

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

27 octobre 2023

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE (*)**Protection des consommateurs**BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

27 oktober 2023

BELEIDSNOTA (*)**Consumentenbescherming**

*Voir:***Doc 55 3649/ (2023/2024):**

001: Liste des notes de politique générale.

002 à 006: Notes de politique générale.

(*) Conformément à l'article 111 du Règlement.

*Zie:***Doc 55 3649/ (2023/2024):**

001: Lijst van Beleidsnota's.

002 tot 006: Beleidsnota's.

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement.

10478

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
Les Engagés	: Les Engagés
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurig papier)

Le premier semestre de l'année 2024 sera marqué par la présidence belge du Conseil de l'Union européenne. Plusieurs dossiers relatifs à la protection des consommateurs figurent dans l'agenda européen et doivent aboutir à des actes législatifs, en fonction des progrès réalisés par la Présidence espagnole. Je voudrais aussi apporter différents accents belges et, en consultation avec les autres États membres, indiquer certaines directions vers lesquelles la nouvelle Commission européenne devra orienter ses efforts. Avec le gouvernement, j'ai choisi d'organiser une conférence ministérielle informelle sur la protection des consommateurs à Bruxelles, à la suite du sommet des consommateurs. En outre, plusieurs dossiers en cours doivent être finalisés et quelques accords sectoriels (protocoles et chartes) doivent être évalués et ajustés si nécessaire.

Le fil rouge tout au long de ma politique reste BE.COCO. Je veux continuer à soutenir le CONsommateur CONscient avec des informations et des outils pour l'aider à faire des choix conscients. Toutes les initiatives que je prends ou supervise seront toujours soumises au test BE.COCO. Ont-elles une valeur ajoutée pour le consommateur qui veut faire ses propres choix?

Conduisent-elles à une meilleure compréhension dans le chef du consommateur? Veillent-elles à ce que les choix des consommateurs ne soient pas restreints?

Optimiser les services numériques fournis aux consommateurs: création d'un guichet numérique unique pour les consommateurs, Consumerconnect

Disposer des informations nécessaires et correctes est une condition de base pour atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs. C'est pourquoi, avec le ministre de l'Économie, je m'engage pleinement à développer avec succès un guichet numérique unique pour les consommateurs en 2024: ConsumerConnect. Les consommateurs ayant des questions, des signalements ou des plaintes concernant des produits et services ne peuvent actuellement pas s'adresser à un point de contact unique. Les informations pertinentes sont disparates et pas toujours faciles à digérer.

Ce manque de clarté est source d'incertitude et sape la confiance des consommateurs.

Grâce à ConsumerConnect, le consommateur peut retrouver toutes les informations pertinentes de manière adéquate et uniforme auprès d'un seul point de contact.

De eerste jaarhelft van 2024 zal gekenmerkt worden door het Belgische voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie. Er staan verscheidene dossiers met betrekking tot consumentenbescherming op de Europese agenda die tot een wetgevend einde moeten gebracht worden, afhankelijk van de vorderingen die het Spaans voorzitterschap boekt. Verder wens ik diverse Belgische accenten te brengen en, in overleg met de andere lidstaten, enkele richtingen aan te geven waar de nieuwe Europese Commissie dient op te werken. Ik heb er, samen met de regering, voor geopteerd om een Informele Ministeriële Conferentie Consumentenbescherming, volgend op de Consumer Summit, te organiseren in Brussel. Daarnaast zijn er nog verscheidene lopende dossiers die moeten worden afgerond en enkele sectorale akkoorden (protocollen en charters) die moeten geëvalueerd worden en waar nodig bijgesteld.

De rode lijn doorheen mijn beleid blijft BE.COCO. Ik wil de BEwuste CONsument blijvend ondersteunen met informatie en tools om zijn bewuste keuzes te kunnen blijven maken. Alle initiatieven die ik neem of begeleid zullen steeds de BE.COCO-toets ondergaan. Zijn ze een meerwaarde voor de consument die eigenhandig zijn keuzes wil maken? Leiden ze tot een beter begrip van de consument?

Zorgen ze ervoor dat de consument zijn keuzes niet beperkt worden?

Optimaliseren van de digitale diensten voor consumenten: oprichting van één digitaal loket voor consumenten, Consumerconnect

Beschikken over de nodige en juiste informatie is een basisvereiste tot realisatie van een hoog niveau van consumentenbescherming. Daarom zet ik, samen met de minister van Economie, in 2024 volop in op de succesvolle realisatie van één digitaal loket voor consumenten: ConsumerConnect. Consumenten met vragen, meldingen of klachten over producten en diensten kunnen actueel niet terecht bij één uniek contactpunt. Relevante informatie is op dit moment verspreid en niet altijd behapbaar aanwezig.

Dat gebrek aan duidelijkheid en gecentraliseerde informatie is een bron van onzekerheid en ondermijnt het consumentenvertrouwen.

Via ConsumerConnect kan de consument via één contactpunt de relevante informatie op een geschikte en gecentraliseerde manier terugvinden.

En outre, le consommateur peut poser des questions ou transmettre un signalement à l'Inspection économique ou encore déposer une plainte.

Enfin, il peut également faire appel aux entités qualifiées, qui font un travail remarquable pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. La Belgique est un pays exemplaire en matière de résolution alternative des litiges de consommation, grâce à nos entités qualifiées.

Afin d'orienter au mieux le consommateur vers les informations les plus adaptées pour lui, des guides interactifs sont en train d'être élaborés. La plateforme fournira des informations actualisées et compréhensibles aux consommateurs et jouera un rôle de soutien et de facilitation pour le consommateur en quête d'informations. La plateforme sera opérationnelle début 2024.

Cette plateforme contribuera à la mise en œuvre des objectifs de développement durable auxquels a souscrit la Belgique (SDG16.10).

