

COMMISSIE VOOR HET
BEDRIJFSLEVEN, HET
WETENSCHAPSBELEID, HET
ONDERWIJS, DE NATIONALE
WETENSCHAPPELIJKE EN
CULTURELE INSTELLINGEN, DE
MIDDENSTAND EN DE
LANDBOUW

van

DINSDAG 28 MAART 2017

Namiddag

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE,
DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'ÉDUCATION, DES
INSTITUTIONS SCIENTIFIQUES
ET CULTURELLES NATIONALES,
DES CLASSES MOYENNES ET DE
L'AGRICULTURE

du

MARDI 28 MARS 2017

Après-midi

La réunion publique de commission est ouverte à 14.29 heures et présidée par M. Jean-Marc Delizée.
De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.29 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

01 Interpellation de M. Michel de Lamotte au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur sur "la révision de l'accord 'Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz'" (n° 208)

01 Interpellatie van de heer Michel de Lamotte tot de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel over "de herziening van het akkoord *De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*" (nr. 208)

01.01 **Michel de Lamotte** (cdH): Monsieur le président, monsieur le ministre, la révision de l'accord du consommateur, intitulé "le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz" devait avoir lieu avant la fin de l'année 2016. À la fin du mois de mars 2017, la révision de cet accord n'est toujours pas intervenue.

J'ai présenté en juillet 2016 une proposition de résolution à ce sujet en commission de l'Économie. Depuis, ce moment, nous attendons votre avis. Ce matin, en ouvrant ma boîte mail, j'ai découvert un avis et je me suis dit que je devrais déposer plus souvent des interpellations, car cela active les démarches!

Monsieur le ministre, comme vous avez pu le constater, la CREG a remis un avis positif concernant la proposition de résolution que j'ai déposée. J'aurais souhaité avoir un avis complémentaire et faire avec vous l'état des lieux des travaux relatifs à la révision de cet accord.

Dans le document que vous nous avez envoyé ce matin, vous évoquez la date du 18 avril pour la transmission des documents.

Monsieur le président, pouvons-nous, dès lors, organiser une rencontre avec le ministre au sein de cette commission après le 18 avril?

Ma deuxième question concerne la protection des PME. Elles sont aussi concernées par cet accord. Vous semblez avoir quelques difficultés à les définir. Si vous avez bien lu l'avis de la CREG, rendu également sur la proposition de résolution que j'ai déposée, vous constaterez qu'elle s'y attarde. Vous et la CREG vous êtes-vous concertés?

À la lecture de votre note, nous ne distinguons pas votre proposition sur les produits dormants. En votre qualité de ministre en charge de la protection du consommateur, comment allez-vous concrètement stimuler

le consommateur à changer de fournisseur d'énergie?

Concernant la problématique de l'offre conjointe, je voudrais savoir si vous avez vu, dans le document d'avis de la CREG, les options suggérées pour éviter que cette proposition ne porte préjudice aux règles en faveur des consommateurs d'énergie? Quel est votre avis?

Lors de la révision de l'accord, allez-vous intégrer les évolutions dans le secteur de la fourniture d'électricité et de gaz en *B to C* et le développement de services par les fournisseurs?

Allez-vous imposer aux signataires de cet accord de faire respecter celui-ci par leurs sous-traitants mandatés pour la vente de contrats de fourniture de gaz et/ou d'électricité en porte à porte? Vous ou vos collaborateurs avez peut-être été sollicités par ces démarcheurs à domicile. La note transmise ce matin n'en parle pas. Je vous réinterpelle à ce sujet, par ailleurs également évoqué par la CREG. Vous êtes-vous concertés avec les organismes de défense des consommateurs?

Enfin, vous ne répondez pas explicitement en ce qui concerne le projet de loi visant à transposer la directive sur l'électricité. Vous nous dites que cela relève de la compétence de Mme la ministre Marghem. Monsieur le ministre, où en sont les concertations avec votre collègue à ce sujet?

Je vous demanderai des compléments d'information après votre réponse.

01.02 Kris Peeters, ministre: Monsieur de Lamotte, comme vous travaillez trop vite, il vous reste encore beaucoup de questions!

Je puis déjà vous indiquer que nous n'avons pas encore discuté avec la CREG. Votre suggestion est donc judicieuse. Je vais demander à mes collaborateurs d'organiser une réunion avec cet organe pour aborder quelques-uns des points que vous avez relevés.

J'en viens à vos autres questions. Par lettre du 27 mars, j'ai fourni une réponse détaillée quant à l'état d'avancement du dossier. J'espère pouvoir clore le volet "consommateurs" prochainement. L'élaboration d'un code de conduite est évidemment un acte volontaire des entreprises concernées. J'ai en effet insisté sur une meilleure protection des petites et moyennes entreprises. Les négociations ont débuté à ce sujet. Je mettrai tout en œuvre pour que les fournisseurs d'énergie l'acceptent. Toutefois, ce n'est pas du tout évident, car vous avez bien compris qu'une discussion portait en ce moment sur la définition de la notion de "petites et moyennes entreprises".

Interdire carrément la reconduction tacite constituerait une mesure excessive, qui pourrait affecter négativement les consommateurs qui ne souscrivent pas un nouveau contrat. Il me semble que les clients les plus vulnérables en seraient victimes.

Une offre conjointe ne peut pas constituer une pratique commerciale déloyale. Ceci est la règle légale. Vous savez très bien cela. Il est en premier lieu important que le consommateur soit bien informé des conditions de cette offre à la conclusion du contrat. Il en est de même en ce qui concerne les autres produits que les fournisseurs offrent en vente. Il me semble évident que les engagements pris par les fournisseurs d'énergie s'appliquent également lorsqu'ils font appel à des tierces parties.

Enfin, les lois énergie de 1965 et de 1999 font partie des compétences, déjà mentionnées, de la ministre de l'Énergie. Elle pourra évidemment compter sur mon appui lors de la préparation des modifications nécessaires pour les rendre conformes aux directives européennes.

Pour le reste, monsieur le président, c'est à vous d'organiser les travaux. Je suis disposé à participer à l'examen des propositions de M. de Lamotte au sein de cette commission. Mais c'est à vous, monsieur le président, d'organiser le travail de cette commission.

Pour le reste, je vais contacter la CREG et j'espère que nous allons trouver une solution aussi vite que possible, parce que c'est une matière très importante pour nous tous et particulièrement pour les petites et moyennes entreprises. Nous avons travaillé assidûment pour trouver une solution avec tous les partenaires. Je vous remercie.

01.03 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Je constate

que vous avez mis la machine en route et que vous avez instauré ces contacts. Certes, ce ne doit pas être aussi facile que ce qu'on peut imaginer: il faut asseoir les fournisseurs d'énergie autour de la table et obtenir leur accord. Vous êtes le ministre de la protection des consommateurs. Je compte sur vous dans cette dimension de protection des consommateurs. Vous avez bien compris qu'au-delà du consommateur particulier, les PME sont très demandeuses par rapport à cela et par rapport au prix de l'énergie.

Vous m'annoncez vouloir, à ma suggestion, contacter la CREG. Je vous invite vraiment à le faire. Je pense qu'ils ont de bonnes propositions à faire. Ils ont d'ailleurs émis un avis sur la proposition de résolution que j'ai introduite, avis sur lequel j'ai formulé des amendements afin que ma proposition tienne la route.

Je pense aussi que vous devriez prendre contact avec Test-Achats. Les organismes de protection des consommateurs ont certainement quelques idées. J'attends de vous que le dossier avance, qu'on puisse organiser les travaux et vous entendre sûrement après le 18 avril 2017 par rapport à vos contacts, tel que vous l'évoquez dans la note, pour essayer d'avoir une vision claire de ce que vous proposez pour la protection du consommateur, qu'il soit privé ou PME.

Monsieur le président, j'ai encore trois petites demandes. Dans votre note, vous évoquez le rapport de l'Inspection économique. Pourrions-nous avoir ce document par l'intermédiaire du secrétariat de la commission ou bien est-il disponible sur un site internet? Par ailleurs, pourriez-vous préciser l'état d'avancement de la négociation concernant la redéfinition des PME? Enfin, avez-vous déjà un *draft*, un document de travail, un premier, deuxième ou troisième jet sur la manière dont vous pouvez évoquer l'accord du consommateur, les travaux, les propositions qui sont faites? Comme je suis curieux, je souhaiterais les connaître et savoir si nous pouvons en disposer.

Je vous remercie, monsieur le ministre. Mais, comme toute interpellation se termine par une motion, je vous la dépose, monsieur le président.

Le président: Elle ne se termine pas forcément par une motion, mais elle peut. C'est une pratique courante mais non obligatoire. Je vais donc la recevoir et, ensuite, je formulerai un commentaire sur l'organisation des travaux.

Moties **Motions**

En conclusion de cette discussion les motions suivantes ont été déposées.
Tot besluit van deze bespreking werden volgende moties ingediend.

Une motion de recommandation a été déposée par M. Michel de Lamotte et est libellée comme suit:

"La Chambre,
ayant entendu l'interpellation de M. Michel de Lamotte
et la réponse du vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur,
demande au gouvernement fédéral

1. de renégocier l'Accord "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz" de manière à ce que cet Accord contienne les obligations suivantes:

a) inclure de manière claire et transparente les éléments suivants dans toute communication avec le consommateur: la date de début et de fin du contrat, le nom du produit contracté et la date de la fiche tarifaire du produit; ces informations seront intégrées dans un code QR à apposer sur toute communication au consommateur;

b) lors de l'envoi de la facture de décompte annuelle, informer le consommateur de toutes les conditions et les prix offerts par son fournisseur d'électricité et de gaz, ainsi que la situation du contrat actuel du client en question par rapport à cette offre afin qu'il puisse choisir en connaissance de cause le produit le plus adapté à sa consommation;

c) interdire la reconduction tacite des conditions et des prix d'un contrat de fourniture de gaz et d'électricité si celui-ci est moins avantageux que les conditions offertes par ce fournisseur aux nouveaux clients, c'est-à-dire les produits (conditions et prix) proposés de manière active par le fournisseur sur le marché de l'énergie; par conséquent, il n'est pas tenu compte ici d'éventuelles remises de bienvenue que des fournisseurs proposent à de nouveaux clients;

d) imposer le remboursement au prorata de la période de fourniture non utilisée des coûts ou indemnités déjà facturés;

- e) imposer une facturation distincte pour la fourniture de services supplémentaires à la fourniture d'électricité et/ou de gaz afin d'informer clairement le consommateur du coût de ces services;
 - f) veiller à ce que les comparateurs de prix sur internet intègrent dans leurs outils de comparaison les packages proposés par les fournisseurs afin de permettre au consommateur d'avoir une objectivation des formules proposées;
 - g) élargir l'Accord au secteur des PME telles que définies dans la loi "électricité" du 29 avril 1999 et la loi "gaz" du 12 avril 1965;
 - h) élargir l'Accord aux collectivités telles que les écoles, les crèches, les maisons de repos.
 - i) imposer aux fournisseurs signataires de cet accord de faire respecter celui-ci par leurs sous-traitants mandatés pour la vente de contrats de fourniture de gaz et/ou d'électricité en porte-à-porte.
2. de déposer un projet de loi afin de se conformer à la directive sur l'électricité (2009/72/CE) et la directive sur le gaz (2009/73/CE) et donner force de loi à l'Accord "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz."

