vormen van de Lissabon-strategie.

De bemiddeling biedt voordelen voor de consument. Zo is een soepele en vlugge geschillenregeling tegen een lage kostprijs mogelijk. Dit geeft ook voordelen voor de onderneming aangezien de financiële last van een geschil aanzienlijk wordt verlicht.

De FOD Economie moet dus alle initiatieven ondersteunen en aanmoedigen die het gebruik van bemiddeling stimuleren.

Depuis que cette mission lui a été confiée, la Direction générale du Contrôle et de la Médiation a créé en son sein une cellule chargée de déployer ce nouvel instrument. Son effectif sera renforcé en 2006.

La Direction générale du Contrôle et de la Médiation poursuivra en 2006 des actions de médiation sectorielle, comme elle l'a déjà fait avec succès dans le domaine des télécoms, de la télédistribution ou dans le secteur du gaz et de l'électricité, en veillant au respect des dispositions légales auxquelles sont soumis les démarcheurs apparus avec la libéralisation de ce marché.

En complément d'une plate-forme nationale, la création d'observatoires locaux de la médiation permettra de réagir plus rapidement quand des problèmes éventuels se posent sur le marché. Ainsi les pratiques commerciales honnêtes, qui sont dans l'intérêt du consommateur seront promues.

III. — ACTIONS PARTICULIÈRES À DES SECTEURS

1. Réglementer

1.1. Le courtage matrimonial

Un contrat-type rendu obligatoire par arrêté royal permettra une meilleure comparaison des agences matrimoniales et un contrôle renforcé du secteur. L'inscription de celles-ci sera dorénavant effectuée à la Banque-Carrefour des Entreprises.

Ces dispositions entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2006.

1.2. La location de voitures

Suite à un avis de la Commission des clauses abusives, j'ai chargé mon administration d'envisager avec le secteur la modification de leurs conditions contractuelles afin de se conformer à l'avis de la Commission des clauses abusives

Sinds haar deze opdracht werd toevertrouwd, heeft de Algemene Directie Controle en Bemiddeling binnen haar diensten een cel opgericht die dit nieuw instrument moet inzetten. Haar personeelsbestand wordt in 2006 uitgebreid.

De Algemene Directie Controle en Bemiddeling zal in 2006 verdere acties van sectorale bemiddeling ondernemen zoals zij ook al met succes gedaan heeft op het vlak van telecommunicatie, teledistributie of in de gas- en elektriciteitssector. Hierbij zal erover gewaakt worden dat de wettelijke bepalingen worden nageleefd die van toepassing zijn op de huis-aan-huisverkopers die hun intrede hebben gedaan bij de vrijmaking van deze markt.

Naast een nationaal platform wil zij lokale bemiddelingsobservatoria oprichten om zo vlugger in te spelen bij eventuele problemen op de markt. Dat moet ook toelaten om eerlijke handelspraktijken, die in het belang zijn van de consument, te promoten.

III. — SECTORSPECIFIEKE ACTIES

1. Reglementeren

1.1. Huwelijksbemiddeling

Een typecontract wordt verplicht door middel van een koninklijk besluit. Daardoor kunnen de huwelijksbureaus beter vergeleken worden en kan de controle door de sector verbeterd worden. De registratie van huwelijksbureaus zal voortaan via de Kruispuntbank van Ondernemingen gebeuren.

Deze bepalingen zullen van kracht worden op 1 januari 2006.

1.2. Autoverhuur

Naar aanleiding van het advies van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen heb ik mijn administratie ermee belast om samen met de sector de wijziging van hun contractuele voorwaarden te onderzoeken om zich in regel te stellen met het advies van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen.