Règlement des litiges

Une évaluation du fonctionnement des entités qualifiées pour le règlement extrajudiciaire des litiges a été lancée en 2023. Cette évaluation avait pour but de détecter les éventuels problèmes entravant le fonctionnement du règlement extrajudiciaire des litiges. L'objectif est d'ajuster le fonctionnement, dans la mesure du possible, sur la base de cette évaluation afin de garantir que les consommateurs puissent avoir recours à un règlement des litiges efficace et accessible.

Les conclusions de cette évaluation seront analysées de manière approfondie et communiquées ultérieurement.

Dans les secteurs de la construction, rénovation et travaux d'intérieurs, des efforts sont déployés pour trouver une solution permettant de traiter efficacement les litiges. En 2023, une analyse a été réalisée concernant l'intégration des services de médiation au sein du Service de Médiation pour le Consommateur. Je poursuivrai ces efforts et, en collaboration avec les secteurs concernés, évaluerai quelle option est la plus réalisable comme première étape vers la création de services de médiation à part entière pour le secteur de la construction et de l'intérieur.

Cette évaluation fournit également des informations qui pourront être transmises au niveau européen dans le cadre de la révision prévue de la directive 2013/11 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Daarnaast zal hij ook vragen kunnen stellen, een melding kunnen indienen bij de Economische Inspectie of een klacht neerleggen.

Tot slot, zal hij ook een beroep kunnen doen op de, uitstekend werkende, gekwalificeerde entiteiten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. België is een voorbeeldland op vlak van alternatieve beslechting van consumentengeschillen dankzij onze gekwalificeerde entiteiten.

Teneinde de consument zo goed mogelijk te begeleiden naar de voor hem meest geschikte informatie, worden interactieve consumentengidsen ontwikkeld. Het zal zorgen voor actuele en begrijpbare consumenteninformatie en zal een ondersteunende en faciliterende rol spelen voor de zoekende consument. Het platform zal operationeel zijn begin 2024.

Dit platform zal bijdragen tot de verwezenlijking van de duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen die België is aangegaan (SDG16.10).

Geschillenbeslechting

In 2023 werd een evaluatie van de werking van de gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenregeling aangevat. Deze evaluatie was gericht op het detecteren van eventuele problemen die de werking van buitengerechtelijke geschillenregeling hinderen. De intentie is om op basis van deze evaluatie de werking, waar mogelijk, bij te sturen teneinde te garanderen dat de consument een beroep kan doen op een efficiënte en laagdrempelige geschillenbeslechting.

De conclusies van deze evaluatie zullen zorgvuldig geanalyseerd worden en later medegedeeld.

In de interieur- en bouwsectoren wordt er gewerkt aan een oplossing om een efficiënte behandeling van geschillen mogelijk te maken. In 2023 werd een analyse uitgevoerd over de integratie van deze ombudsdiensten binnen de Consumentenombudsdienst. Ik zal voortbouwen op deze inspanningen en in samenwerking met de sectoren evalueren welke optie het best realiseerbaar is als eerste stap naar de oprichting van volwaardige ombudsdiensten voor de bouw- en interieursector.

Deze evaluatie verschaft daarnaast ook inzichten die naar het Europese niveau kunnen worden getild in het kader van de geplande herziening van de Richtlijn 2013/11 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen.

En outre, la directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives pour la protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE sera transposée par une loi qui entrera en vigueur début 2024. L'un des plus grands changements de cette loi est que tous les recours collectifs seront soumis au système d'opt-in (avec la possibilité d'un opt-in tardif), ce qui engendrera notamment un gain de temps dans la procédure.

Secteur de la construction

Dans son avis du 12 septembre 2022, la Commission consultative spéciale Consommation (CCS) avait souligné le manque de contrôle de la loi du 9 juillet 1971 réglementant la construction d'habitations et la vente d'habitations à construire ou en voie de construction ("loi Breyne").

Dès lors, en concertation avec les ministres de l'Économie, la Justice et des PME, la loi Breyne sera modifiée d'ici la fin de la législature afin de sanctionner pénalement le non-respect de ses dispositions et de permettre à l'Inspection économique de la contrôler.

À la suite de travaux plus approfondis sur la protection des consommateurs dans le secteur de la construction, la CCS a émis en août 2023 un autre avis circonstancié. Dans cet avis, la CCS a analysé la situation actuelle et formulé des solutions aux problèmes identifiés, tant du point de vue des consommateurs que de celui des entrepreneurs. L'avis se focalise sur la protection des consommateurs en cas d'insolvabilité de l'entrepreneur, contre les acomptes excessifs, ainsi que dans le cadre de projets CASCO et d'autres projets de rénovation. Les conclusions et propositions de cet avis feront l'objet d'une analyse approfondie afin de déterminer les mesures appropriées qui pourront être prises.

Énergie

En complément à la mise en place d'un droit de rétractation pour les contrats d'énergie conclus par un consommateur lors de visites non sollicitées d'une entreprise au domicile du consommateur, qui devrait entrer en vigueur début 2024, je travaille, en collaboration avec mes collègues le ministre de l'Économie et la ministre de l'Énergie, à la révision de l'accord "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz". L'objectif est que cet accord de consommateurs soit révisé avant la fin de la législature.

Certains aspects de l'accord de consommateurs actuel ont été repris dans la loi.

Daarnaast zal de omzetting van de Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG gebeuren door een wet die in werking treedt begin 2024. Een van de grootste veranderingen in deze wet is dat alle class actions onder het opt-in systeem zullen vallen (met de mogelijkheid van een latere opt-in), wat tijd zal besparen in de procedure.

Bouwsector

In haar advies van 12 september 2022 had de Bijzondere Raadscommissie voor Verbruik (BRC) gewezen op het gebrek aan controle van de wet van 9 juli 1971 tot regeling van de bouw van woningen en de verkoop van te bouwen of in aanbouw zijnde woningen ("wet-Breyne").