Een motie van aanbeveling werd ingediend door de heer Michel de Lamotte en luidt als volgt:

"De Kamer,

gehoord de interpellatie van de heer Michel de Lamotte

en het antwoord van de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel,

vraagt de federale regering

1. opnieuw te onderhandelen over de overeenkomst *De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt* zodat die de volgende verplichtingen omvat:

a) duidelijk en transparant de volgende gegevens vermelden in elke mededeling aan de consument: de datum van het begin en het einde van de overeenkomst, de benaming van het product waar de overeenkomst op slaat, en de datum van de tarieffiche van het product; die inlichtingen zullen worden opgenomen in een QR-code die op elke mededeling aan de consument moet worden aangebracht;

b) bij de verzending van de factuur van de jaarlijkse afrekening de consument informeren over alle door zijn elektriciteits- en gasleverancier aangeboden voorwaarden en prijzen alsook over de toestand van de huidige overeenkomst van de betrokken klant ten opzichte van dat aanbod zodat die consument met kennis van zaken het product kan kiezen dat het best met zijn verbruik overeenstemt;

c) een verbod instellen op de stilzwijgende verlenging van de voorwaarden en prijzen van een overeenkomst voor de levering van gas en elektriciteit indien die overeenkomst minder gunstig is dan de door die leverancier aan nieuwe klanten aangeboden voorwaarden; het gaat hierbij over de producten (voorwaarden en prijzen) die actief door de leverancier op de energiemarkt worden aangeboden; bijgevolg wordt er hier geen rekening gehouden met eventuele verwelkomingskortingen die de leveranciers aan nieuwe klanten voorstellen;

d) de verplichting opleggen de reeds aangerekende kosten of vergoedingen terug te betalen naar rata van de niet-verbruikte leveringsperiode;

e) een afzonderlijke facturering opleggen voor de levering van extra diensten boven op de levering van elektriciteit en/of gas, teneinde de consument duidelijk te informeren over de kosten van die diensten;

f) erop toezien dat op de prijsvergelijkingssites op het internet de door leveranciers aangeboden pakketten ook deel uitmaken van de vergelijkingstools zodat de consument de voorgestelde formules objectief kan vergelijken;

g) de overeenkomst uitbreiden tot de sector van de kmo's, zoals die zijn bepaald in de *elektriciteitswet* van 29 april 1999 en de *gaswet* van 12 april 1965;

h) de overeenkomst uitbreiden tot de collectieve voorzieningen (scholen, kinderdagverblijven en rusthuizen);

i) de leveranciers die deze overeenkomst ondertekenen, ertoe verplichten ze ook te doen naleven door hun onderaannemers die gemachtigd zijn voor de huis-aan-huisverkoop van overeenkomsten voor de levering van gas en/of elektriciteit;

2. een wetsontwerp in te dienen om de situatie in overeenstemming te brengen met de elektriciteitsrichtlijn (2009/72/EG) en de gasrichtlijn (2009/73/EG) en kracht van wet te verlenen aan de overeenkomst *De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*.

Une motion pure et simple a été déposée par Mmes Rita Gantois et Griet Smaers.

Een eenvoudige motie werd ingediend door de dames Rita Gantois en Griet Smaers.

Le vote sur les motions aura lieu ultérieurement. La discussion est close.

Over de moties zal later worden gestemd. De bespreking is gesloten.

La question n° 15807 de Mme Vanheste est transformée en question écrite. Mme Fonck nous rejoindra dans

le courant de l'après-midi. M. Calomne fait savoir, via son collaborateur, qu'il est en réunion de la commission du Renouveau politique et qu'il nous rejoindra si possible en fonction de l'heure. Je n'ai pas de nouvelle de Mme Els Van Hoof. La question n° 16287 de Mme Van Cauter est transformée en question écrite.

02 Questions jointes de

- **M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "la problématique de l'obsolescence programmée des produits" (n° 16319)**

- **Mme Fabienne Winckel au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "les mesures à mettre en place pour lutter contre l'obsolescence programmée" (n° 16965)**

02 Samengevoegde vragen van

- **de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de problematiek van de geplande veroudering van producten" (nr. 16319)**

- **mevrouw Fabienne Winckel aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de maatregelen die moeten worden getroffen in de strijd tegen geprogrammeerde veroudering" (nr. 16965)**

Ainsi que je viens de le dire, M. Calomne ne peut, pour l'instant, pas être présent.

02.01 Fabienne Winckel (PS): Monsieur le ministre, au-delà des règles de garantie légale en faveur desquelles vous vous êtes récemment positionné, votre note de politique faisait également mention de votre souhait de travailler sur la lutte contre l'obsolescence programmée. Vous avez ainsi lancé plusieurs actions parmi lesquelles une enquête que vous aviez initiée avec votre collègue la ministre Marghem et dont les résultats étaient attendus pour la fin du mois de mars.

En 2012, l'Union européenne a adopté une directive relative aux déchets d'équipements électroniques. Elle impose aux entreprises d'éviter la fabrication de produits ne pouvant être séparés, et demande aux États membres de prendre des mesures. Selon une spécialiste en droit européen de l'UCL, fin 2015, aucune transposition en droit belge n'aurait été à l'ordre du jour. Par contre, la France a pris une mesure au sujet de laquelle j'ai déjà eu l'occasion de vous interroger, voici maintenant quelques mois.

Monsieur le ministre, confirmez-vous qu'aucune transposition en droit belge de la directive européenne de 2012 n'a été réalisée? Dans l'affirmative, pourquoi ce manquement ou pourquoi ce choix? Comptez-vous avancer dans ce cadre? Avez-vous déjà obtenu les résultats de l'enquête menée en collaboration avec votre collègue en charge de l'Environnement et du Développement durable? Je pense que les résultats de l'étude étaient attendus pour la fin mars. À l'occasion d'une autre question, vous m'aviez répondu que ce serait pour la fin avril. S'il y a du retard, pourquoi? Quelle est votre position sur la loi française en vigueur depuis bientôt deux ans? Vous avez déclaré vouloir stimuler les entreprises à proposer des produits réparables plus facilement et plus longtemps. Qu'en est-il concrètement? Enfin, avez-vous pu avancer sur la publicité de la durée de vie raisonnable des produits, qui serait présente sur les emballages? Je vous remercie déjà pour vos réponses concrètes à ces questions concrètes.

02.02 Kris Peeters, ministre: Madame Winckel, aucun des groupes de travail européens auxquels mon administration participe n'examine actuellement la problématique de l'obsolescence programmée. Les travaux européens relatifs à l'éco-conception des produits relève de la compétence du ministre de l'Environnement.

La proposition de directive visant à revoir la disposition applicable à la garantie légale de conformité pour ce qui concerne la vente de biens en ligne ne traite pas spécifiquement d'obsolescence programmée mais pourrait avoir un impact sur ce sujet.

Son examen n'a pas encore commencé au sein du Conseil. La directive 2012/19 concerne surtout la collecte et le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques. Un article concerne la conception en vue du réemploi et du traitement. Cette directive relève donc des compétences des ministres régionaux et fédéraux de l'Environnement. Parmi les pistes de solutions envisagées face à l'obsolescence programmée des produits, les options qui recueilleront ma préférence seront celles qui présenteront le meilleur impact et la plus faible charge administrative.

Une étude pilotée par le SPF Économie, qui doit se terminer fin avril, me permettra de prendre des mesures adéquates. L'affichage de la durée de vie et de la réparabilité des produits sont des mesures qui seront analysées dans cette étude. Je ne peux présager des résultats de l'étude et tout comme vous, je dois les attendre.

Certaines mesures sont déjà envisagées en lien avec les objectifs de promotion de l'économie circulaire. Plusieurs des 21 mesures du Plan d'action pour l'économie circulaire sont déjà en exécution, comme l'importante étude que je viens de citer.

J'envisage d'étendre la durée de la période durant laquelle le défaut qui apparaît est présumé exister au moment de la livraison. Actuellement, celle-ci est de six mois. Je veux dans le même temps renforcer la position du détaillant, qui est responsable de la garantie légale du fabricant et / ou de l'importateur du bien; ces mesures allant de pair.

Dans le point de contact, un scénario propre à la problématique a été créé, scénario par lequel les consommateurs peuvent signaler au SPF Économie leurs soupçons éventuels d'obsolescence programmée des produits.

Seuls cinq cas ont été signalés selon ce scénario. C'est peu.

En outre, j'ai introduit dans le Code de droit économique des sanctions permettant de lutter contre l'obsolescence programmée. Il s'agit d'analyses obligatoires des produits aux frais des fabricants en cas d'indications sérieuses d'omissions trompeuses quant à la durée de vie des produits, ainsi que la possibilité de retirer du marché les produits concernés.

L'établissement de critères de réparabilité est également intégré dans le Plan d'action d'économie circulaire auquel mes services contribuent et qui fait depuis peu l'objet d'un groupe de travail entre partenaires du Benelux. Le pilotage de ce dossier incombe à la ministre Marghem.

En ce qui concerne la loi française, mon administration n'a pas connaissance de condamnations des fabricants sur base de cette loi, mais nous serions intéressés d'obtenir les informations dont vous disposeriez.

02.03 Fabienne Winckel (PS): Monsieur le ministre, merci pour votre réponse. Il est vrai que cinq signalements, c'est peu. On peut se demander si le service est bien connu de la population et s'il n'y a pas lieu d'informer nos concitoyens.

J'entends que vous voulez travailler aussi sur le critère de réparabilité. Elle a son sens dans la lutte contre l'obsolescence programmée. Je vous suis. Mais j'en reviens à ma question initiale et regrette vraiment qu'on ne prenne pas la balle au bond en ne transposant pas cette directive européenne qui, justement, demande aux entreprises d'éviter la fabrication de produits qui ne peuvent pas être réparés. J'entends bien que c'est de la responsabilité des ministres fédéraux et régionaux de l'Environnement, mais avec votre casquette de ministre de la protection des consommateurs, avec tout ce que vous avez annoncé dans votre note de politique - l'économie circulaire, la lutte contre l'obsolescence programmée -, sans préjuger des résultats de l'étude, travailler sur la réparabilité est primordial. J'en suis convaincue, ainsi que plusieurs associations.

On sait bien aussi qu'il y a beaucoup de groupements citoyens qui voient le jour et qui travaillent justement pour pouvoir réparer ces différents outils, machines, etc. Je ne peux que vous soutenir dans ces démarches et vous encourager à essayer d'aller au-delà et de ne pas attendre ce que les ministres de l'Environnement pourraient faire dans le cadre de cette problématique.

Je me permettrai de revenir sur le sujet quand vous aurez les résultats de l'étude.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

03 Vraag van mevrouw Rita Gantois aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "Test-Aankoop" (nr. 16558)

03 Question de Mme Rita Gantois au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des

Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "Test-Achats" (n° 16558)

03.01 Rita Gantois (N-VA): Mijnheer de minister, Test-Aankoop biedt consumenten de mogelijkheid om via haar website klachten over een welbepaalde onderneming naar die onderneming te sturen. Dit gebeurt laagdrempelig. Test-Aankoop biedt de nodige ondersteuning en ondertekent de klacht bovendien in eigen naam, wat uiteraard voor meer impact zorgt. Op diezelfde website wordt de klacht vervolgens publiek gemaakt om zo meer druk uit te oefenen op het bedrijf om het probleem op te lossen.

Zonder enige twijfel is het een goede zaak dat de consument op een eenvoudige manier meer slagkracht krijgt om zijn of haar gelijk te halen. De voorwaarde moet dan wel zijn dat hij of zij ook daadwerkelijk benadeeld is geweest door de geïsoleerde onderneming en dat de betrokken onderneming onvoldoende inspanningen heeft geleverd om de geleden schade tegemoet te komen.

Echter, volgens werkgeversorganisatie UNIZO zou Test-Aankoop de gegrondheid van de betrokken klacht op geen enkele manier controleren. Zij verbindt haar naam aan de klacht, ook al zou de onderneming het recht aan haar kant hebben. Helemaal problematisch wordt het als die klacht ook nog eens openbaar op de website verschijnt en bovendien de zoekresultaten in Google terug te vinden is en blijft, zelfs als de betrokken onderneming reeds lang op de klacht is ingegaan.

Een bedrijf kan dus jarenlang kwalitatief hoogstaand werk en dito service afleveren, maar door een enkele klacht kan deze reputatie worden tenietgedaan.

Ik denk niet dat iemand iets tegen het initiatief van Test-Aankoop op zich kan hebben. Er wordt echter wel gevraagd naar voldoende omkadering. Test-Aankoop zou toch tenminste vooraf moeten onderzoeken of de klacht al dan niet terecht is. Wanneer de gepubliceerde klacht uiteindelijk is afgehandeld en de consument zijn of haar doel heeft bereikt, kan het toch niet de bedoeling zijn om de naam van de onderneming voor eeuwig aan de digitale schandpaal genageld te houden.

Mijnheer de minister, bent u op de hoogte van deze werkwijze van Test-Aankoop? Wat is uw mening hierover? Welke stappen kunt u zetten om hierin een gulden middenweg te vinden waarin zowel de consument als de onderneming zich kan vinden?

03.02 Minister Kris Peeters: Mevrouw Gantois, als gevolg van uw vraag heeft mijn kabinet aan UNIZO gevraagd de problematiek verder toe te lichten. Vervolgens werd aan Test-Aankoop gevraagd uitleg te verstrekken. Een vergadering op mijn kabinet met Test-Aankoop is gepland op 4 april. Ik wil er niet op vooruitlopen, maar ik ben van mening dat van alle marktactoren, dus ook van Test-Aankoop, verwacht mag worden dat op een evenredige en proportionele manier gehandeld wordt.