1.3. Télécommunications

a) codes de conduite

Aujourd'hui, on peut esimer que le code de conduite en matière de téléphonie fixe, signé par déjà 14 opérateurs à la fin 2004, a atteint nombre de ses objectifs. Une procédure d'arbitrage a été instaurée et des sanctions appliquées en cas de non-respect. Les consommateurs se sont vu rembourser les montant injustement payés. Le transfert d'appels vers les numéros litigieux a été suspendu et un procès-verbal d'avertissement a été rédigé contre les opérateurs n'ayant pas pris de mesures de cessations contre les infractions sur leur réseau.

Alors qu'au premier trimestre 2005, l'on enregistrait encore plus de 100 plaintes au Service de Médiation pour les télécommunications, l'on remarque que cette tendance a reculé jusqu'à 20 ces derniers mois.

En ce qui concerne le code de conduite en matière de téléphonie mobile, la Direction générale du Contrôle et de la Médiation s'occupe, à ma demande, également avec les acteurs concernés, d'instaurer une procédure d'arbitrage et de sanctions en cas de nonrespect.

b) Arrêtés d'exécution de la loi relative à la communication électronique,

En application de la loi du 13 juin relative aux communications électroniques, plusieurs arrêtés d'exécution doivent être pris afin de mieux protéger les intérêts des utilisateurs. La plupart de ces arrêtés sont actuellement en cours de préparation. Il s'agit de ceux en matière d'interdiction gratuite d'appels, de création de la Commission d'éthique pour les télécommunications et de désignation de ses membres, de l'établissement de la facture gratuite de base, de la mise en œuvre d'un simulateur de tarifs sur le site web de l'IBPT et en matière des services d'urgence et des appels d'urgence. En application de la même loi, l'on doit également prendre différents arrêtés d'exécution concernant le service universel en matière des communications électroniques. Il s'agit pour les différents composants du service universel de déterminer la procédure ouverte de désignation d'un prestataire et de désignation officielle d'un prestataire au cas où aucune offre ne serait prise en considération.

1.3. Telecommunicatie

a) Gedragscodes

De gedragscode inzake vaste telefonie, die eind 2004 door reeds 14 operatoren werd ondertekend heeft in 2005 zijn vruchten afgeworpen. Er werd een arbitrage-procedure ingesteld en sancties toegepast bij niet-naleving. De consumenten kregen de onterecht betaalde bedragen teruggestort. Het doorverbinden van de oproepen naar de kwestieuze nummers werd opgeschort en er werd een proces-verbaal van waarschuwing opgesteld tegen de operatoren die geen maatregelen hadden getroffen tot staking tegen de inbreuken op hun netwerk.

Waar er het eerste kwartaal van 2005 nog meer dan 100 klachten per maand werden geregistreerd bij de Ombudsdienst voor de Telecommunicatie, merken we dat deze klachtenstroom is teruggelopen tot 20 de laatste maanden.

Wat de gedragscode inzake mobiele telefonie betreft is de Algemene Directie Controle en Bemiddeling op mijn vraag ook hier samen met de betrokken actoren bezig met de invoering van een arbitrageprocedure en met sancties bij niet-naleving.

b) Uitvoeringsbesluiten van de wet op de elektronische communicatie

In uitvoering van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie dienen verschillende uitvoeringsbesluiten te worden genomen om de belangen van de gebruikers beter te beschermen. De meeste van deze uitvoeringsbesluiten worden momenteel voorbereid. Het betreft deze inzake gratis nummerblokkering, tot oprichting en aanwijzing van de leden van de Ethische Commissie inzake telecommunicatie en het opstellen van de Ethische Code inzake telecommunicatie, het vaststellen van de gratis basisfactuur, het instellen van een tariefsimulator op de website van het BIPT en inzake de nooddiensten en de noodoproepen. In uitvoering van dezelfde wet dienen eveneens verschillende uitvoeringsbesluiten genomen te worden betreffende de universele dienstverlening inzake elektronische communicatie. Het betreft voor de verschillende componenten deze inzake de open procedure tot aanwijzing van een aanbieder en tot de aanwijzing van ambtswege van een aanbieder indien geen enkele offerte in aanmerking is genomen.