Daarom zal de wet-Breyne, in overleg met de ministers van Economie, Justitie en kmo's, tegen het einde van de legislatuur worden gewijzigd om de niet-naleving ervan te bestraffen en de economische inspectie in staat te stellen deze te controleren.

Na verder onderzoek op het gebied van consumentenbescherming in de bouwsector heeft de BRC in augustus 2023 opnieuw een omstandig advies uitgebracht. In dit advies heeft de BRC de huidige situatie geanalyseerd en oplossingen geformuleerd voor de geconstateerde problemen, zowel vanuit het oogpunt van consumenten als ondernemers. Het advies richt zich op consumentenbescherming in geval van insolventie van de ondernemer, tegen buitensporige voorschotten, evenals in het kader van CASCO en andere renovatieprojecten. De conclusies en voorstellen van dit advies zullen het onderwerp zijn van een diepgaande analyse om te bepalen welke passende maatregelen verder kunnen worden genomen.

Energie

Als aanvulling op de invoering van een herroepingsrecht voor energiecontracten afgesloten door een consument in het kader van ongevraagd bezoeken door een onderneming bij de consument thuis, dat begin 2024 in werking zou moeten treden, werk ik samen met mijn collega's, de minister van Economie en de minister van Energie, aan de herziening van het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt". Het is de bedoeling dat dit consumentenakkoord wordt herzien tegen het einde van de legislatuur.

Bepaalde aspecten van het huidige Consumentenakkoord, zijn intussen wettelijk geregeld.

Sur la base des contributions des différentes parties prenantes (aussi bien des représentants des consommateurs que de l'industrie), certaines propositions ont été soumises au médiateur de l'énergie et à la CREG.

Ces propositions comprennent des mesures visant à améliorer l'information des consommateurs.

Dans le cadre de BE.COCO, nous réfléchissons à la meilleure manière d'élargir le choix du consommateur et analysons un plus large éventail de contrats d'énergie fixe. La condition, bien entendu, est que le consommateur dispose d'informations aussi claires que possible afin de faciliter son choix.

Compte tenu des fluctuations et des conditions variables du marché de l'énergie et de leur impact significatif sur les consommateurs, il est essentiel d'agir rapidement en prenant des mesures appropriées.

À cette fin, deux protocoles sont déjà en place et continuent d'être surveillés. Ils seront discutés en détail plus loin dans cette note.

Secteur du voyage

La crise du COVID a révélé qu'une adaptation de la réglementation relative à l'obligation d'assurance contre l'insolvabilité pour les organisateurs et les détaillants de voyages à forfait était nécessaire. Afin d'éviter de mettre en difficulté les compagnies d'assurance amenées à intervenir en cas d'insolvabilité de ceux-ci, la loi du 5 juin 2023 instaure un plafond pour leur intervention et crée un fonds organique pour l'intervention de l'État qui viendra compléter l'indemnisation des voyageurs concernés. Ce mécanisme a été soumis à la Commission européenne. L'arrêté royal d'exécution a été publié. Je contrôle son exécution.

En outre, je suivrai de près les initiatives en la matière au niveau européen, notamment en ce qui concerne les futures propositions de modification de la directive 2015/2302 relative aux voyages à forfait, ainsi que toute autre proposition de mesure dans le domaine.

Renforcement de l'action récursoire dans le cadre de la garantie légale

Afin de s'assurer que le vendeur respecte les droits des consommateurs concernant la garantie légale et que le véritable responsable du défaut de conformité puisse être atteint, il est analysé en parallèle dans quelle mesure l'action récursoire du vendeur vis-à-vis de la personne

Op basis van de input van diverse stakeholders (zowel vertegenwoordigers van de consument als de sector) werden enkele voorstellen voorgelegd aan de Ombudsman voor Energie en de CREG.

Deze voorstellen omvatten onder andere maatregelen om de informatie ten aanzien van consumenten te verbeteren.

In het kader van BE.COCO wordt er gekeken hoe de keuzemogelijkheid van de consument nog kan uitgebreid worden en dan kijken we naar een breder aanbod van vaste energiecontracten. De voorwaarde is natuurlijk wel dat de consument zo duidelijk mogelijke informatie heeft om zijn keuze te kunnen vergemakkelijken.

Gezien de schommelingen en de wisselende omstandigheden in de energiemarkt en de aanzienlijke impact ervan voor de consument, is het van essentieel belang om snel te kunnen handelen met passende maatregelen.

Hiervoor worden reeds twee protocollen gehanteerd, die nog steeds worden gemonitord. De opvolging ervan is verder in de nota te vinden.

De reissector

De covidcrisis heeft aangetoond dat er een aanpassing nodig was van de reglementering van de verzekeringsverplichting tegen insolventie voor organisatoren en kleinhandelaars die pakketreizen verkopen. Om moeilijkheden te vermijden voor de verzekeringsmaatschappijen die in geval van hun insolventie tussenbeide komen, voert de wet van 5 juni 2023 een plafond in voor hun interventie en creëert ze een organisch fonds voor de tussenkomst van de Staat, die de vergoeding van de betrokken reizigers zal aanvullen. Dit mechanisme werd voorgelegd aan de Europese Commissie. Het koninklijk uitvoeringsbesluit is gepubliceerd. Ik volg de werking hiervan verder op.

Daarnaast zal ik initiatieven op dit gebied op Europees niveau nauwlettend volgen, vooral met betrekking tot toekomstige voorstellen tot wijziging van Richtlijn 2015/2302 inzake pakketreizen, evenals alle andere voorgestelde maatregelen op dit gebied.

Versterking van het verhaalrecht in het kader van de wettelijke garantie

Om te verzekeren dat de verkoper de rechten van de consumenten inzake de wettelijke garantie respecteert en dat de persoon die verantwoordelijk is voor het gebrek aan conformiteit kan worden bereikt, wordt tegelijkertijd geanalyseerd in welke mate een versterking

responsable intervenant dans la chaîne de transactions (y compris le fabricant) pourrait être renforcée.