Wanneer een probleem via hun kanaal wordt aangepakt en publiek wordt gemaakt, mag worden verwacht dat zij de verdere behandeling ook opvolgen. Als er een oplossing is, lijkt het mij niet meer dan normaal dat die ook zichtbaar wordt gemaakt op de website of dat de klacht wordt afgesloten. Ik kan de werkwijze van Test-Aankoop niet verbieden. Ik moet mij er uiteraard voor behoeden in te grijpen in een geschil tussen twee partijen of op het vlak van het recht op vrije meningsuiting, dat eenieder, dus ook Test-Aankoop, heeft. Mocht het verder tot een geschil leiden, dan komt het desgevallend de rechterlijke macht toe te oordelen of men dat recht al dan niet misbruikt.

Op 4 april is er dus een vergadering. Laten we hopen dat, met onze tussenkomst en via uw vraag, de zaken op een andere leest worden geschoeid.

03.03 Rita Gantois (N-VA): Dank u voor uw antwoord, mijnheer de minister. Ik wacht het overleg en het resultaat ervan af. Ik dank u in elk geval voor uw inspanning.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

04 Vraag van mevrouw Griet Smaers aan de eerste minister over "het rapport van de Belgische Brexit High Level Group" (nr. 16634)

04 Question de Mme Griet Smaers au premier ministre sur "le rapport du Brexit High Level Group belge" (n° 16634)

04.01 Griet Smaers (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, u hebt na het referendum in Groot-Brittannië vorig jaar terecht het initiatief genomen om een werkgroep op te richten om de economische impact van een mogelijke brexit te bekijken en aanbevelingen te formuleren vanuit België, om ons daar zo goed mogelijk op voor te bereiden.

Mijn vraag dateert inmiddels van 10 februari. Begin februari werd een voorlopig rapport voorgesteld. Het bestaat uit een drietal grote onderdelen. Ten eerste een impactanalyse van de brexit op de Belgische economie, ten tweede de standpunten van de federaties en tot slot aanbevelingen aan de regering.

Ik zou u op basis van dat rapport en een aantal insteken die er instaan enkele vragen willen stellen. Eerst en vooral, het rapport vermeldt zeven aanbevelingen. Kan de regering zich aansluiten bij deze aanbevelingen? Welke stappen zal de regering ondernemen om ze uit te voeren en te honoreren?

Ten tweede, aanbeveling nr. 4 bepaalt dat België belangrijke troeven heeft voor het aantrekken van buitenlandse investeringen en dit door middel van een samenwerking tussen alle betrokken overheden kenbaar moet maken. Zal ons land zich inzetten om bijvoorbeeld bepaalde financiële activiteiten uit de City, Londen, naar ons te halen?

Ten derde, zijn met het afwerken van het rapport de werkzaamheden van de Brexit High Level Group beëindigd? Zo niet, welke werkzaamheden verwacht de regering dan nog van de Brexit High Level Group en op welke termijn? Zullen zij ook in de komende maanden en jaren nog advies blijven geven?

Tot slot, de brexit zal een invloed hebben op bevoegdheden die op federaal vlak en bij de Gewesten of de Gemeenschappen liggen. Het zal echter belangrijk zijn dat ons land met één stem spreekt. Dat was een belangrijk advies uit dat rapport, een belangrijke aanbeveling. Bij het aanpakken van de mogelijke aanbevelingen uit het rapport zijn bevoegdheden op gewestelijk en federaal niveau betrokken, evenals bevoegdheden die departementsoverschrijdend zijn. Het is dan ook in ieders belang — en zeker in het belang van de verschillende actoren uit de Brexit High Level Group — dat het brexitdossier en de aanbevelingen uit het rapport zo gecoördineerd en proactief mogelijk worden aangepakt vanuit België.

Mijnheer de minister, mijn vraag was eigenlijk gericht aan de eerste minister. Ik wou hem vragen of hij effectief voor de coördinatie zou zorgen over de bevoegdheidsniveaus en over de verschillende departementen heen. Van het secretariaat heb ik echter vernomen dat u zou antwoorden op deze vraag. Met andere woorden, de vraag is in feite gericht aan de eerste minister, maar ik ben benieuwd welk antwoord u hierop zult geven en of u het aanbevelenswaardig vindt dat de premier in dezen een rol opneemt om dat gecoördineerd aan te pakken over de verschillende bevoegdheidsniveaus heen.

04.02 Minister Kris Peeters: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Smaers, de regering heeft nota genomen van de zeven aanbevelingen en zal deze meenemen in de besluitvorming voor de opstelling van haar standpunt bij de vaststelling van de onderhandelingsrichtsnoeren van de EU-27 over de inhoud en de precieze institutionele regelingen.

Sommige aanbevelingen die binnen de bevoegdheid liggen van de regering, met betrekking tot het aantrekken van buitenlandse investeringen, de Europese agentschappen, de voorbereiding van de brexitonderhandelingen, en een herdefiniëring en uitdieping van het Europees project, worden nu reeds geïmplementeerd. Voor de andere aanbevelingen moeten wij de notificatie van artikel 50 door het Verenigd Koninkrijk afwachten. Dat zal morgen gebeuren. Daarstraks heeft het kernkabinet ook stappen gezet die mogelijk vrijdag worden gefinaliseerd, nadat morgen artikel 50 wordt geactiveerd. Wij zullen een aantal extra krachtlijnen en een aanpak afspreken.

In samenwerking met de Gewesten, die bevoegd zijn voor de promotie van België bij potentiële buitenlandse investeerders, en vooral met de betrokken regulatoren, kan ik u verzekeren dat de regering en onze diensten actief maar discreet deze bedrijven benaderen, de troeven van ons land meegeven en hun vragen efficiënt beantwoorden. Uit het rapport van de High Level Group, alsook bij de opstelling van het dossier voor het European Medicines Agency, is gebleken dat ons land wel degelijk troeven heeft.

De finalisering van het rapport was een belangrijke mijlpaal in de opdracht van de Brexit High Level Group. De groep zal de volgende jaren de situatie verder opvolgen en een permanent forum vormen voor overleg tussen de regering en de aanwezige stakeholders.

De brexitonderhandelingen worden op Europees niveau door de Commissie en de Raad gevoerd.

De in ons land uitgewerkte overlegprocedures tussen alle geledingen, ter voorbereiding van de Europese standpunten, worden hier eveneens gevolgd door de DGE, de Directie-generaal Europese Zaken en Coördinatie. Ook de ICBB, de Interministeriële Conferentie Buitenlands Beleid, zal daarbij worden betrokken. In de DGE zijn alle geledingen van ons land vertegenwoordigd. Bij onenigheid kan het punt aanhangig worden gemaakt bij de ICBB, of zo nodig bij het Overlegcomité. Op die manier kan tot een Belgisch standpunt worden gekomen dat op diverse betrokken Raden zal worden verdedigd.

Ik meen dus dat werk werd gemaakt van de nodige voorbereidingen en afspraken. Zoals het er nu naar uitziet, zal morgen artikel 50 door het Verenigd Koninkrijk worden getriggerd. Daarna zullen wij verdere stappen zetten en afspraken maken.

04.03 Griet Smaers (CD&V): Mijnheer de minister, ik hoop dat zulks, zoals u aangeeft, de komende jaren zal worden opgevolgd en dat de Brexit High Level Group mee zal adviseren. Ik hoop vooral dat de regering op een gecoördineerde manier het hele werkstuk met aanbevelingen zal meenemen.

Ik neem ook aan dat de discussie over de bevoegdheidsniveaus heen, in het overleg met de Gewesten, aan bod zal komen in uitvoering van de topics die intergewestelijk en interfederaal zullen moeten worden aangepakt.

Ik wens u er veel succes mee.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

De **voorzitter**: Vraag nr. 16656 van mevrouw Maya Detiège wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

05 Question de M. Éric Massin au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "le statut économique de la Chine et la réforme des instruments de défense commerciale" (n° 16757)

05 Vraag van de heer Éric Massin aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de economische status van China en de hervorming van de handelsbeschermende instrumenten" (nr. 16757)

05.01 Éric Massin (PS): Monsieur le président, monsieur le vice-premier ministre, au départ, je croyais que ma question, compte tenu du délai entre le dépôt et une éventuelle réponse, n'allait plus du tout être d'actualité mais, heureusement, c'est manifestement encore le cas.

Nous savons les énormes dégâts en termes de pertes d'emplois qu'a provoqué et que provoque l'importation de produits chinois à prix anormalement bas, car fabriqués à coup de dumping social et environnemental et subsidiés fortement par l'État chinois. Ce n'est pas la première fois qu'on vous interroge sur le sujet.

La situation est particulièrement critique dans le secteur de l'acier, où la Chine a augmenté sa production de 70 % entre 2010 et 2014 et est, elle-même, aujourd'hui confrontée à un net recul de sa demande intérieure. De ce fait, la Chine inonde le marché européen ainsi que d'autres marchés tiers (Afrique du Nord) qui étaient des débouchés pour nos producteurs européens.

En conséquence, 80 000 travailleurs ont perdu leur emploi ces dernières années dans ce secteur, pas uniquement en Belgique bien évidemment.

Face à ces pratiques complètement déloyales qui ne respectent évidemment pas nos normes salariales, sociales et environnementales, les producteurs européens ont clairement besoin de mesures antidumping extrêmement sévères pour survivre.

En Europe, les taxes antidumping varient de 13 % à 75 % sur les produits chinois importés dans l'Union, ce qui est sans commune mesure et sans aucune proportion face à ce que les États-Unis peuvent imposer, puisque certains produits chinois peuvent être frappés d'une taxe de 200 %. Par ailleurs, le processus de décision aux États-Unis est beaucoup plus rapide que celui adopté par l'Union européenne.

Le maintien d'instruments de défense commerciale est vital pour l'industrie européenne de l'acier. Rien que dans ma région de Charleroi, cela concerne l'emploi de plus d'un millier de travailleurs encore actifs, que ce soit à Thy-Marcinelle où il sont plus de 1 000, chez Aperam où ils sont plusieurs centaines et aux Aciers Grosjean.

La proposition de la Commission européenne relative à la nouvelle méthodologie de calcul des mesures antidumping, liée à l'octroi ou non du statut d'économie de marché de la Chine, était donc très attendue.

Si les déclarations antérieures de la Commission permettaient un certain optimisme, ses propositions du 9 novembre dernier déçoivent et suscitent de nombreuses questions. La Commission ne distingue plus les économies de marché des non-économies de marché, ce qui interpelle déjà pour la Chine qui ne respecte pas les cinq critères européens définissant une économie de marché.

Pour les pays de l'OMC, dont la Chine, elle prévoit une procédure spécifique à l'encontre de pays où existent d'importantes distorsions de marché ou où l'État exerce une profonde influence sur l'économie.

Comment la Commission va-t-elle pouvoir démontrer ces distorsions? Dans quels secteurs? Surtout, si les distorsions de marché sont prouvées, comment les mesures antidumping seront-elles calculées? Ne devons-nous pas craindre que cette méthode se révèle moins protectrice que celle dite "du pays analogue", qui était jusqu'à présent employée pour calculer les droits antidumping vis-à-vis d'un pays qui ne dispose pas d'une économie de marché (ce qui, manifestement, est le cas de la Chine)?

Par ailleurs, nous sommes confrontés à l'inversion de la charge de la preuve. C'est particulièrement préoccupant. En effet, il incombera dorénavant à la Commission ou à l'entreprise concernée d'établir la preuve du dumping, alors que la Chine, quant à elle, n'est clairement pas une économie de marché.

La tâche ne risque-t-elle pas d'être insurmontable, notamment pour les PME, qui disposent de peu de moyens et pour lesquelles les procédures actuelles visant à introduire une plainte contre un acte de dumping sont déjà très lourdes?

Dans les prochaines semaines et les mois à venir, le Conseil des ministres européens devra prendre position sur cette proposition de la Commission du 9 novembre dernier. En outre, il a adopté une position commune en décembre dernier sur la proposition de règlement relative à la réforme des instruments de défense commerciale.