1.4. Les services financiers

a) Loi sur la vente à distance de services financiers

La directive sur la vente à distance des services financiers a été transposée en droit belge. Ses dispositions entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2006.

b) Service bancaire de base

La loi instaurant un service bancaire de base est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2003. Cette loi a pour objectif, en garantissant à tous les citoyens le bénéfice de certaines prestations bancaires au départ d'un compte courant, de limiter l'exclusion bancaire.

Deux ans après son entrée en vigueur, le nombre de bénéficiaires apparaît moins élevé par rapport aux chiffres cités lors de l'élaboration de la loi.

Plusieurs centaines de refus ont été enregistrés par le service de médiation du secteur financier. L'existence d'un compte, la présence de crédit et l'absence de domicile en Belgique seraient les raisons généralement invoquées.

Il apparaît aujourd'hui nécessaire d'évaluer l'application de la loi afin de vérifier dans quelle mesure ses objectifs ont été atteints.

L'étude a commencé. Elle sera terminée en mars prochain.

c) Fonds de Traitement du Surendettement

Si la loi sur le règlement collectif de dettes a pu répondre aux attentes, c'est en partie grâce à la mise en place du Fonds de traitement du surendettement.

Ce Fonds paie les honoraires des médiateurs de dettes, du moins ceux qui ne sont pas payés par le requérant.

La mission du médiateur est essentielle tant pour les parties que pour le juge.

L'assurance d'être payé ne peut qu'encourager un travail de qualité de la part des médiateurs désignés par le juge des saisies.

Il s'avère que les montants récoltés auprès des prêteurs seront, dans un proche avenir, insuffisants pour réaliser les missions du Fonds.

1.4. Financiële diensten

a) Wet op de verkoop op afstand van financiële diensten

De richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten werd omgezet naar Belgisch recht. De nieuwe bepalingen zullen in werking treden op 1 januari 2006.

b) Basisbankdienst

De wet tot instelling van een basisbankdienst is in werking getreden op 1 september 2003. Deze wet heeft tot doel de uitsluiting door banken te beperken door alle consumenten het genot op sommige bankdiensten te garanderen op basis van een lopende rekening.

De wet is nu twee jaar van toepassing. Er zijn echter minder mensen die gebruik maken van de basisbankdienst dan aanvankelijk werd vooropgesteld bij de totstandkoming van de wet.

De bemiddelingsdienst van de financiële sector tekende verschillende honderden weigeringen op. De redenen die over het algemeen werden ingeroepen zijn een bestaande rekening, de aanwezigheid van een krediet en het ontbreken van een woonplaats in België.

Het blijkt vandaag noodzakelijk de toepassing van de wet te beoordelen om na te gaan in welke mate haar doelstellingen werden bereikt.

Dit onderzoek is van start gegaan en zal beëindigd worden in maart van volgend jaar.

c) Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast

Indien de wet betreffende de collectieve schuldenregeling aan de verwachtingen heeft kunnen beantwoorden is dat gedeeltelijk te danken aan de oprichting van het Fonds ter bestrijding van de overmatige schuldenlast.

Dit Fonds betaalt de erelonen van de schuld-bemiddelaars, ten minste die erelonen die niet door de verzoeker worden betaald.

De opdracht van de bemiddelaar is van essentieel belang zowel voor de partijen als voor de rechter.

De garantie dat ze betaald worden kan de door de beslagrechter aangestelde bemiddelaars enkel maar aansporen om kwalitatief goed werk te leveren.

De bedragen die bij de kredietgevers opgehaald worden blijken op korte termijn onvoldoende om de taken van het Fonds uit te voeren.

Sur base des statistiques de la Centrale des crédits aux particuliers, 41.207 dossiers de règlements collectifs de dettes ont été inscrits au 31 décembre 2004. Soit 9.295 dossiers de plus qu'en 2003, et donc une augmentation de 29%.