Sur la base de cette analyse, les mesures législatives qui pourraient être prises seront déterminées par la suite en concertation avec les ministres de l'Économie et PME.

Lorsqu'une entreprise est appelée à intervenir sur la base de la garantie légale mais que le défaut trouve son origine dans un acte ou une omission du producteur ou de tout autre intermédiaire contractuel, l'action récursoire lui donne la possibilité de récupérer tous les frais encourus auprès de la partie responsable. Ce droit de recours est également octroyé à l'entreprise lorsqu'elle a encouru des frais dans le cadre de la mise en œuvre d'une garantie commerciale qu'elle n'a pas elle-même octroyée.

Cependant, plusieurs obstacles empêchent cette action récursoire d'être pleinement efficace, par exemple la présence de clauses exonératoires de responsabilité, l'insolvabilité potentielle des parties contractantes en amont ou encore les règles plus strictes applicables aux transactions B2B.

L'analyse envisagée permettra d'identifier les différentes solutions à ces obstacles et de déterminer les actions législatives à entreprendre. Cette réflexion s'appuiera sur les avis rendus en 2017 par le Conseil de la Consommation et le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME.

Suivi des initiatives réglementaires européennes et Présidence belge de l'UE

Travaux en cours

Green deal

Les travaux européens relatifs à la proposition de directive pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique sont en cours de finalisation.

Ces nouvelles règles visent à lutter aussi bien contre le greenwashing que l'obsolescence prématurée des produits grâce à des obligations d'information spécifiques et à l'extension de la liste noire des pratiques commerciales déloyales. Dès que ces dispositions seront définitivement adoptées, je mettrai tout en œuvre pour qu'elles soient transposées et respectées dans les meilleurs délais.

Dans le cadre du Green Deal européen, la Commission européenne a publié en mars 2023 une proposition de directive relative à des règles communes visant à

van het verhaalrecht van de verkoper ten aanzien van de fabrikanten mogelijk zou zijn.

Op basis van de analyse zal nadien worden bepaald welke wetgevende actie kan worden ondernomen in overleg met de minister van Economie en kmo's.

Wanneer een onderneming wordt aangesproken op grond van de wettelijke garantie, maar het gebrek aan het consumptiegoed zijn oorsprong vindt bij de producent of enig andere contractuele tussenpersoon, biedt haar verhaalrecht ze de mogelijkheid om alle kosten die ze opliep terug te vorderen van de verantwoordelijke partij. Dit verhaalrecht wordt ook toegekend aan de onderneming, wanneer zij kosten heeft opgelopen in het kader van de uitvoering van een commerciële garantie die zijzelf niet verleende.

Verschillende obstakels verhinderen echter dat dit verhaalrecht volledig effectief is, bijvoorbeeld de aanwezigheid van aansprakelijkheidsvrijstellings-clausules, de potentiële insolventie van de upstream-contractpartijen of de strengere regels die van toepassing zijn op B2B-transacties.

De overwogene analyse zal het mogelijk maken de verschillende oplossingen voor deze obstakels te identificeren en de te ondernemen wetgevende maatregelen te bepalen. Deze reflectie zal gebaseerd zijn op de adviezen van 2017 van de Raad voor het Verbruik en de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de kmo.

Opvolging van de Europese wetgevende initiatieven en Belgisch voorzitterschap van de EU

Lopende werkzaamheden

Green deal

De Europese werkzaamheden inzake het voorstel van richtlijn betreffende de Empowerment van de consument ten behoeve van de groene transitie bevinden zich in een finale fase.

Met deze nieuwe regels wordt beoogd zowel greenwashing als vroegtijdige veroudering van goederen aan te pakken via specifieke informatieverplichtingen alsook via een uitbreiding van de zwarte lijst van oneerlijke handelspraktijken. Zodra die bepalingen definitief aangenomen zijn, zal ik alles in het werk stellen om ze zo spoedig mogelijk om te zetten en af te dwingen.

Nog in het kader van de Europese Green Deal heeft de Europese Commissie in maart 2023 een voorstel van richtlijn betreffende gemeenschappelijke regels ter

promouvoir la réparation des biens. Cette proposition vise à encourager la réparation des biens en permettant au consommateur d'y accéder plus facilement. Pour ce faire, les obstacles à la réparation (par ex. le manque de transparence quant aux possibilités de réparation) doivent être éliminés. Étant donné par ailleurs que les réparations réduiraient notamment la quantité de déchets et inciteraient les producteurs à mettre au point des modèles économiques plus durables, la proposition soutient les objectifs du Green Deal européen. J'espère pouvoir finaliser ces travaux au niveau européen lors de la Présidence belge.

Ces initiatives européennes me tiennent particulièrement à cœur car elles permettront d'avancer dans la réalisation de plusieurs des objectifs repris au SDG 12 du Programme de la Belgique en matière de développement durable.

Règlement relatif au déploiement d'infrastructures pour les carburants alternatifs (AFIR)

Ce règlement a été définitivement adopté le 25 juillet dernier. Il devrait être publié au Journal Officiel de l'UE d'ici la fin de l'année pour entrer en vigueur 6 mois plus tard. Dans la mesure où il prévoit, notamment, l'indication des prix sur les bornes de recharges ainsi que la possibilité de payer par carte, je serai particulièrement attentive à ce que les entreprises respectent ces obligations dès son entrée en vigueur.

Il est clair que le groupe de consommateurs qui passent à la conduite électrique est en pleine croissance. Les mesures qui sont prévues dans le règlement devraient inciter les consommateurs à acquérir un véhicule électrique et ainsi contribuer à remplir les objectifs européens de réduction des émissions nettes de gaz à effet de serre d'au moins 55 % par rapport au niveau de 1990 à l'horizon 2030 et d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. Celles-ci relèvent dès lors de l'objectif SDG 12.