Ici aussi, des questions de fond se posent, monsieur le ministre, notamment en ce qui concerne les conditions dans lesquelles la règle du droit moindre ne sera pas appliquée. Ces conditions ne seront-elles pas trop élevées, en particulier pour les matières premières? Pourriez-vous nous indiquer quelle sera la position de la Belgique dans ce dossier? Autrement dit, acceptera-t-elle la proposition de la Commission? Allez-vous proposer les modifications nécessaires afin que des milliers d'emplois belges (tant en Wallonie qu'en Flandre) dans le secteur de l'acier, mais aussi éventuellement du textile et du photovoltaïque, ne soient pas sacrifiés au bénéfice de produits chinois fabriqués grâce à des formes de dumping et des aides d'État inacceptables? Plus généralement, estimez-vous que ces deux textes sont suffisamment protecteurs pour les secteurs d'activité européens qui souffrent déjà de pratiques de dumping de la part de concurrents étrangers?

05.02 Kris Peeters, ministre: Monsieur le président, cher collègue, soyez assuré que je suis conscient de l'importance de la nécessaire réforme des instruments de défense commerciale. Suite notamment à la surcapacité globale en matière de production, en particulier en Chine, j'ai entrepris différentes actions et interventions.

La proposition du 9 novembre 2016 introduit une nouvelle méthode de calcul du dumping et supprime la liste des pays qui ne sont pas considérés comme des économies de marché. On ne parle donc plus du Market Economy Status of China.

À l'avenir, la Commission européenne rédigera des rapports qui décideront des distorsions agissant sur les marchés des pays exportateurs concernés. Ces rapports devront être le reflet des plaintes antidumping et anti-subsidies déposées auprès de la Commission européenne. On peut s'attendre à ce que le secteur de l'acier et un pays comme la Chine fassent l'objet de tels rapports.

Dans le cas où des distorsions auront été démontrées, la Commission européenne ne devra plus appliquer la règle du droit moindre. Des droits antidumping plus élevés qu'auparavant pourront être fixés sans pouvoir dépasser, toutefois, la marge de dumping.

La Belgique soutient cette proposition. Dans tous les cas, on s'assurera de l'efficacité des mesures.

Selon la Commission européenne, la charge de la preuve n'incombera pas à l'industrie européenne, mais à elle-même. Les entreprises européennes devront transmettre certaines données, comme c'est déjà le cas aujourd'hui.

J'ai pris bonne note de vos préoccupations et je peux vous assurer que les mêmes considérations ont motivé notre pays lors de l'établissement de la position belge. Cependant, j'attire votre attention sur le fait que le résultat des négociations devrait être un compromis équilibré tenant compte des différentes positions des États membres.

05.03 **Éric Massin (PS)**: Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses. Je les attendais avec beaucoup d'attention. Je ne vous cache pas ma très sincère inquiétude. Vous dites que la charge de la preuve n'incombera pas aux entreprises qui se plaindront de violations, de distorsions de concurrence, de potentiel dumping social et environnemental – je suppose –, et que cela restera à charge de la Commission. Cela signifie que la Commission va tomber dans l'arbitraire. Il n'y a pas d'objectivation. Il n'y a pas de seuil, rien du tout. La Commission établira des rapports concernant les distorsions de concurrence, qui permettront de conclure qu'il y a bien distorsion et qu'il faut prendre des mesures, dépendantes du nombre de plaintes. À partir de quelle quantité de plaintes va-t-on considérer qu'il y a distorsion de concurrence et dumping dans le chef de la Chine? Si le poids d'une entreprise dans un secteur est de 45 % ou si dix entreprises dont le poids représente 5 % d'un secteur se plaignent? Ou à partir de 35 % d'un chiffre d'affaires ou d'une capacité de production? En fait, il n'y a rien. Il n'y a aucune objectivation des conditions. Cela me semble particulièrement léger et déjà fort en retrait par rapport à ce qui se trouve à présent sur la table.

Vous dites qu'en plus il faudra faire attention aux résultats des négociations d'accords. Nous sommes 27, puisqu'un pays a décidé de quitter l'Europe. Notre position risque d'encore s'affaiblir. Je trouve que se ranger purement et simplement à l'avis de la Commission, qui laisse énormément de questions en suspens, c'est déjà une position fort en retrait par rapport à un compromis, et fort peu protectrice des entreprises qui se trouvent ici en Belgique et qui sont d'ores et déjà soumises à ces mesures de dumping dans le chef des entreprises chinoises.

Je vous rappelle que je vous avais interrogé en ce sens sur une distorsion de concurrence qui existait entre la Chine et l'Europe, et qui concernait deux entreprises, l'une en Wallonie, dans la région de Charleroi, et l'autre en Flandre, dans le Limbourg. C'était uniquement deux entreprises, et dans un secteur fortement soumis à concurrence.

Je m'attendais quand même à une réaction, puisque toutes les organisations, représentatives du monde patronal comme des travailleurs, critiquent les faibles taux de taxes auxquelles sont soumises les importations. Actuellement, le minimum est de 13 %, pouvant être porté jusqu'à 75 %. Aux États-Unis, le taux peut monter jusqu'à 200 %. Ils n'hésitent pas une seule seconde à appliquer ce taux de 200 % dans des secteurs qu'ils considèrent comme stratégiques et concurrentiels. Vous imaginez la différence. Ce sont véritablement des sanctions.

Aujourd'hui, aucun pourcentage n'est proposé. Nous ne savons pas jusqu'où nous pourrions monter - et pourquoi pas ces 200 %? - dans des secteurs particulièrement concurrentiels, dans lesquels il y a un manifestement des fraudes sociales et environnementales.

Je ne peux que vous confirmer que je suis particulièrement inquiet et un peu déçu de la position du gouvernement belge sur la fermeté qu'il faut avoir face au non-respect par d'autres États, et ici plus particulièrement la Chine qui maintient des secteurs sous perfusion. La construction de l'Europe est basée sur le fait que les États ne maintiennent plus des secteurs sous perfusion, ainsi que sur le libre marché.

Ces interventions sont de l'interventionnisme, ou du soutien pur et simple, à bout de bras, d'un secteur pratiquement en faillite en Chine, pour des productions qui sont éminemment concurrentielles, voire stratégiques, pour notre pays, mais aussi pour l'Europe.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

De **voorzitter**: De vragen nr. 16947 en nr. 16949 van mevrouw Leen Dierick zijn omgezet in schriftelijke vragen.

06 Questions jointes de

- Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "la garantie légale, l'obsolescence programmée et la garantie commerciale" (n° 16956)

- Mme Fabienne Winckel au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "l'extension de la garantie légale" (n° 16966)

06 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de wettelijke garantie, de geprogrammeerde veroudering en de commerciële garantie" (nr. 16956)

- mevrouw Fabienne Winckel aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de verlenging van de wettelijke garantie" (nr. 16966)

06.01 Karine Lalieux (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, depuis des années, il y a des discussions à la Chambre sur la problématique de la garantie légale et de l'obsolescence programmée.

Monsieur le ministre, vous vous êtes exprimé dans la presse concernant le point contact ouvert il y a un an qui permet aux consommateurs de signaler les arnaques dont ils pourraient être victimes. À cette occasion, vous avez affirmé votre volonté d'élargir la période de garantie à un, voire deux ans. Je ne peux que me réjouir de cette initiative. En effet, le délai actuel semble non seulement insuffisant mais il apparaît que certaines enseignes profitent de la méconnaissance et de la faiblesse de la garantie légale pour proposer aux clients leur garantie commerciale lors de l'achat d'un nouvel appareil. Celle-ci est le plus souvent présentée comme une garantie plus "sûre" que la garantie légale. Cela démontre que cette dernière n'est pas assez protégée, mise en avant et qu'elle reste trop faible au regard de ce que l'achat d'un appareil doit garantir *ipso facto*.

Monsieur le ministre, quel type et quel délai de garantie voulez-vous mettre en oeuvre? Allons-nous recevoir prochainement un projet en ce sens?

Je ne peux également que vous suivre concernant l'obsolescence programmée et le signalement de la durée de vie raisonnable d'un appareil - vous devriez plus laisser travailler le parlement car il y a de très belles propositions sur la table. Il est plus que temps de mettre fin aux abus des fabricants à ce niveau-là.

Envisagez-vous un recours contre les fausses informations si l'appareil ne répond pas à ce qui est indiqué?

06.02 Fabienne Winckel (PS): Monsieur le ministre, beaucoup de choses ont déjà été évoquées. Je vais revenir encore une fois sur le sujet. C'est vrai que je vous ai déjà interpellé à de nombreuses reprises sur cette thématique qui est vraiment chère à mon groupe et à moi-même.

Lors de la dernière interpellation en commission, le 17 janvier dernier, vous indiquiez avoir sollicité le Conseil de la Consommation de même que le Conseil supérieur des indépendants et des PME. Dans la presse, vous avez indiqué que votre collègue Koen Geens collaborait également aux travaux, le but étant de proposer des mesures concrètes en vue d'améliorer les règles de garantie légale. On peut se réjouir de tout cela mais j'aurais aimé savoir où vous en êtes.

Monsieur le ministre, où en êtes-vous dans vos travaux? Des mesures concrètes ont-elles été avancées? Dans l'affirmative, lesquelles? Comment sont organisées les discussions avec tous ces nombreux acteurs et, vous l'avouerez, aux intérêts parfois différents? Quand pensez-vous aboutir dans ce dossier? Quand ce projet de loi pourra-t-il être déposé au parlement?

Quelles mesures avez-vous concrètement pu prendre pour lutter contre les garanties commerciales abusives? C'est vrai qu'on voit la problématique de la garantie légale mais on constate quand même un gros problème au niveau des garanties commerciales qui sont proposées par les commerces. Je pense que le

consommateur s'y perd et qu'il est temps de mettre un petit peu d'ordre par rapport à ces différents éléments.

Je vous remercie déjà pour vos réponses.

06.03 Kris Peeters, ministre: Monsieur le président, chères collègues, lors d'une séance précédente de cette commission, j'avais confirmé avoir saisi le Conseil de la Consommation et le Conseil supérieur des indépendants et des petites et moyennes entreprises. Ces organes consultatifs institués par le législateur sont les premiers lieux de discussion destinés aux acteurs économiques.

Le 21 février, ce dernier a émis son avis. Celui du Conseil de la Consommation date du 7 mars. J'avais déjà transmis précédemment une copie de la saisine. Une nouvelle copie est à disposition, si vous le souhaitez. Cette saisine ne contenait pas de proposition de texte mais reprenait les principes de l'adaptation que j'envisage et qui sont les suivantes:

- un délai d'un an pour renverser la charge de la preuve;
- pour certains produits ou catégories de produits, une possibilité de prolonger le délai de garantie au-delà des deux ans;
- une meilleure information du consommateur au sujet de la garantie commerciale.

En ce qui concerne les informations sur la durée de vie d'un bien, de fausses allégations constituent des pratiques commerciales déloyales et sont donc déjà, à ce jour, contraires à la loi. Il ne faut donc pas de nouvelles règles sur ce plan.

Des informations plus précises quant à la couverture additionnelle qu'une garantie commerciale offre par rapport à la garantie légale et quant aux restrictions de celle-ci pourront aider le consommateur à opérer un choix en toute connaissance de cause. Il est clair que les garanties commerciales doivent satisfaire aux exigences légales sur le plan des clauses abusives et des pratiques commerciales déloyales.

06.04 Karine Lalieux (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie.

Tout d'abord, l'allongement du délai pour l'inversion de la charge de la preuve à un an me semble une bonne idée. Nous verrons de quoi il retourne quand les textes seront prêts.

Quant aux garanties commerciales, elles sont en effet réglementées dans le Code de droit économique. Vous parlez d'informations destinées au consommateur. Il faut vous montrer proactif, car celui-ci est rarement bien renseigné à cet égard. Vu les nombreux appareils qui sont fichus en quelques mois, beaucoup de clients prennent une garantie commerciale en plus de la garantie légale, car ils n'en sont pas toujours correctement informés. J'ignore si vous disposez de statistiques à ce sujet. C'est pourquoi votre projet de loi devrait insister sur la nécessité de rédiger clairement et en grands caractères l'énoncé de ces garanties - un peu à l'instar de ce qui est en vigueur dans les documents bancaires.

Et puis, je rappelle qu'il ne s'agit pas simplement de protéger les consommateurs contre l'obsolescence programmée. Nous savons en effet combien ces petits appareils sont polluants et à quel point leurs fabricants les rendent irréparables et incompatibles. Il est donc temps de travailler sur cette question sous l'angle environnemental, en durcissant nettement les sanctions à l'égard des constructeurs. À cette fin, vous devez aussi porter ce débat sur le plan européen.

06.05 Fabienne Winckel (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Je ne vais pas répéter ce que mon excellente collègue Mme Karine Lalieux a déjà dit. Ce ne seraient que des redites. Je vais vous épargner cela.