Pour l'année 2005 et 2006, on peut raisonnablement s'attendre à une croissance supérieure ou égale des inscriptions des dossiers de règlement collectif de dettes.

Il convient également que la mission légale d'information soit assumée, conformément à la loi du 22 décembre 2003. Le Comité d'accompagnement du Fonds, dans son rapport 2004, estime que, en l'état actuel, ces missions ne peuvent être effectuées faute de disponible.

Une augmentation des moyens du Fonds, et donc de la contribution des prêteurs, doit être examinée.

1.5. La publicité

a) Publicité pour certains services financiers

Par le passé, la publicité pour certains services financiers a suscité des critiques.

Ainsi, par exemple, il est apparu que des messages publicitaires pouvaient entraîner une confusion quant aux bénéfices que les consommateurs étaient en droit d'attendre de leurs investissements.

Le SPF Economie en collaboration avec la Commission bancaire et financière a élaboré un avant-projet d'arrêté en la matière.

Il s'avère que, récemment, des modifications réglementaires ont été apportées à l'encadrement de certains services financiers (O.P.C., produits de la branche 23), particulièrement en ce qui concerne l'information des consommateurs.

Cette évolution réglementaire permet-elle d'assurer une information adéquate du consommateur? C'est pourquoi j'ai souhaité qu'une enquête se réalise à l'initiative conjointe du SPF Economie et de la Commission bancaire et financière.

Les publicités récentes du secteur constitueront un élément important de cette analyse.

b) Réforme du JEP

Le Jury d'Ethique Publicitaire (JEP) est l'organe d'autodiscipline du secteur de la publicité en Belgique. Le JEP a pour mission d'examiner la conformité des messages publicitaires diffusés dans les médias avec

Op basis van de statistieken van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren waren er op 31 december 2004 41.207 dossiers van collectieve schuldenregeling ingeschreven. Dat betekent 9.295 dossiers meer dan in 2003 ofwel een toename met 29%.

Redelijkerwijze kan men zich voor de jaren 2005 en 2006 verwachten aan een grotere of gelijke stijging van de inschrijvingen van dossiers van collectieve schuldenregeling.

Ook de wettelijke opdracht van voorlichting moet uitgevoerd worden, overeenkomstig de wet van 22 december 2003. In haar verslag 2004 is het Begeleidingscomité van het Fonds van oordeel dat deze opdrachten, bij de huidige stand van zaken, niet kunnen worden uitgevoerd bij gebrek aan financiële middelen.

Er moet dus worden onderzocht of de middelen van het Fonds, en dus de bijdrage van de kredietgevers, worden verhoogd.

1.5. Reclame

a) Reclame voor bepaalde financiële diensten

In het verleden heeft de reclame voor sommige financiële diensten voor kritiek gezorgd.

Zo is bijvoorbeeld gebleken dat sommige reclameboodschappen verwarring konden doen ontstaan over de winsten die de consumenten konden verwachten van hun beleggingen.

In samenwerking met de Commissie voor het Bank- en Financieuzen heeft de FOD Economie een voorontwerp van besluit uitgewerkt ter zake.

Er werden recent reglementaire wijzigingen aangebracht aan de omkadering van sommige financiële diensten (ICB, Tak 23-producten), in het bijzonder voor wat betreft de voorlichting van de consument.

Er dient duidelijkheid te zijn over het feit of dit volstaat voor een adequate voorlichting van de consument. Om die reden heb ik een gezamenlijk onderzoek ingesteld door de FOD Economie en de Commissie voor het Bank- en Financieuzen.

De recente reclames van de sector zullen een belangrijk onderdeel uitmaken van deze analyse.

b) Hervorming van de JEP

De Jury voor Ethische Praktijken (JEP) is het zelfdisciplinair orgaan van de reclamesector in België. De JEP heeft als opdracht te onderzoeken of de reclameboodschappen die door de media verspreid worden in

les règles de l'éthique publicitaire, en se fondant sur la législation et les codes professionnels et sectoriels.