Initiatives prévues et Présidence belge de l'UE

Dans le cadre de la Présidence belge du Conseil de l'Union européenne, il sera tenté de faire avancer autant que possible les dossiers législatifs européens en cours.

En outre, la Commission européenne a annoncé son intention de modifier la directive 2013/11 relative au règlement alternatif des litiges de consommation. Cette proposition de directive devrait avoir pour objectif

bevordering van de reparatie van goederen gepubliceerd. Dit voorstel heeft tot doel om reparatie van goederen te stimuleren door dit gemakkelijker te maken voor de consument. Dat doet het door belemmeringen (zoals bv. gebrek aan transparantie over reparatiemogelijkheden) weg te nemen. Doordat reparatie daarnaast o.m. de hoeveelheid afval zou verminderen en producenten aan zou zetten tot het ontwikkelen van duurzamere bedrijfsmodellen ondersteunt het voorstel de doelstellingen van de Europese Green Deal. Ik hoop dat deze werkzaamheden op Europees niveau te kunnen finaliseren onder het Belgisch voorzitterschap.

Die Europese initiatieven liggen me bijzonder nauw aan het hart want ze maken de mogelijke vooruitgang te boeken in de verwezenlijking van meerdere doelstellingen uit de SDG 12 van het Belgisch Programma inzake duurzame ontwikkeling.

Verordening betreffende de uitrol van infrastructuur voor alternatieve brandstoffen (AFIR)

Deze verordening werd definitief aangenomen op 25 juli laatstleden. Ze zou moeten worden gepubliceerd in het Publicatieblad van de EU tegen het eind van het jaar om 6 maanden later in werking te treden. Aangezien ze met name voorziet in een prijsaanduiding op de laadpalen en de mogelijkheid om met de kaart te betalen, zal ik bijzonder alert zijn voor de naleving van die verplichtingen door ondernemingen zodra ze in werking treedt.

Het is duidelijk dat de groep consumenten die de overstap naar elektrisch rijden maakt, groeit. De maatregelen die in de verordening worden voorzien, zouden de consumenten moeten aanmoedigen en elektrisch voertuig aan te schaffen en zo bij te dragen tot het verwezenlijken van de Europese doelstellingen om de netto-uitstoot van broeikasgassen tegen 2030 met minstens 55 % te verminderen ten opzichte van 1990 en om koolstofneutraliteit te bereiken tegen 2050. Die horen dus bij doelstelling SDG 12.

Verwachte initiatieven en Belgische voorzitterschap van de EU

In het kader van het Belgische voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie, zal ernaar worden gestreefd zoveel mogelijk voortgang te boeken in de lopende wetgevende Europese dossiers.

Bovendien heeft de Europese Commissie aangekondigd dat ze richtlijn 2013/11 betreffende de alternatieve beslechting van consumentengeschillen wenst te wijzigen. Dit voorstel van richtlijn beoogt de modernisering en de

de moderniser et d'adapter cette législation (qui date d'il y a 10 ans) au développement des marchés digitaux.

De même, la Commission envisage de faire des propositions de modification de la directive 2015/2302 relative aux voyages à forfait. Cette initiative fait suite à une analyse réalisée suite à la crise du COVID, visant à déterminer si les règles communautaires existantes sont suffisantes pour assurer une protection solide et complète des consommateurs. Les modifications qui seront proposées devraient concerner les paiements anticipés, la protection contre l'insolvabilité ainsi que la clarification et la simplification d'un certain nombre de concepts.

Outre le travail législatif, un certain nombre d'événements seront aussi organisés lors de la Présidence belge. Le principal événement au niveau de la protection des consommateurs est la réunion informelle des ministres en charge de la protection des consommateurs.

Cette concertation avec les autres ministres compétents de toute l'Union européenne constitue un important outil politique afin de pouvoir maintenir la protection des consommateurs à un niveau constamment élevé et l'adapter aux futurs défis.

La Présidence belge offre aussi l'opportunité à la Belgique de faire des suggestions afin de développer la législation européenne en vue de combler les lacunes en matière de protection des consommateurs. Il serait ainsi utile que le système belge d'information sur la vente de véhicules d'occasion (mieux connu sous le nom de document Car-Pass) serve de source d'inspiration pour la mise en œuvre de systèmes similaires dans les autres États membres. Cela permettrait la coopération et l'échange d'informations sur l'historique du kilométrage d'un véhicule entre les différents États membres.

Les événements sur la protection des consommateurs mentionnés ci-dessus seront l'occasion idéale de présenter la législation belge et de lancer le débat européen dans ce domaine.

Une autre matière nécessitant un débat européen concerne le lien entre l'intelligence artificielle et la protection des consommateurs. L'intelligence artificielle présente à la fois des avantages et des risques majeurs pour le consommateur.

J'ai l'intention de mettre en avant la protection des consommateurs contre les dangers de l'intelligence artificielle comme l'une des priorités de la Présidence belge du Conseil.

ontwikkeling van deze wetgeving (die 10 jaar oud is) aan de ontwikkeling van de digitale markten.

Ook streeft de Commissie ernaar wijzigingsvoorstellen te doen voor richtlijn 2015/2302 betreffende pakketreizen. Dit initiatief volgt op een analyse uitgevoerd na de COVID crisis, bedoeld om te bepalen of de bestaande communautaire voorschriften toereikend zijn om een solide en volledige bescherming van de consumenten te garanderen. De wijzigingen die zullen worden voorgesteld, zouden vooruitbetalingen en de insolventiebescherming moeten betreffen, en zouden een aantal begrippen moeten verduidelijken en vereenvoudigen.

Naast het wetgevende werk, zullen er eveneens een aantal evenementen worden georganiseerd gedurende het Belgische voorzitterschap. Het belangrijkste evenement op niveau van consumentenbescherming is de Informele Meeting van de ministers bevoegd voor consumentenbescherming.