Je trouve que c'est aller dans le bon sens que d'allonger le délai pour l'inversion de la charge de la preuve à un an. Mais j'aurais plaidé pour aller au-delà, jusqu'à deux ans, afin d'agir en totale transparence, pour que ce soit encore plus clair pour le consommateur, vu que la garantie légale est de deux ans. Ne pas jouer sur cette inversion de la charge de la preuve et définir tous les délais à deux ans.

J'avais une sous-question. Vous parliez d'un avis prochain du Conseil de la Consommation. Sous quel délai le Conseil de la Consommation devrait-il rendre cet avis? Je n'ai pas entendu.

06.06 Kris Peeters, ministre: L'avis a déjà été rendu.

06.07 Fabienne Winckel (PS): D'accord. J'avais compris que vous parliez d'un autre avis.

06.08 Kris Peeters, ministre: (...)

Le **président:** Cet avis est disponible.

06.09 Fabienne Winckel (PS): En tout cas, nous resterons attentifs à ce dossier. Vous êtes attendu avec impatience car il ne s'agit pas d'une matière très compliquée. Vous pourriez très vite proposer quelque chose de très concret, porteur pour les consommateurs et positif pour l'environnement.

Le **président:** Merci, madame Winckel. Je conclus donc que l'incident est clos mais le dossier reste ouvert et on y reviendra, comme l'ont dit nos deux collègues.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

La question n° 16251 de Mme Els Van Hoof est transformée en question écrite.

07 Question de Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "le questionnaire médical" (n° 17125)

07 Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de medische vragenlijst" (nr. 17125)

07.01 Karine Lalieux (PS): Monsieur le ministre, l'organisation de défense des consommateurs Test-Achats a introduit des actions en cessation auprès du tribunal de commerce de Bruxelles contre les assureurs AG Insurance, Axa et Belfius, visant le questionnaire médical qu'ils demandent à leurs clients de compléter dans le cadre de l'assurance solde restant dû. Dossier difficile, monsieur le ministre.

Test-Achats estime en effet que les questionnaires incriminés, qui visent à estimer le risque de décès de l'assuré, comprennent des questions excessives ou ne pouvant pas être considérées comme pertinentes et adéquates par rapport à leur objectif et surtout par rapport à la loi de 2014. L'association s'est penchée l'an dernier sur les questionnaires médicaux de douze assureurs, à compléter dans le cadre d'une assurance solde restant dû. Elle avait ensuite adressé une mise en demeure à ceux dont elle jugeait le document problématique, et cela a mené certains assureurs à modifier leur questionnaire. Pour ceux dont elle a jugé les efforts trop faibles, Axa, AG Insurance et Belfius, l'organisation a finalement décidé d'aller en justice. Parmi les exemples de questions jugées excessives ou trop imprécises que pour être adéquates: "Souffrez-vous d'angoisse?" ou encore "Avez-vous pris des médicaments au cours des cinq dernières années?" Je vous défie de dire non, d'ailleurs.

Monsieur le ministre, manifestement, les assureurs ne respectent pas les conditions légales concernant le questionnaire médical. Je suis déjà venue ici concernant la composition du Bureau de suivi pour lequel Test-Achats a donné sa démission face aux dysfonctionnements manifestes de cet organe et à l'impossibilité de faire entendre sa voix. Je pense par ailleurs qu'il n'est toujours pas remplacé. Qu'en est-il aujourd'hui de la composition du Bureau? En fonction des décisions qui seront rendues par le tribunal de commerce de Bruxelles, envisagez-vous de revoir la composition du Bureau? De mettre le SPF Économie en charge de contrôler les questionnaires plus assidûment? Je ne vais pas vous parler de ma vie privée mais je peux vous garantir que le questionnaire médical que j'ai subi dernièrement de la part d'ING était honteux, tout ça pour un prêt de 30 000 euros. Je pense qu'aujourd'hui, il y a des dérives: prise de sang, test d'urine, questionnaire élargi de la part du médecin... Je ne sais pas si moi-même, je ne vais pas porter plainte contre cette banque.

07.02 Kris Peeters, ministre: Monsieur le président, madame Lalieux, le Bureau du suivi de la tarification est composé effectivement tel que la loi le prévoit. Les représentants des consommateurs démissionnaires ont été remplacés par arrêté royal du 27 octobre 2016. Je suis d'avis que les affaires en justice et la composition du Bureau du suivi sont des choses dissociées. La loi relative aux assurances charge la Commission des assurances d'une évaluation bisannuelle de l'application des dispositions sur l'assurance solde restant dû. Ce rapport d'évaluation est complété par une étude du Centre fédéral d'expertise des soins de santé. J'ai adressé, en date du 17 janvier 2017, un courrier aux deux instances, afin que cette tâche légale soit exécutée.

Je peux vous dire, madame Lalieux, que le SPF Économie ne dispose actuellement pas d'une expertise médicale pour juger de la nécessité de certaines questions médicales pour évaluer les risques de santé.

07.03 Karine Lalieux (PS): Non, mais le SPF Économie a peut-être du bon sens, surtout quand on voit les questions. Qui n'a pas pris un médicament ces cinq dernières années? Comme dirait ma généraliste, excusez-moi de vous le dire, vous répondez "non" à toutes les questions et vous mentez. Ces questionnaires poussent les gens à mentir à leur assureur et après, courent des risques dans le cadre de leur assurance solde restant dû. Je le crois très sincèrement. C'est ce que les médecins poussent aujourd'hui à faire et c'est ce que nous avons tous envie de faire.

J'espère que le rapport d'évaluation de la Commission des assurances sortira très vite. Je ne sais pas pour quand il est prévu mais cela devrait être régulier, puisque la loi le prévoit. Mais je pense qu'ils ne le font pas. Je n'ai pas l'impression qu'ils sont à heure et à temps. J'aimerais que vous préveniez le secrétariat de la commission quand cette évaluation aura lieu. Il y a un vrai problème avec les assurances. Il ne faut pas vous dire comment elles ont traité les victimes des attentats. Je pense que les compagnies d'assurances font tout pour ne pas payer les victimes. Ce ne sont plus des assureurs. Elles ne pensent qu'à leurs actionnaires. Monsieur le ministre, il est temps de vous pencher sur tous ces dossiers. On a raté un épisode lorsque nous avons voté la loi sur le prêt hypothécaire. Il fallait être plus sévère avec les compagnies d'assurances mais je crois que leur lobby a toujours beaucoup d'oreilles au sein tant de l'Europe que de ce gouvernement.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n^{os} 17242 et 17384 de Mme Cassart-Mailleux sont reportées.

08 Question de Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "les frais liés au retard de paiement" (n° 17246)

08 Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de kosten in geval van laattijdige betaling" (nr. 17246)

08.01 Karine Lalieux (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, vous avez demandé au Conseil de la Consommation de rendre une expertise concernant les frais exigés en cas de retard de paiement de facture.

Un premier avis rendu fin janvier dénonce des conditions générales trop vagues, un premier rappel souvent payant et des frais dont la justification n'est souvent pas claire, et invite clairement à juguler les excès.

Le Conseil devrait rendre un second avis sur les solutions qu'il préconise, mais celui-ci se fait attendre à cause - si je suis bien informée - de divergences de vues entre les différentes composantes du Conseil.

Monsieur le ministre, nous avons conscience du nombre de retards dans le paiement des factures. Ceci dit, il nous semble que bien des entreprises demandent des frais de retard injustifiés, à l'heure où l'envoi d'un rappel par internet ne coûte pas grand-chose. Il semble qu'il y ait pas mal d'abus, des frais excessifs dès le premier rappel envoyé relativement rapidement.

Le Code de droit économique énonce déjà les conditions dans lesquelles des frais pour retard sont acceptables mais celles-ci restent floues. La situation actuelle montre que la loi en vigueur est insuffisante à protéger les consommateurs et à permettre aux entreprises de savoir dans quelle mesure elles peuvent réclamer des frais de retard.

Monsieur le ministre, quand le Conseil va-t-il rendre son second avis?

Pouvez-vous nous rappeler la composition de ce Conseil?

N'est-il pas urgent de clarifier les conditions légales des frais de retard en déterminant des maximums et des délais de paiement?

Il me semble qu'une proposition de loi sur les frais de retard émanant du sp.a a été déposée et envoyée en commission de la Justice. Monsieur le président, je ne sais pas bien ce qu'elle fait là. Le ministre de la Justice doit peut-être rendre un avis sur cette proposition.

Le **président**: Madame Lalieux, je prends note de cette dernière interrogation. Il y aura probablement lieu de vérifier au niveau de l'organisation de la Chambre.

08.02 Kris Peeters, ministre: Monsieur le président, madame Lalieux, fin de l'année passée, j'ai marqué mon accord sur la proposition du Conseil de la Consommation de travailler en deux phases. J'avais également communiqué mon souhait de pouvoir disposer de l'avis complémentaire dans un bref délai. À l'heure actuelle, les discussions sont toujours en cours au sein du Conseil. Et vous savez très bien que le Conseil de la Consommation est un organe paritaire composé de 13 membres issus d'organisations de consommateurs et de 13 membres représentant les organisations de la production, de la distribution, des Classes moyennes et de l'agriculture.

Dans l'intérêt du consommateur, des clauses pénales excessives doivent être combattues. Il est tout aussi indiqué de tenir compte des intérêts des entreprises, qui ont droit à une indemnisation adéquate des frais occasionnés par le consommateur qui paie tardivement.

Avant de prendre une initiative concrète, je veux disposer de l'avis du Conseil évidemment. J'ai adressé un nouveau courrier à son président pour que le deuxième avis soit rendu rapidement.

08.03 Karine Lalieux (PS): Merci, monsieur le ministre. J'espère qu'effectivement, le Conseil rendra rapidement un avis. En même temps, il peut avoir des avis minoritaires et des positions divergentes. Je ne remets pas en cause le fait qu'une facture due doit être payée mais quand on voit les frais de rappel et souvent pour des personnes qui ont des difficultés de paiement – il ne faut pas se mentir avec l'augmentation du surendettement –, ces frais de rappel ne font qu'augmenter de manière considérable le surendettement et sont souvent démesurés. Je crois qu'il y a urgence. C'est bien d'avoir adressé une lettre au Conseil de la Consommation. J'espère que d'ici l'été, nous aurons un projet de loi sur la table pour réguler ces frais de rappel.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

09 Vraag van de heer Johan Klaps aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de reactie van de banken op de brief met betrekking tot de terugbetaling van negatieve rente bij woonkredieten" (nr. 17037)

09 Question de M. Johan Klaps au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "la réaction des banques à la lettre relative au remboursement du taux d'intérêt négatif sur les crédits hypothécaires" (n° 17037)

09.01 Johan Klaps (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, deze vraag betreft een thema waarover ik het al een paar keer met u heb gehad.

Ik heb u al ondervraagd over de terugbetaling van negatieve rente bij woonkredieten. U hebt in uw antwoorden steeds zeer duidelijk gezegd dat het Wetboek van economisch recht stelt dat de debetrentevoet zowel in de plus als in de min moet schommelen.

Dat betekent dat de consument ook een negatieve rente kan ontvangen indien het contract van zijn of haar hypothecair krediet dat toelaat of niet uitsluit. Nochtans krijg ik nog steeds berichten dat Belfius – en misschien ook nog andere banken, maar van Belfius heb ik een concreet voorbeeld gekregen – blijft weigeren haar klanten die recht hebben op de uitbetaling van negatieve rente, te vergoeden.

U hebt mij in januari nog gezegd dat u alle banken zou aanschrijven om hen nadrukkelijk op hun plichten te wijzen.

Omdat er nog steeds klanten in de kou staan, verneem ik graag het volgende. Heeft u de brief met betrekking tot de terugbetaling van negatieve rente bij hypothecaire kredieten reeds naar alle banken verstuurd? Indien ja, kan ik daarvan een kopie krijgen?

Welke reacties hebt u reeds ontvangen van de banken? Wat zult u eventueel nog verder ondernemen opdat de klanten zouden krijgen waarop ze recht hebben?

09.02 Minister **Kris Peeters**: Mijnheer Klaps, ik kan u meedelen dat ik inderdaad brieven heb gestuurd. Ik heb niet alle banken aangeschreven, maar alleen de banken die de negatieve rente niet wilden terugbetalen. Indien u dat wenst, kan ik u een kopie bezorgen, want u hebt ernaar gevraagd.

Nog belangrijker is dat ik ook antwoorden heb gekregen.