Le JEP a demandé l'avis du Conseil de la consommation à propos des réformes qu'il projette. Le Jury envisage, en effet, d'apporter des changements tant en ce qui concerne sa composition que son fonctionnement. Le JEP propose notamment de s'ouvrir aux consommateurs. Par ailleurs, la mise au point d'une procédure d'appel figure parmi les principaux changements de fonctionnement projetés.

1.6. Les voyages

a) Révision de la loi sur le contrat de voyages

Le SPF Economie a entamé un examen approfondi de la loi sur les contrats de voyage. Les deux axes majeurs qui justifient une réforme de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages ont trait à l'inéquation de celle-ci à une offre de voyages dont la grande diversité risque de priver le consommateur des garanties recherchées par la loi, et par ailleurs à une amélioration de la lisibilité de la loi actuelle.

b) Les frais de dossier des agences de voyages

Le problème des frais de dossier demandés par les agences de voyage lors d'une réservation de voyage sera réglé par un arrêté royal en vue d'encadrer de manière stricte l'indication des tarifs de certains services assurés par les agences de voyages. Le consommateur doit aussi pouvoir comparer les prix. Cela peut être rendu possible par un affichage transparent.

1.7. La fraude kilométrique

La loi du 11 juin 2004 réprimant la fraude relative au kilométrage des véhicules doit permettre de lutter efficacement contre ce type de fraude. En 2005, un arrêté d'exécution permet l'enregistrement centralisé du kilométrage de tous les véhicules immatriculés. L'association qui est en cours de formation en la matière, sera opérationnelle en 2006. Lors de chaque vente d'un véhicule d'occasion, un «passeport kilométrique» sera délivré via cette association, qui reprendra l'historique du kilométrage du véhicule vendu.

overeenstemming zijn met de regels van de reclame-ethiek, waarbij zij zich baseert op de wetgeving en de beroeps- en sectorale codes.

De JEP heeft het advies gevraagd van de Raad voor het Verbruik over de geplande hervormingen. De Jury overweegt immers om veranderingen aan te brengen zowel inzake haar samenstelling als haar werking. De JEP stelt onder meer voor zich open te stellen voor de consumenten. Bovendien bestaat één van de belangrijkste wijzigingen in de werking erin een beroeps-procedure op punt te stellen.

1. 6. Reizen

a) Herziening van de wet betreffende de reis-contracten

De FOD Economie is begonnen aan een grondig onderzoek van de wet betreffende de reiscontracten. De twee hoofdlijnen die een herziening van de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling rechtvaardigen hebben te maken met het feit dat deze wet niet in overeenstemming is met een reisaanbod waarvan de grote verscheidenheid dreigt de consumenten de door de wet gezochte garanties te ontfangen, en vervolgens ook met een verbetering van de leesbaarheid van de huidige wet.

b) Dossierkosten van de reisagentschappen

Het probleem van de dossierkosten die de reisagentschappen vragen bij de reservatie van een reis zal geregeld worden door een koninklijk besluit met het oog op een strikter kader voor de aanduiding van de tarieven van sommige diensten van reisagentschappen. De consument moet ook de prijzen kunnen vergelijken. En dat kan via een transparante prijsaanduiding.

1.7. Bedrog met de kilometerstand

Dankzij de wet van 11 juni 2004 tot beteugeling van bedrog met de kilometerstand van voertuigen moet dit type bedrog efficiënt kunnen worden bestreden. In 2005 laat een uitvoeringsbesluit toe de kilometerstand van alle ingeschreven voertuigen te centraliseren. De vereniging die ter zake in oprichting is, zal operationeel zijn in 2006. Bij elke verkoop van een tweedehandsvoertuig zal deze vereniging een «paspoort van de kilometers-tand» afgeven waarop de evolutie van de kilometers-tand van het verkochte voertuig zal aangeduid zijn.