Dit overleg met de medebevoegde collega's doorheen de Europese Unie is een belangrijk beleidsinstrument teneinde een blijvend hoog niveau van consumentenbescherming in stand te kunnen houden, en dit af te stemmen op de toekomstige uitdagingen.

Het Belgisch voorzitterschap biedt België ook de gelegenheid om suggesties te doen tot ontwikkeling van Europese wetgeving teneinde lacunes in de consumentenbescherming aan te pakken. Zo zou het uitermate nuttig zijn, mocht het Belgische systeem van informatiestrekking bij de verkoop van tweedehandsvoertuigen (beter bekend als het Car-Pass document) als inspiratiebron dienen voor het implementeren van vergelijkbare systemen in andere lidstaten. Hierdoor zou samenwerking en uitwisseling van informatie over de kilometerstandhistoriek van een voertuig tussen de verschillende lidstaten mogelijk worden gemaakt.

De hogervermelde evenementen inzake consumentenbescherming vormen de ideale gelegenheid om de Belgische wetgeving te presenteren en het Europese debat daaromtrent op gang te brengen.

Een andere materie die een Europees debat vergt, betreft het verband tussen artificiële intelligentie en consumentenbescherming. Artificiële intelligentie brengt zowel grote voordelen als risico's met zich mee voor de consument.

Ik ben van plan de bescherming van de consument tegen de gevaren van artificiële intelligentie naar voor te schuiven als een van de prioriteiten van het Belgische voorzitterschap van de Raad.

À cet égard, je serai particulièrement attentive aux dangers de l'intelligence artificielle générative en raison de sa capacité à créer de grandes quantités de désinformation et d'inexactitudes susceptibles d'influencer les consommateurs vulnérables. Je pense ici à l'intelligence artificielle au regard de l'intelligence émotionnelle (AI for EI) et au drame qui s'est produit en 2023 lors de l'utilisation de chatbot d'IA. Il est important que les dispositions européennes en cours de négociation prévoient un encadrement juridique capable de protéger les utilisateurs vis-à-vis des risques au regard de leurs droits fondamentaux, leur santé et sécurité.

En outre, je suis de près l'initiative européenne visant à revoir la réglementation relative aux services de paiement, en particulier les droits et obligations des prestataires et des utilisateurs de services de paiement ainsi que la répartition des responsabilités en matière de fraude. J'agirai également – avec mon collègue co-compétent en la matière – contre les banques qui refusent délibérément de remplir les obligations légales qui leur sont imposées dans le cadre des opérations de paiement non autorisées. Le consommateur est le maillon faible dans les cas de phishing et, selon moi, la législation européenne est claire mais pourrait être davantage développée.

Le gouvernement veillera tout particulièrement à la protection des consommateurs financiers en ligne.

La Présidence belge accordera le temps et l'attention nécessaires au paquet européen concernant la révision de la législation relative aux services de paiement, en accordant une attention particulière au renforcement de la protection des consommateurs.

Il s'agit entre autres de mieux encadrer les cas dans lesquels les fonds peuvent être bloqués, de donner des informations plus transparentes sur les relevés de compte et sur les frais de retraits aux guichets automatiques, de s'attaquer aux nouveaux types de fraude tels que le spoofing, et de clarifier les règles en vigueur lorsque cela s'avère nécessaire.

Résolution relative à l'évolution vers un droit de rétractation durable et équilibré dans le cadre du commerce électronique (55K2335)

Cette résolution indique qu'il faut aspirer au niveau européen à un e-commerce B2C de marchandises plus durables, en proposant de rendre le retour des marchandises payant pour le consommateur afin qu'il y ait recours de manière plus réfléchie, et d'interdire aux détaillants d'offrir des retours gratuits.

In dat opzicht zal ik bijzonder alert zijn voor de gevaren van generatieve artificiële intelligentie vanwege het vermogen om grote hoeveelheden desinformatie te creëren en onnauwkeurigheden te produceren die kwetsbare consumenten kunnen beïnvloeden. Ik denk hier aan artificiële intelligentie ten opzichte van emotionele intelligentie ("AI for EI") en aan het drama dat zich in 2023 voordeed bij het gebruik van een AI-chatbot. Het is belangrijk dat de Europese bepalingen in de onderhandelingsfase voorzien in een juridische omkadering die de gebruikers kan beschermen tegen risico's in verband met hun fundamentele rechten, hun gezondheid en hun veiligheid.

Daarnaast volg ik van nabij het Europees initiatief tot herziening van de reglementering inzake betalingsdiensten, en in het bijzonder de rechten en plichten van de betalingsdienstaanbieders en betalingsdienstgebruikers en de aansprakelijkheidsverdeling inzake fraude. Ik zal ook – samen met mijn medebevoegde collega - optreden tegen banken, die moedwillig niet voldoen aan de hun opgelegde wettelijke verplichtingen in het kader van niet-toegestane betalingstransacties. De consument is de zwakste schakel in gevallen van phishing en naar mijn inzicht is de Europese wetgeving duidelijk, maar kan deze nog verder uitgewerkt worden.

De regering zal bijzondere aandacht besteden aan de bescherming van financiële consumenten online.

Ook zal er onder het Belgisch voorzitterschap de nodige tijd en aandacht besteed worden aan het Europees pakket inzake de herziening van de wetgeving inzake betalingsdiensten met de nadruk op een betere consumentenbescherming.

Men denke aan onder meer aan een betere omkadering van de gevallen waarbij fondsen kunnen geblokkeerd worden, meer transparante info op de rekeningafschriften, meer transparante info over ATM-kosten, het aanpakken van nieuwe types fraude zoals spoofing, en de verduidelijking van de bestaande regels daar waar nodig.