Ik heb reeds een antwoord ontvangen van AXA, dat een FAST-strategie – *fair, attentive, simple and transparent* – heeft opgezet voor de klantenrelaties. In dat kader hebben zij recentelijk besloten om alle lopende overeenkomsten onder de loep te nemen. Waar er onduidelijkheden zijn in de contractvoorwaarden, zullen zij het belang van de klant vooropstellen. Dat betekent dus dat zij, voor de contracten die in het verleden zijn afgesloten en waarover er onduidelijkheid is, de onduidelijkheid in het belang van de klant zullen oplossen. Dat wil dus zeggen dat zij daarvoor de nodige actie zullen ondernemen.

Ook Belfius heeft reeds een antwoord bezorgd, een minder positief weliswaar. Zij zijn van mening dat de rente op hypothecaire leningen niet negatief kan worden omdat dat tot een economisch onevenwicht zou leiden. Dat standpunt betreur ik ten eerste, zodanig zelfs dat ik contact heb laten opnemen met Belfius om hen erop te wijzen dat wij ook een antwoord van andere instellingen hebben gekregen, zijnde AXA, die het probleem op een positieve manier en in het voordeel van de consument wil oplossen. Ik heb gezegd dat ik hun antwoord ten eerste betreur en dat ik hen daarover opnieuw wil spreken. Er zal dus binnenkort een nieuw contact zijn met Belfius over het standpunt dat zij in hun brief hebben verwoord, namelijk dat zij zich niet verplicht voelen om inzake de negatieve rente in woonkredieten iets positiefs voor de consument te doen. Ik hoop dat zij, nu zij weten dat AXA dat wel doet, bereid zullen zijn om hun positie te herzien.

09.03 **Johan Klaps** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, van AXA had ik inderdaad al positieve verhalen vernomen. Ik ben ook heel blij dat AXA het principe toepast dat bijvoorbeeld in de verzekeringssector al langer wordt toegepast. Wanneer het contract onduidelijk is, wordt in het voordeel van de klant of consument beslist. Dat is ook logisch, gezien het machtsonevenwicht tussen beide partijen.

Ik dank u voor uw volgehouden inspanning ter zake. Wij leveren op dat domein goed teamwork.

Ik zou van u graag een kopie van de brief krijgen, maar dat mag ook digitaal gebeuren.

Ik verneem te zijner tijd graag nog het gevolg dat aan de actie met Belfius wordt gegeven.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

Le **président**: Chers collègues, je dois vous consulter pour l'organisation de nos travaux. Tout d'abord, monsieur Calomne, vous avez plusieurs questions. Mme Grovonius a une seule question à l'agenda et M. Klaps en a une également, tout à la fin de l'agenda. Monsieur Calomne, si vous autorisez vos collègues à poser d'abord leurs questions, vous auriez ensuite la possibilité de poser toutes vos questions les unes à la suite des autres.

09.04 **Gautier Calomne** (MR): Je souscris pleinement à votre proposition, monsieur le président.

Le **président**: Je vous en remercie.

10 **Question de Mme Gwenaëlle Grovonius au vice-premier ministre et ministre des Affaires étrangères et européennes, chargé de Beliris et des Institutions culturelles fédérales, sur "la réglementation européenne relative aux minerais des conflits" (n° 17298)**

10 **Vraag van mevrouw Gwenaëlle Grovonius aan de vice-eersteminister en minister van Buitenlandse Zaken en Europese Zaken, belast met Beliris en de Federale Culturele Instellingen, over "de Europese regelgeving inzake de conflictertsen" (nr. 17298)**

10.01 **Gwenaëlle Grovonius** (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, les eurodéputés ont voté, ce jeudi 16 mars, un règlement visant à exclure du marché européen les minerais issus des zones de conflit.

Le texte, malheureusement moins ambitieux que le projet initial du Parlement, a pour objectif de faire cesser les violations des droits humains engendrées par ce commerce.

Les minerais "de sang", à savoir le tungstène, l'étain, le tantale et l'or, sont utilisés dans la production d'objets du quotidien tels que les téléphones portables, les ordinateurs, les réfrigérateurs, les voitures ou encore les ampoules. Ils proviennent principalement d'Afrique, notamment de République Démocratique du Congo, en particulier, de la région des Grands Lacs.

Ce règlement contraindra, à partir de 2021, certains importateurs européens (fonderies, raffineries et autres entreprises importantes dans le secteur des minerais bruts) à mener des contrôles sur la provenance de leurs minerais en évaluant la "diligence raisonnable" de leurs fournisseurs. En d'autres termes, ces derniers devront s'assurer que leurs approvisionnements sont extraits dans des conditions respectueuses des droits humains.

Seule une toute partie des entreprises sera concernée. Mais l'Union européenne se réserve toutefois le droit d'édicter des règles contraignantes pour les fournisseurs dans le cas où leurs initiatives se révéleraient être insuffisantes après deux ans, ce qui permettrait d'avoir un contrôle tout au long de la chaîne.

Monsieur le ministre, comment ce règlement sera-t-il concrètement appliqué en Belgique? Quelles seront les mesures concrètes qui seront suggérées aux entreprises belges?

10.02 Kris Peeters, ministre: Madame Grovonijs, le nouveau règlement poursuit un triple objectif: empêcher l'exportation vers l'Union européenne de minerais et de métaux issus du conflit, empêcher l'utilisation par les fonderies et les raffineries globales de l'Union européenne de minerais du conflit, et empêcher les abus commis sur des ouvriers mineurs.

En mars, le règlement a été approuvé par le Parlement européen. On prévoit qu'après approbation formelle du Conseil, le texte sera publié fin mai, afin que le règlement entre en vigueur. Le nouveau règlement ne sera applicable aux entreprises concernées qu'à partir du 1^{er} janvier 2021, de sorte qu'elles aient amplement le temps de se conformer aux obligations.

Dans la mesure du possible, la Commission européenne demande toutefois aux entreprises concernées de bien vouloir commencer au plus vite à effectuer le contrôle de leurs fournisseurs, de préférence avant la date du 1^{er} janvier 2021.

La réglementation européenne prévoit que les États membres de l'Union européenne désignent une autorité compétente qui se chargera, à partir de l'activation de l'obligation en 2021, de la coordination du contrôle avec la Commission européenne et du contrôle national du respect du règlement.

Au terme du plan actuel présenté au plus tard dans les trois mois de la publication de la réglementation, les États membres devront indiquer à l'Union européenne quel organe administratif a été désigné comme autorité compétente pour le contrôle. Je peux vous informer que le SPF Économie travaille en interne à une proposition visant à ce que la Belgique remplisse ses obligations de contrôle en la matière.

Une première réunion administrative des experts concernés a eu lieu la semaine dernière. Plusieurs autres réunions auront lieu au cours des prochaines semaines. L'administration me transmettra ensuite une proposition à ce sujet. De cette façon, la Belgique sera prête à fournir à la Commission européenne un plan d'approche interne après la publication du règlement et ce, dans les délais impartis.

10.03 Gwenaëlle Grovonijs (PS): Monsieur le ministre, vous n'avez pas encore les réponses concrètes à mes questions puisque la réflexion est en cours. Je reviendrai vers vous ultérieurement pour avoir les éléments additionnels. Cela devient une habitude!

Le **président**: Il faut toujours persévérer, madame Grovonijs. Cela vaut pour tous les domaines.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

11 Vraag van de heer Johan Klaps aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "het nagaan van faillissementen door de FSMA"

(nr. 17506)

11 Question de M. Johan Klaps au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "le contrôle des faillites par la FSMA" (n° 17506)

11.01 Johan Klaps (N-VA): Mijnheer de minister, vorige week nog hebben wij het wetsontwerp houdende diverse bepalingen inzake economie in de plenaire vergadering goedgekeurd. In dat wetsontwerp staat onder andere een oplossing voor de ongelijkheid die gecreëerd werd bij de inschrijving als kredietbemiddelaar of verzekeringstussenpersoon.

In het verleden werden bestuurders en zaakvoerders van een vennootschap na een faillissement levenslang geweerd van inschrijving in het register van bemiddelaars inzake hypothecair krediet of het register van verzekeringstussenpersonen. Dat gold echter niet voor zelfstandigen zonder vennootschap. Dat probleem werd verholpen, waarvoor onze appreciatie.

Niettemin ontstond er tijdens de bespreking van het wetsontwerp onduidelijkheid omtrent de manier waarop de FSMA de faillissementsgeschiedenis nagaat. U stelde dat het aan de aanvrager van een inschrijving als verzekeringsbemiddelaar toekomt aangifte te doen van zijn antecedenten en dat het daarnaast moeilijk lijkt om informatie over vroegere faillissementen te verhullen.

U zei tijdens de bespreking echter ook dat u navraag zou doen naar de wijze waarop de FSMA de faillissementen daadwerkelijk nagaat. Ik gaf een suggestie om eventueel een register voor faillissementsvonnissen aan te leggen, opdat de FSMA eenvoudig en efficiënt zou kunnen nagaan of een verzekeringstussenpersoon al dan niet het voorwerp is geweest van een faillietverklaring. U hebt daarop toen geantwoord dat u die suggestie zou meenemen en voorleggen aan de FSMA. Ik weet dat het kort dag is. Ik wist op het moment van indienen van de vraag niet dat wij zo snel een vragensessie zouden hebben.

Hebt u ondertussen al antwoord gekregen van de FSMA hoe faillissementen in de praktijk worden nagegaan? Is die manier sluitend of moeten er nog aanpassingen gebeuren? Wat is de reactie van de FSMA op het voorstel om een register voor faillissementsvonnissen aan te leggen?

11.02 Minister Kris Peeters: Mijnheer Klaps, de FSMA vertrekt van de door de kandidaat ingevulde vragenlijst. Bij indicatie van incoherenties wordt een externe database geconsulteerd. Op de tweede plaats doet de FSMA steekproeven op naam via internet. Ook met de database van de Kruispuntpank van Ondernemingen wordt regelmatig een volledige *cross-check* gedaan van ingeschreven tussenpersonen en bij inschrijving van de kandidaat-tussenpersonen.

Ten slotte wordt in het *Belgisch Staatsblad* de vennootschap van de aanvrager doorgelicht op eerdere antecedenten en faillissementen. Gelet op het hoge volume van aanvragen, zowat 3 500 inkomende aanvragen in een normaal werkingsjaar, wordt deze screening *risk-based* uitgevoerd. Op diezelfde manier gebeurt ook een screening in het kader van de actualisatie van het dossier van een reeds ingeschreven tussenpersoon en bij elke wijziging ervan. De inschrijvingsvoorwaarden moeten immers continu worden nageleefd.

De FSMA stelt, algemeen gesproken, een reeks vragen aan de kandidaat om de inschrijvingsvoorwaarden te kunnen toetsen, waaronder deze van geschiktheid en professionele betrouwbaarheid, en om een beroepsverbod te kunnen onderzoeken. De vragen rond een eerder faillissement zijn hiervan een onderdeel. De tussenpersoon is wettelijk gehouden tot het correct beantwoorden van de vragen bij inschrijving en tijdens de duur van de inschrijving tot het onverwijld melden van alle wijzigingen aan zijn inschrijvingsdossier. De FSMA doet regelmatig controles op deze inschrijvingsdossiers, maar hangt voor een stuk af van de input van de tussenpersonen. De voormelde controle op betrokkenheid bij faillissementen is bij aanpak eerder omslachtig en *risk-based*.

Zelfs na de nieuwe wetgeving blijft het voor de FSMA zeer relevant of een fysiek persoon failliet werd verklaard dan wel of deze betrokken is als bestuurder, leidinggevende of verantwoordelijke voor de distributie in een failliet verklaarde vennootschap. Dit is het geval zowel bij de inschrijving als tijdens de duur van de inschrijving. Immers, los van de invoering van de nieuwe wet moet de FSMA steeds kunnen beoordelen of een kandidaat-tussenpersoon, een fysiek persoon of een effectieve leider en verantwoordelijke voor de distributie in een rechtspersoon, beantwoordt aan voornoemde vereiste van geschiktheid en professionele betrouwbaarheid, *fit and proper*. Daarbij zal een betrokkenheid bij een frauduleus faillissement als negatief element in aanmerking worden genomen: vervreemding van geld,

oplichting enzovoort.

De FSMA beschikt volgens vaste rechtspraak van de Raad van State over een discretionaire beoordelingsmarge. Het uittreksel uit het strafblad kan daarbij opheldering geven, maar enkel als de fysieke persoon strafrechtelijk is veroordeeld. Voor reeds ingeschreven tussenpersonen wordt de FSMA niet automatisch door het gerecht ingelicht over hun eventuele strafrechtelijke veroordeling.