1.8. La protection de la caution

En cette matière, ma volonté est de mieux protéger la caution tout en maintenant l'efficacité de cette garantie.

C'est pourquoi un avant-projet de loi a été élaboré, et est soumis actuellement pour avis au du Conseil de la Consommation.

Il faut éviter que les particuliers s'endettent en se portant caution sans connaissance de cause. En outre, il faut assurer que la caution pourra continuer à jouer son rôle primordial, c'est-à-dire de garantir un crédit.

Cette révision est importante et doit stimuler la relation et la confiance entre le consommateur et les institutions financières.

2. Informer

2.1. La loi sur les garanties de biens de consommation

La loi est entrée en vigueur en janvier 2005.

Différentes informations ont été diffusées sur les nouveaux droits des consommateurs accordés par cette loi.

Ces informations apparaissent insuffisantes. Nombreux sont les consommateurs qui ignorent tout de cette loi. Une campagne médiatique sera programmée en 2006.

2.2. La sécurité

Une analyse des risques est une méthode pour vérifier si un certain produit ou service comporte des risques inacceptables. Un service qui satisfait à une norme spécifique de sécurité est censé être sûr. Il est cependant parfaitement possible de garantir la même sécurité d'une autre manière. Parce qu'on ne peut pas se baser sur la norme pour ce faire, l'on doit utiliser une méthode qui est capable de peser les dangers présents et d'estimer les risques. C'est l'analyse des risques..

À présent, les consommateurs se voient offrir de plus en plus de services qui peuvent comporter certains risques. On pense à cet égard surtout à des événements récréatifs actifs et à des événements de sport extrême tels que l'escalade, les deathrides, et les sauts à l'élastique.

1.8. Bescherming van de borg

Het is mijn bedoeling om de borg beter te beschermen en de doeltreffendheid van deze garantie te behouden.

Daarom werd een voorontwerp van wet opgesteld dat momenteel voor advies ligt bij de Raad voor het Verbruik

Er moet vermeden dat particulieren een schuldenlast opbouwen door zich zonder enige kennis ter zake borg te stellen. Daarnaast moet er ook voor gezorgd worden dat het stellen van een borg zijn primordiale rol zou kunnen blijven spelen, namelijk het waarborgen van een krediet.

Deze herziening is belangrijk en moet de relatie en het vertrouwen tussen de consument en de financiële instellingen stimuleren.

2. Informeren

2.1. Wet op de garantie van consumptiegoederen

De wet is van kracht geworden in januari 2005.

Er werden verschillende mededelingen gedaan over de nieuwe consumentenrechten die door deze wet worden toegekend.

Deze informatie blijkt echter ontoereikend want vele consumenten kennen de nieuwe garantieregels onvoldoende. Er wordt een uitgebreide mediacampagne gepland in 2006.

2.2. Veiligheid

Een risicoanalyse is een methode om na te gaan of een welbepaald product of dienst onaanvaardbare risico's met zich meebrengt. Een dienst die 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.

Er worden op dit ogenblik meer en meer diensten, die zekere risico's kunnen inhouden, aangeboden aan de consumenten. We denken hierbij vooral aan actieve en extreme ontspanningsevenementen zoals bijvoorbeeld muurklimmen, deathrides en benjispringen.

Pour une grande partie de telles activités, il n'existe cependant pas (encore) de normes spécifiques et l'on dépend donc de l'utilisation d'une analyse des risques.

Une étude approfondie des méthodes existantes d'analyse des risques sera réalisée. Cette étude servira ensuite de base pour établir une méthode d'analyse des risques adaptée aux besoins spéciaux d'organismes qui proposent de telles activités aux consommateurs.

Cette méthode générale sera complétée et éclaircie au moyen d'un certain nombre de brochures spécifiques pour des activités déterminées.