Resolutie betreffende de evolutie naar een duurzaam en evenwichtig herroepingsrecht in het kader van e-commerce (55K2335)

Deze resolutie geeft aan dat er op Europees niveau moet worden gestreefd naar een duurzamere B2C e-commerce van goederen, waarbij wordt voorgesteld om het terugzenden van goederen betalend te maken voor de consument zodat hij bewuster zou omgaan met retourzendingen, en waarbij het voor retailers verboden zou moeten worden gratis retourzendingen aan te bieden.

Avant tout, l'objectif doit être de trouver un équilibre entre, d'une part, garantir un niveau élevé de protection des consommateurs et, d'autre part, mettre en place un e-commerce plus durable, ce qui fait partie du Green Deal européen.

Dans le cadre de la Présidence belge, des efforts seront déployés pour aborder cette vaste thématique relative à la durabilité de l'e-commerce.

La Belgique essaiera ainsi d'orienter la vision de la politique européenne des consommateurs pour une période de cinq ans, reprise dans le "Nouvel agenda du consommateur", dont la version actuelle s'étend de 2020 à 2025.

Éducation économique-financière

Les consommateurs ne connaissent pas toujours bien leurs droits ou leurs obligations. La diffusion d'informations est donc primordiale. En collaboration avec mon collègue des Affaires économiques et avec la FSMA, des travaux sont menés en vue du développement de comparateurs de prix de certains produits financiers et d'assurance. Le comparateur assurance RC est déjà lancé. Cela concernera maintenant principalement les services les plus répandus, tels que les assurances incendie et auto ainsi que des services bancaires tels que le compte à vue et à épargne.

Des travaux sont également en cours en vue de la création de modèles généraux de contrats d'assurance, qui faciliteront la comparaison des différents contrats.

Les efforts dans le domaine de l'éducation financière se sont poursuivis sans relâche ces dernières années. Le programme d'éducation financière de la FSMA, Wikifin, se concentre sur trois piliers: les informations et les outils pour le grand public, la collaboration avec l'enseignement et le centre d'éducation financière ouvert en 2020, le Wikifin Lab. Il existe manifestement une demande pour de telles initiatives, puisque le site web attire environ 4 millions de visites par an et le Wikifin Lab affiche toujours complet.

Je continuerai à faire ma part en continuant à visiter les écoles où je signale aux élèves et aux étudiants les dangers des crypto-monnaies, de la fraude en ligne et du phishing.

En matière de diffusion d'informations économiques et financières, je ne me limite pas uniquement aux jeunes. Je cible également les organisations de la société civile, pour une diffusion encore plus large de ces messages, p.ex. les organisations de personnes âgées.

In de eerste plaats, moet de doelstelling zijn om een evenwicht te bereiken tussen enerzijds het garanderen van een hoog niveau van consumentenbescherming, en anderzijds werken aan duurzamere e-commerce, als onderdeel van de Europese Green Deal.

In het kader van het Belgisch voorzitterschap zal ernaar gestreefd worden om deze brede thematiek betreffende verduurzaming van e-commerce aan te kaarten.

Daarmee kan België trachten mee richting te geven aan de visie voor het EU-consumentenbeleid voor een periode van vijf jaar, opgenomen in de "Nieuwe Consumentenagenda", en waarvan de huidige versie 2020-2025 beslaat.

Economische-financiële opvoeding

Consumenten weten vaak niet wat hun rechten of verplichtingen zijn. Daarom is informatieverstrijding van groot belang. Samen met de collega van Economische Zaken en met de FSMA werd en wordt verder er gewerkt aan prijsvergelijkers van financiële en verzekeringsproducten. De vergelijkingstool voor de BA familiale verzekering werd al gelanceerd. Verder zal het hoofdzakelijk gaan om de meest voorkomende diensten als de verzekeringen brand en auto en de bankdiensten als de zicht- en spaarrekening.

Verder wordt er gewerkt aan het maken van algemene formats van verzekeringscontracten opdat vergelijken makkelijker zal worden.

De inspanningen inzake financiële educatie zijn de jongste jaren onverminderd voortgezet. Het programma voor financiële educatie van de FSMA, Wikifin, zet in op drie pijlers: informatie en tools voor het algemene publiek, samenwerking met het onderwijs en het in 2020 geopende financieel educatief centrum, het Wikifin Lab. Er is duidelijk vraag naar dergelijke initiatieven want de website trekt ongeveer 4 miljoen bezoeken per jaar en het Wikifin Lab is steeds volgeboekt.

Ik blijf mijn steentje bijdragen door onverminderd scholen te bezoeken waar ik de leerlingen en studenten wijs op de gevaren van cryptomunten, fraude online en phishing.

Ik beperk me niet alleen tot jongeren in economische en financiële informatieverlening. Hiertoe richt ik me ook op middenveldorganisaties om deze boodschappen verder te helpen verspreiden, waaronder ook ouderenorganisaties.

Renforcer le contrôle de la législation sur la consommation

Un projet dont l'objectif est d'étudier comment l'intelligence artificielle peut renforcer les possibilités de recherche en ligne de l'Inspection économique et les soutenir par l'automatisation sera finalisé.

En outre, certaines chartes et protocoles conclus devraient être évalués pour leur efficacité et éventuellement ajustés si nécessaire.

Charte SBU:

Il convient de tenir compte des "consommateurs non digitaux" et de leur accès aux services financiers. Le secteur financier doit pouvoir continuer à exercer pleinement son importante fonction de service dans notre société, en mettant un accent particulier sur la protection des consommateurs. J'évaluerai, avec mes collègues de l'Économie et des Finances, la mise en œuvre de la charte "Service bancaire universel" (SBU). Dans le cas où la charte devrait être révisée afin de mieux atteindre les objectifs fixés, j'inviterai mes collègues à prendre les mesures adéquates.

Protocole DAB:

Avec mes collègues des Finances et de l'Économie, nous évaluerons le protocole du 31 mars et analyserons si la voie convenue est suivie et quelles conséquences négatives possibles peuvent être corrigées.