Dat geldt eveneens voor lopende faillissementsprocedures of lopende strafrechtelijke procedures.

De FSMA is van oordeel dat het beschikken over een faillissementsdatabank de FSMA nuttig kan helpen om snel en efficiënt sluitend zoekingswerk te doen. De FSMA wil in de toekomst op geautomatiseerde wijze meer informatie halen uit de gegevens waarover zij beschikt, uit zowel interne als externe bronnen. De geautomatiseerde kruising van de databank en de Kruispuntbank van Ondernemingen, verrijkt met een faillissementsregister, zou toelaten om sneller en meer sluitend probleemsituaties te detecteren.

11.03 Johan Klaps (N-VA): Mijnheer de minister, bedankt voor uw uitvoerig antwoord. Ik kan het antwoord van de FSMA alleen maar bijtreden. Er bestaan momenteel uiteraard al verschillende controle mogelijkheden, maar dat is nogal omslachtig. De duurtijd van het antwoord alleen al geeft aan dat het om een hele procedure gaat. Misschien zijn er hier en daar toch gaten mogelijk als de aanvrager van slechte wil is. Voor wie alles correct invult, is er uiteraard geen enkel probleem, maar het moet natuurlijk de doelstelling zijn om de cowboys ertussen uit te halen waar nodig.

Wij zullen het voorstel voor een faillissementsregister eens bestuderen, want ik denk dat het inderdaad een nuttige oplossing kan zijn. Ik kom in dat verband zeker nog bij u terug.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

12 Question de M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "les tentatives d'arnaques téléphoniques envers les citoyens" (n° 16083)

12 Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de pogingen om burgers op te lichten via de telefoon" (nr. 16083)

12.01 Gautier Calomne (MR): Monsieur le président, monsieur le vice-premier ministre, il me revient que de nombreux Belges ont récemment été victimes de tentatives d'arnaques à la consommation par téléphone. Une manœuvre souvent rapportée est la suivante: un prétendu représentant d'un cabinet d'avocats spécialisé dans l'industrie du cinéma téléphone à un citoyen et l'accuse d'avoir procédé au téléchargement illégal d'œuvres protégées par des droits d'auteur. Ledit représentant tente ensuite d'extorquer de l'argent en échange de la fin d'une procédure judiciaire qui, bien entendu, n'existe pas. Ces pratiques frauduleuses sont inacceptables et totalement illégales. Les citoyens doivent être protégés au mieux face à des chantages de ce type.

Monsieur le vice-premier ministre, disposez-vous de données chiffrées quant au nombre d'arnaques à la consommation par téléphone dont les citoyens ont été victimes ces dernières années? Selon les informations à votre disposition, où en est ce dossier?

Quelles mesures ont-elles été prises ou sont-elles à l'étude, à court terme, afin de lutter contre ce type d'arnaques? Des initiatives sont-elles éventuellement envisagées en vue d'une meilleure prévention et d'une information renforcée du public face à ces pratiques, éventuellement en synergie avec votre collègue M. Jambon, ministre de l'Intérieur et de la Sécurité?

12.02 Kris Peeters, ministre: Monsieur Calomne, mon administration a reçu en 2015 et 2016 respectivement 940 et 1 817 signalements pour lesquels les plaignants ont déclaré le téléphone comme méthodes de vente ou de publicité pour lesquelles la qualification d'escroquerie a été attribuée. L'augmentation en 2016 peut sans aucun doute être expliquée par le lancement, le 22 février 2016, du nouveau point de contact. Néanmoins, mon administration m'a fait savoir n'avoir reçu jusqu'à ce jour aucun signalement concernant le téléchargement illégal d'œuvres protégées par les droits d'auteur.

Plusieurs initiatives sont prises en matière de prévention. Le SPF Économie met en garde contre différentes formes d'arnaques par le biais de communiqués de presse via son site web et les réseaux sociaux, par exemple contre les appels téléphoniques frauduleux offrant des voyages gratuits. La FSMA met également régulièrement en garde contre les pratiques dites *boiler rooms* et autres formes de fraudes à l'investissement qui font pression sur les citoyens par téléphone. On trouve également sur internet des conseils permettant de vérifier ces cas et expliquant ce qu'il convient de faire quand on en est victime.

12.03 **Gautier Calomne** (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie. On ne peut évidemment pas se réjouir du nombre de cas d'escroquerie recensés. Mais cela met au moins en lumière l'intérêt et l'utilité du point de contact que vous avez mis en place. On doit pouvoir continuer à travailler dans cette voie, de manière préventive pour déceler les arnaques au plus vite et éviter qu'elles se multiplient.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

13 **Question de M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "les infractions réglementaires et le non-respect des prescriptions légales dans le secteur professionnel des agents immobiliers" (n° 16516)**

13 **Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de inbreuken op de wetgeving en de niet-naleving van de wettelijke voorschriften in de sector van de vastgoedmakelaars" (nr. 16516)**

13.01 **Gautier Calomne** (MR): Monsieur le vice-premier ministre, les services de l'Inspection économique ont mené une enquête du 1^{er} avril au 31 juillet dernier sur le secteur professionnel des agents immobiliers. Il apparaîtrait que le nombre de cas d'infractions aux règlements et prescriptions légales serait très élevé, à savoir 59 % des personnes ciblées par l'échantillon de vérifications.

Si j'en crois les informations diffusées par les médias, tous les acteurs économiques satisfont à l'obligation d'inscription auprès de l'Institut professionnel des agents immobiliers, mais de nombreux litiges subsistent en termes de gestion des contrats. Sont notamment visés des problèmes de lisibilité des tarifs, mais aussi de non-respect du droit de rétractation du consommateur lors de locations ou de ventes de biens avec un agent immobilier.

Enfin, il est aussi inquiétant de constater que la loi du 11 janvier 1993, relative à la prévention de l'utilisation du système financier pour le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, semble peu respectée chez un professionnel sur six.

Interrogé sur ce dossier, vous avez déclaré, je vous cite: "Le nombre d'infractions dans ce domaine reste beaucoup trop important et on constate que les résultats des contrôles sont à peine meilleurs que lors de la précédente enquête (...). Je suis persuadé que l'enquête et mon courrier auprès de l'Institut professionnel des agents immobiliers (IPI) aboutiront à des corrections structurelles".

Monsieur le vice-premier ministre, pouvez-vous nous communiquer l'état général de la situation? Quels sont les résultats par comparaison avec l'enquête menée l'année précédente? Quelle est exactement la teneur du courrier que vous avez envoyé à l'IPI et, partant, quelles sont les corrections structurelles que vous en attendez? Enfin, quelles mesures avez-vous retenues pour encourager, en synergie avec les représentations sectorielles, toutes les mesures utiles pour améliorer les pratiques professionnelles dans ce secteur en particulier?

Je vous remercie pour les éléments de réponse que vous pourrez nous communiquer.

13.02 **Kris Peeters**, ministre: Monsieur Calomne, vous avez apparemment déjà reçu tous les chiffres, puisque vous en avez cité quelques-uns. Il n'est donc pas nécessaire de les répéter ici.

Par courrier adressé à l'IPI (Institut professionnel des agents immobiliers), j'ai fait part de mes soucis quant au grand nombre d'infractions et à la trop légère amélioration de la situation au regard de l'enquête précédente. J'ai insisté auprès de l'Institut sur la nécessité d'un plus grand respect de la réglementation par les agents immobiliers. Je vous donnerai évidemment copie de cette lettre si vous le souhaitez.

Une réunion avec des responsables de l'IPI s'est tenue le 1^{er} mars. Mercredi dernier, mon cabinet a reçu des

représentants de l'ACCIP (Assurances, Crédits, Courtage, Immobilier, Prêts hypothécaires).

En tout cas, je veillerai à actualiser l'arrêté royal de 2007. Mon administration est en train de préparer ce dossier.

13.03 Gautier Calomne (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Je suivrai attentivement l'évolution de ce dossier, puisque vous êtes en train de parfaire cette réglementation. Ce sera bien utile.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

14 Question de M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "les conséquences du Brexit pour la Belgique" (n° 17088)

14 Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de gevolgen van de brexit voor België" (nr. 17088)

14.01 Gautier Calomne (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, suite à l'annonce des résultats du référendum sur le Brexit, vous aviez mis en place, assez rapidement, une équipe de crise pour parer aux éventuelles conséquences négatives pour notre pays de la sortie du Royaume-Uni. Vous aviez eu des mots très clairs en soulignant l'importance d'écouter les conseils d'experts de grande réputation et ainsi de nourrir l'action du gouvernement sur la base de leurs recommandations.

Il apparaît aujourd'hui que le Royaume-Uni pourrait subir un certain nombre de délocalisations de ses entreprises, soucieuses de garder un ancrage européen, mais que ces déménagements d'activités risquent de ne pas forcément profiter à la Belgique. C'est du moins le constat d'une étude réalisée par le cabinet Ernst & Young, qui semble privilégier des relocalisations d'acteurs économiques en Allemagne et aux Pays-Bas.

Monsieur le ministre, avez-vous eu l'occasion de parcourir cette étude sur les relocalisations d'entreprises et, partant, partagez-vous ses conclusions? Quel est actuellement le bilan du travail mené par l'équipe de crise constituée en juin dernier? Quelles sont les recommandations qui ont d'ores et déjà été fournies au gouvernement? Quelles mesures ont-elles été retenues jusqu'à présent, en concertation avec les pouvoirs régionaux, compétents en matière de commerce extérieur, pour limiter l'impact négatif du Brexit et favoriser toutes les retombées positives possibles?

14.02 Kris Peeters, ministre: Monsieur le président, cher collègue, j'ai pris connaissance de l'étude du cabinet Ernst & Young intitulée "Plan B... for Brexit" du mois de janvier 2017.

Je constate avec vous que cette étude établit, malgré la baisse du caractère attractif du Royaume-Uni pour les investisseurs étrangers, que 86 % des investisseurs étrangers n'envisagent pas de déplacer leur entreprise vers le continent. Ni notre pays, ni aucune de nos villes ne sont cités comme destinations d'excellence. Toutefois, cela ne signifie pas que certaines entreprises ne pourraient pas choisir notre pays pour des raisons qui n'ont pas été considérées importantes dans le cadre de cette étude.

En revanche, je partage le point de vue défendu dans ladite étude selon lequel il est difficile pour les entreprises d'évaluer, aujourd'hui, l'impact du Brexit sur leur ligne d'approvisionnement, vu le manque de clarté concernant la relation économique entre le Royaume-Uni et l'Union européenne des 27.

Par ailleurs, il est beaucoup trop tôt pour faire des spéculations quant à la relocalisation d'entreprises établies en Grande-Bretagne, notamment suite à diverses promesses comme celles faites à Nissan. En effet, le gouvernement britannique met tout en œuvre pour que cette entreprise reste au Royaume-Uni.

Permettez-moi ici de vous faire remarquer que les actions promotionnelles visant à attirer de nouveaux investissements étrangers relèvent de la compétence des Régions.

Tous les membres de cette commission ont reçu le rapport du groupe de haut niveau sur le Brexit qui a été

présenté au premier ministre le 30 janvier. Outre une analyse macroéconomique et sectorielle réalisée sur la base d'études et avec la contribution des fédérations sectorielles, le rapport contient de nombreuses recommandations qui sont formulées au gouvernement et qui sont articulées autour de sept recommandations de base.

Celles-ci ont été élaborées sur base des contributions des fédérations intersectorielles (FEB-Unizo-VOKA-UWE-BECI), ainsi que sur base des conclusions ayant pu être tirées des chapitres précédents.

En substance, le groupe plaide, d'une part, en faveur d'un atterrissage en douceur, et, d'autre part, pour un régime transitoire entre l'accord de retrait et la conclusion d'un accord de libre-échange approfondi et global. Nous devons absolument éviter un scénario OMC parce que cela conduit à une situation "perdant-perdant."

C'est à présent au gouvernement d'intégrer des recommandations et de les utiliser ou non dans sa proposition ou position à l'égard des directives de négociation et du mandat de négociation de la Commission qui élaborera après la notification de l'article 50, probablement demain, 29 mars, par le Royaume-Uni. L'impact négatif du Brexit aujourd'hui se situe principalement dans l'érosion du taux de conversion de la livre par rapport à l'euro. Cela induit une forte pression sur notre part de marché et notre compétitivité sur le marché britannique. Ni le niveau régional ni le niveau fédéral ne sont en mesure d'y changer quoi que ce soit.