3. Contrôler

3.1. Les agences immobilières

La Commission des clauses abusives s'est prononcée le 3 juin 2004 sur le caractère abusif de certaines conditions d'agents immobiliers dans des contrats d'intermédiaire de vente et a émis 11 recommandations.

Suite à ces constatations, une concertation a été organisée début 2005 avec le secteur immobilier et les représentants des consommateurs. Cette concertation avait pour but de sensibiliser le secteur au sujet de l'application et l'interprétation correctes de la loi sur les pratiques du commerce.

Dans le prolongement de cette concertation, une enquête de grande envergure sur les pratiques du commerce et les conditions contractuelles des agents immobiliers fut organisée. Cette enquête a été effectuée par la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF économie. Les résultats de cette étude ont été rendus publics. La Direction générale Contrôle et Médiation poursuit le contrôle de ce secteur.

3.2. Sécurité

Dans le prolongement des expériences passées, un programme d'études ciblées, appelées campagnes, sera à nouveau mis sur pied en 2006.

Cette année aussi, nous souhaitons surtout minimiser les risques de sécurité pour les groupes les plus vulnérables tels que les enfants. Pour ces raisons, tant les barrières de sécurité que les voitures d'enfants et les poussettes feront l'objet d'une étude.

Voor een groot deel van dergelijke activiteiten bestaan echter (nog) geen specifieke normen en is men dus aangewezen op het gebruik van een risicoanalyse.

Het is mijn bedoeling om een uitvoerige studie te laten verrichten van bestaande risicoanalysemethoden. Gebaseerd op deze studie zal dan een risicoanalyse-methode worden opgesteld die aangepast is aan de bijzondere noden van organisatoren die dergelijke activiteiten aanbieden aan consumenten.

Deze algemene methode zal worden aangevuld en verduidelijkt door middel van een aantal specifieke brochures voor welbepaalde activiteiten.

3. Controleren

3.1. Vastgoedkantoren

De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen heeft zich op 3 juni 2004 uitgesproken over het onrechtmatig karakter van bepaalde algemene voorwaarden van vastgoedmakelaars in contracten tot verkoopbemiddeling en heeft 11 aanbevelingen uitgebracht.

Naar aanleiding van deze vaststellingen werd begin 2005 een overleg georganiseerd met de vastgoedsector en de vertegenwoordigers van de consumenten. Dit overleg had als doel de sector te sensibiliseren over de correcte toepassing en interpretatie van de wet betreffende de handelspraktijken.

In het verlengde van dit overleg liep een grootschalig onderzoek naar de handelspraktijken en contractuele voorwaarden van de vastgoedmakelaars. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie. De resultaten van dit onderzoek werden intussen publiek gemaakt. Momenteel lopen er nacontroles en wordt werk gemaakt van een verdere controle in de sector.

3.2. Veiligheid

In het verlengde van de ervaringen en beleidsinzichten gedurende de vorige jaren zal in 2006 opnieuw een programma van gerichte onderzoeken worden opgezet.

Ook dit jaar wensen we vooral de veiligheidsrisico's te minimaliseren voor de meest kwetsbare groepen zoals kinderen. Om die reden zullen zowel veiligheidshekjes, als kinder- en wandelwagens worden onderzocht.

De plus, l'on envisage des campagnes dans différents secteurs, tels que l'électroménager, les jouets et ainsi que les produits donnés comme prix dans les foires.

4. Régler les litiges

4.1. Le service de médiation en matière bancaire

En collaboration avec les banques et les organisations de consommateurs, j'ai initié la mise en place d'un service de médiation qui a pour originalité d'être géré par un représentant des banques et un représentant des consommateurs.

Après dix mois d'activité, les enseignements sont les suivants:

- les consommateurs semblent plus enclins à s'adresser au Service de médiation et n'hésitent pas à poser des questions sur la nouvelle fonction de représentant permanent des intérêts des consommateurs;
- le fait que les consommateurs puissent constater l'intervention de ce représentant renforce la légitimité, la crédibilité et la transparence du Service;
- les services de médiation internes des banques se sont améliorés et plus de plaintes sont résolues à ce niveau.