Protocole transparence des intérêts sur les comptes d'épargne:

Le protocole sur la transparence des taux d'intérêt pour les comptes d'épargne entrera en vigueur début 2024 et permettra aux consommateurs de mieux suivre et comparer l'évolution des taux d'intérêt de leur compte d'épargne avec ceux des autres banques. L'intention est de fournir les informations nécessaires pour que le consommateur conscient puisse faire les choix qui lui servent le mieux et, si nécessaire, effectuer un changement de banque.

Évaluation des factures d'énergie transparentes de la charte et de l'accessibilité

La crise énergétique sans précédent a posé des défis importants aux consommateurs et a entraîné des ajustements, entre autres, du comportement en matière de chauffage et de la nécessité de disposer de plus d'informations pour mieux comprendre les factures d'énergie.

Versterken controle consumentenwetgeving

Een project dat tot doel heeft om na te gaan op welke wijze artificiële intelligentie de online opsporingsmogelijkheden van de Economische Inspectie kan versterken en door automatisatie ondersteunen, zal gefinaliseerd worden.

Verder dienen enkele afgesloten charters en protocollen geëvalueerd worden op hun doeltreffendheid en eventueel aangepast worden waar nodig.

Charter UBD:

Er dient rekening te worden gehouden met de "niet-digitale consument" en zijn toegang tot financiële diensten. De financiële sector moet zijn belangrijke dienstverleningsfunctie binnen onze maatschappij ten volle kunnen blijven vervullen met een bijzondere aandacht voor de bescherming van de consument. Samen met mijn collegae van Economie en Financiën zal ik de implementatie van het charter "Universele Bankdienst" (UBD) evalueren. Indien blijkt dat het charter herzien dient te worden om de vooropgestelde doelstellingen beter te bereiken, zal ik er met mijn collegae op aandringen om de gepaste maatregelen te nemen.

Protocol ATM:

Samen met mijn collegae van Financiën en Economie zullen we het protocol van 31 maart evalueren en analyseren of het afgesproken pad gevolgd wordt en welke eventuele negatieve gevolgen kunnen verholpen worden.

Protocol transparantie rente spaarrekeningen:

Het protocol inzake transparantie van de rente voor de spaarrekeningen treedt in werking begin 2024 en zal de consument toelaten de evolutie van de rentes op zijn/haar spaarrekening beter op te volgen en te vergelijken met andere banken. De bedoeling is de nodige informatie duidelijk te voorzien opdat de bewuste consument de keuzes kan maken die hem/haar best dienen en indien nodig een bankswitch uit te voeren.

Evaluatie charter transparante energiefacturen en bereikbaarheid

De ongeziene energiecrisis stelde de consument voor aanzienlijke uitdagingen en heeft geleid tot aanpassingen in o.a. het verwarmingsgedrag en de nood aan meer informatie om de energierekeningen beter te begrijpen. Eind oktober 2022 werden enkele engagementen in een

Fin octobre 2022, un certain nombre d'engagements ont été inclus dans une charte en consultation avec le secteur de l'énergie en vue d'améliorer l'accessibilité, d'accroître la transparence et d'améliorer l'assistance.

Le secteur surveille certaines données agrégées concernant le taux d'accessibilité des appels entrants et le temps de réponse moyen. Une évaluation de la Charte sera effectuée afin de déterminer si des modifications ou des ajouts sont nécessaires.

Évaluation du Protocole des acomptes

Le 3 février 2023, avec ma collègue, la ministre de l'Énergie, un protocole sur les acomptes a été conclu. Les prix de l'énergie ont fortement baissé début 2023, notamment en raison de la tendance à la baisse des prix du gaz en Europe. Il y avait beaucoup d'incertitude parmi les consommateurs ayant un contrat d'énergie variable quant à l'impact de la baisse des prix de l'énergie sur l'acompte. Par le biais d'un protocole, le secteur s'est engagé à fournir aux consommateurs une meilleure compréhension de leur situation énergétique et à transmettre une proposition individualisée d'adaptation anticipée au moins trois fois par an aux consommateurs pour qui cela s'avère nécessaire.

Les prix de l'énergie peuvent fluctuer au cours de l'année. Cette évolution sera suivie de près. Une évaluation aura lieu pour déterminer si des ajustements sont nécessaires pour combler l'écart entre le montant avancé et le règlement final prévu.

*La secrétaire d'État
à la Protection des consommateurs,*

Alexia Bertrand

Charter opgenomen in samenspraak met de energiesector met het oog op het verbeteren van de bereikbaarheid, het verhogen van de transparantie en het verbeteren van de hulpverlening.

De sector monitort hierbij enkele geaggregeerde gegevens met betrekking tot het bereikbaarheidspercentage van inkomende oproepen en de gemiddelde responstijd. Er zal een evaluatie van het Charter worden uitgevoerd om vast te stellen of wijzigingen of aanvulling noodzakelijk zijn.

Evaluatie Protocol inzake voorschotfacturen

Op 3 februari 2023 werd samen met mijn collega, minister van Energie, een protocol inzake de voorschotfacturen afgesloten. De energieprijzen daalden sterk begin 2023, zeker gezien de dalende lijn van de Europese gasprijs. Er heerste veel onduidelijkheid bij de consumenten met een variabel energiecontract over de impact van de dalende energieprijzen op de voorschotfactuur. Via een protocol engageerde de sector zich om de consumenten meer inzicht te bieden op hun energiesituatie en om minstens driemaal per jaar een geïndividualiseerd voorstel van voorschotaanpassing over te maken aan consumenten bij die dit nodig blijkt.

In de loop van het jaar kunnen energieprijzen schommelen. Dit wordt nauwlettend opgevolgd. Er zal daarom ook een evaluatie plaatsvinden om te bepalen of er aanpassingen nodig zijn om de kloof tussen het voorschotbedrag en de verwachte eindafrekening dicht te maken.

*De staatssecretaris voor
Consumentenbescherming,*

Alexia Bertrand