Le système mis en place est satisfaisant et répond donc aux attentes des consommateurs et des institutions financières.

Le soutien des pouvoirs publics se poursuivra en 2006.

4.2. Extension du service de médiation auprès de La Poste au secteur postal

La libéralisation croissante du secteur postal fait que les activités d'opérateurs privés gagnent constamment en importance. Les consommateurs font de plus en plus appel aux différents opérateurs en fonction de leurs besoins spécifiques. Il en découle que le Service de médiation auprès de La Poste ne convient plus pour veiller de manière efficace aux relations entre les utilisateurs et les fournisseurs de services postaux, car dans le cadre actuel, le médiateur est uniquement compétent pour étudier les plaintes adressées à La Poste. Les articles applicables de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques doivent dès lors être modifiés. L'objectif est d'élargir le Service de médiation de La Poste, afin qu'il soit

Daarnaast zijn in verschillende sectoren onderzoeken gepland, zoals elektrische huishoudapparatuur, kinderfietsen, het speelgoed en het bruingoed dat op kermissen wordt gegeven als prijs met het oog op een veilige omgeving.

4. Regelen van consumentengeschillen

4.1. Bemiddelingsdienst inzake bankdiensten

In samenwerking met de banken en de consumentenorganisaties heb ik een bemiddelingsdienst opgezet die origineel is in die zin dat hij beheerd wordt door een vertegenwoordiger van de banken en een vertegenwoordiger van de consumenten.

Na tien maanden activiteit kunnen we de volgende lessen trekken:

- de consumenten lijken meer geneigd om zich te wenden tot de Bemiddelingsdienst en ze aarzelen niet om vragen te stellen over de nieuwe functie van permanent vertegenwoordiger van de consumentenbelangen;
- het feit dat de consumenten kunnen vaststellen dat deze vertegenwoordiger optreedt versterkt nog de legitimiteit, de geloofwaardigheid en de transparantie van deze Dienst;
- de interne bemiddelingsdiensten van de banken zijn verbeterd en er worden meer klachten opgelost op dat niveau.

Het systeem dat opgezet werd voldoet en beantwoordt dus aan de verwachtingen van de consumenten en de financiële instellingen.

De overheid zal zijn steun ook in 2006 blijven geven.

4.2. Uitbreiding ombudsdienst bij de Post naar de postale sector

Door de voortschrijdende liberalisering van de postsector winnen de activiteiten van privé-operatoren gestaag aan belang. Consumenten doen in toenemende mate een beroep op de verschillende operatoren, afhankelijk van hun specifieke behoeften. Hieruit vloeit voort dat de Ombudsdienst bij De Post niet langer geschikt is om op efficiënte wijze de relaties tussen de gebruikers en leveranciers van postdiensten te behartigen. De ombudsman is in het huidig kader immers enkel bevoegd voor het onderzoek van klachten gericht tegen De Post. De van toepassing zijnde artikels uit de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven dienen dan ook gewijzigd te worden. Doel is om de Ombudsdienst

compétent pour toutes les entreprises actives sur le marché postal belge. Afin de garantir l'indépendance de ce service, le Service de médiation existant sera dissocié de La Poste et le financement sera assumé par le secteur dans son ensemble.

La ministre de la Protection de la Consommation,

Freya VAN DEN BOSSCHE

bij De Post uit te breiden zodat deze dienst bevoegd is voor alle ondernemingen actief op de Belgische postale markt. Om de onafhankelijkheid van die dienst te verzekeren, wordt de bestaande Ombudsdienst bij De post losgekoppeld van De Post en zal de financiering door de gehele sector gebeuren.

De minister voor Consumentenzaken,

Freya VAN DEN BOSSCHE