Jusqu'à présent, des mesures spécifiques ne se sont pas avérées nécessaires. Cela pourrait bien changer après l'accord de sortie et en fonction du déroulement des négociations. L'évolution de la position sur le marché et du milieu d'exportation de nos entreprises fait l'objet d'un suivi attentif.

14.03 Gautier Calomne (MR): Monsieur le vice-premier ministre; je vous remercie pour votre réponse particulièrement complète par rapport au suivi de ce dossier qui est quand même important, avec aussi et probablement des répercussions conséquentes sur notre pays. On continuera évidemment à suivre ce dossier et ses évolutions que l'on espère pas trop négatives.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

15 Question de M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "la sécurité en ligne" (n° 17370)

15 Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de veiligheid op het internet" (nr. 17370)

15.01 Gautier Calomne (MR): Monsieur le président, monsieur le vice-premier ministre, selon le patron de Google Belgique, la sécurité informatique en ligne des Belges serait menacée, ainsi que le marché de la consommation en ligne. En effet, lors d'une présentation publique au sujet de la cybersécurité, il a affirmé que "plus de la moitié des internautes ne savent pratiquement rien de la manière d'utiliser internet en toute sécurité".

Parallèlement, une étude menée par le bureau GfK a révélé que les Belges seraient parfaitement conscients des principaux risques encourus sur la toile, mais qu'ils n'utiliseraient que les mesures de sécurité les plus basiques, à savoir la simple utilisation d'un antivirus. Cela ne suffit évidemment pas puisque, toujours selon ladite étude, 37 % des Belges ont reconnu avoir été les victimes d'une expérience difficile en ligne, parmi lesquelles on compte des vols d'identité, la revente de données personnelles ou encore des faits d'escroquerie.

Pour combler ce manque de sécurité, il semblerait que Test-Achats ait déjà mis en place des sites dédiés à la consommation en ligne, ainsi qu'un magazine spécialisé en la matière afin de sensibiliser le public belge à la thématique. En outre, Test-Achats et Google ont décidé de mener conjointement une campagne pour soutenir l'information et l'usage des bonnes pratiques sur la toile.

À l'heure où le développement de l'e-commerce est une des priorités de notre gouvernement, je souhaiterais savoir si vous avez eu l'occasion de rencontrer les responsables de Test-Achats et de Google Belgique, afin d'échanger au sujet de cette campagne de sensibilisation? Le cas échéant, quel était l'état de ces contacts? Une participation de vos services est-elle éventuellement prévue?

Par ailleurs, à votre niveau, quelles mesures ont-elles été retenues ou seront-elles retenues à court et à moyen termes pour soutenir une navigation sécurisée sur internet pour les citoyens, et ce en synergie avec votre homologue, le vice-premier ministre en charge de l'Agenda numérique?

15.02 **Kris Peeters**, ministre: Monsieur Calomne, Test-Achats et Google ne m'ont pas contacté au sujet de la campagne qu'ils vont mener conjointement. Aussi, mon cabinet les a-t-il invités à un entretien à ce sujet. Cela permettra d'examiner si le SPF Économie peut se rallier à cette initiative et de quelle manière.

La protection des consommateurs sur internet est effectivement une priorité de notre gouvernement. À cet égard, mes services, en collaboration avec ceux relevant du ministre De Croo et du ministre Borsus, ont soutenu diverses actions de sensibilisation, notamment les suivantes. Le SPF Économie a lancé la plateforme pointdecontact.belgique.be, qui permet aux consommateurs victimes d'une tromperie, d'une arnaque, d'une fraude ou d'une escroquerie de déposer plainte et de disposer d'un avis ainsi que de toutes les informations nécessaires pour réagir au mieux.

Mes services participent à diverses campagnes de sensibilisation, telles que E-Shop Defense, Safer Internet Day, b-bico.be etc. Le cas échéant, mes services collaborent avec les autorités compétentes, notamment avec la Commission Vie privée pour ce qui relève de leurs compétences.

Le SPF Économie est également un membre actif de la *Cyber Security Coalition*, qui rassemble les secteurs public et privé ainsi que le monde académique afin d'examiner les questions relatives à la cybersécurité et qui a notamment pour objet de sensibiliser le consommateur et les entreprises.

Le SPF Économie publie chaque année le *Baromètre de la société de l'information*, qui identifie divers enjeux liés à l'économie digitale et à la cybersécurité.

Le SPF Économie mettra prochainement à la disposition des consommateurs et des entreprises des informations utiles concernant les bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information, via la création de nouvelles pages web sur le site du SPF Économie.

Sur son site, la FSMA met également régulièrement en garde contre les pratiques des *boiler rooms* et d'autres formes d'offres frauduleuses de placement où les citoyens sont contactés par téléphone et mis sous pression. Elle fournit également quelques conseils utiles permettant de vérifier si on a affaire à une telle offre et indiquant ce qu'il faut faire si on en est victime.

15.03 **Gautier Calomne** (MR): Monsieur le vice-premier ministre, je vous remercie pour votre réponse. J'ai pris bonne note du rendez-vous programmé avec votre cabinet dans le cadre de l'ouverture de la campagne spécifique que j'évoquais, pour que le SPF Économie rejoigne, le cas échéant, cette initiative.

J'ai également pris bonne note de toutes les différentes actions et de ce qui est mis en place au niveau du gouvernement. Les activités numériques et digitales connaissent un développement croissant. C'est plutôt positif mais il convient d'accompagner ce développement d'un cadre à la fois sécurisé et adapté à l'utilisation de ces nouvelles technologies.

Je vous remercie pour les éléments de réponse que vous nous avez communiqués aujourd'hui.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

16 Questions jointes de

- M. Michel de Lamotte au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "les dangers des bancs solaires" (n° 17048)
- M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "les contrôles opérés au sein des enseignes de bancs solaires" (n° 17077)

16 Samengevoegde vragen van

- de heer Michel de Lamotte aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de gevaren van de zonnebank" (nr. 17048)
- de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de controles bij zonnecentra" (nr. 17077)

Le **président**: Je propose que M. Calomne commence, en attendant M. de Lamotte, retenu en commission de l'Intérieur pour les votes. Il a été contacté à deux reprises. S'il nous rejoint, tant mieux! Sinon, sa question deviendra malheureusement sans objet.

16.01 Gautier Calomne (MR): Monsieur le président, monsieur le vice-premier ministre, une récente étude de la Commission européenne tirait la sonnette d'alarme concernant les rayons UV émis par les bancs solaires. En effet, le Scientific Committee on Health, Environmental and Emerging Risks (SCHEER) a émis un avis stipulant "qu'il n'existe pas d'usage sans danger" des machines de bronzage. Cette notification rejoint une longue série de données plutôt alarmistes, dont une autre étude de l'Université de Gand, commanditée par la Fondation contre le Cancer. Cette dernière a mis en évidence l'an dernier que 35 000 nouveaux diagnostics de cancer de la peau sont décelés annuellement et ce, à la suite d'une exposition souvent imprudente à des rayons UV.

Cette semaine encore, Test-Achats tirait la sonnette d'alarme à ce sujet et j'ai pu prendre connaissance d'un article de presse voici une heure disant que d'ici quelques années, une personne sur deux serait confrontée à un cancer de la peau.

Sensibilisé à cette problématique, vous aviez annoncé, en janvier dernier, avoir mandaté vos services pour intensifier les contrôles réalisés auprès des enseignes concernées. Je vous cite: "Les infractions qui affectent directement la santé des utilisateurs sont inadmissibles et seront identifiées et sanctionnées (...). J'ai lancé un signal clair au secteur que nous maintenons une tolérance zéro par rapport aux infractions qui comportent un risque direct pour la santé". Vous aviez également eu l'occasion d'insister sur le fait que la constatation d'infractions pouvait entraîner l'apposition de scellés, la saisie, voire la fermeture des établissements en défaut, qui représentent malheureusement une partie de ce secteur et qui mettent à mal les nombreuses enseignes qui, elles, respectent les dispositifs légaux en la matière.

Monsieur le vice-premier ministre, quel est le bilan des contrôles qui ont été commandités auprès de vos services? Êtes-vous satisfait des coups de sonde opérés au niveau des enseignes? Combien d'infractions ont-elles été relevées en 2016 et dans combien d'établissements?

Pouvez-vous ventiler votre réponse selon les Régions? Disposez-vous également de données sur les contrôles internes qui avaient été prévus par FEBELSOL auprès de ses affiliés? Enfin, à l'aune des résultats de ces contrôles, avez-vous retenu d'éventuelles nouvelles mesures pour améliorer les pratiques au sein des établissements du secteur, en particulier ceux en infraction? Si oui, lesquelles?

16.02 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le président, je remercie mes collègues d'avoir patienté quelques secondes.

Monsieur le ministre, la Fondation contre le Cancer a rappelé, le 27 février, que les recherches les plus récentes démontraient que l'usage sans danger des bancs solaires n'existait pas. La presse de ce jour fait, au demeurant, encore état de plusieurs contrôles à cet égard.

Le Scientific Committee on Health, Environmental and Emerging Risks (SCHEER) de la Commission européenne a émis un nouvel avis en novembre dernier, qui désigne clairement les bancs solaires comme une cause importante de cancers de la peau. Pour ce faire, il se base sur de nouvelles études scientifiques. L'avis du SCHEER établit donc qu'il n'existe pas d'usage inoffensif des bancs solaires.

En attendant la mise en place de leur interdiction totale, la Fondation contre le Cancer, exige, comme mesures additionnelles: une sévérité accrue envers les gérants de bancs solaires qui ne respectent pas la législation, ainsi que la poursuite des contrôles; un suivi scrupuleux de l'enregistrement des centres de bronzage à usage commercial et une totale transparence dans la communication des résultats; une réflexion plus approfondie relatives à des mesures supplémentaires qui pourraient faire baisser l'usage des bancs solaires et permettre de mieux protéger le consommateur. Des mesures similaires sont déjà prises dans d'autres pays à propos de secteurs tels que le tabac. Je parle de l'interdiction de la publicité mensongère et des actions commerciales, des avertissements sur les dangers du produit, etc.; la publication rapide de l'avis et des recommandations du Conseil supérieur de la Santé; la mise en place d'une véritable politique de prévention des cancers de la peau, qui sont en constante augmentation.

Monsieur le ministre, rejoignez-vous la conclusion de la Fondation contre le Cancer, suivant laquelle il

faudrait totalement interdire les bancs solaires et fermer ces centres de bronzage commerciaux? Comptez-vous suivre leurs suggestions de mesures additionnelles? Depuis le 1^{er} mars, tout établissement où un centre de bronzage est exploité doit s'inscrire auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous un code spécifique. Où en est cette opération? Quel est le nombre précis de bancs solaires à usage commercial en Belgique?

Le **président**: Monsieur de Lamotte, je vais vous demander d'assurer la présidence. Mme Fonck vient d'arriver, car elle a une question inscrite à l'ordre du jour. J'ai donc envie de dire que je vous laisse en famille, monsieur le ministre, avec mes deux collègues. M. Calomne a terminé sa prestation.

16.03 Michel de Lamotte (cdH): Il peut entrer dans la famille.

Le **président**: Comme vous avez beaucoup de convergences au sein du Parti populaire européen, cela ne devrait poser aucun problème.

Président: Michel de Lamotte.

Voorzitter: Michel de Lamotte.

16.04 Kris Peeters, ministre: Monsieur le président, cher collègue, une interdiction totale de l'exploitation des bancs solaires sur la base des compétences qui sont les miennes n'est pas quelque chose d'évident. Il me semble qu'il incombe en premier lieu à la Commission européenne de tirer les conclusions qui s'imposent de l'étude du SCHEER.

J'ai été informé hier après-midi qu'une réunion du LVD (Low Voltage Directive) Working Party se tiendrait le 4 avril afin de discuter du rapport.

Je rappelle qu'actuellement, une norme européenne fixe le niveau maximal du rayonnement des bancs solaires à 0,3 watt/mètre carré. Aussi longtemps que cette règle sera applicable, il est difficile pour un État membre de prohiber les centres de bronzage.

En effet, une entreprise qui respecte une norme est censée, sauf preuve du contraire, offrir un produit ou un service satisfaisant aux règles en matière de sécurité. Comme vous le savez, j'ai complété l'arrêté royal fixant les conditions de l'exploitation des centres de bronzage. À la suite de cette modification entrée en vigueur depuis quelques jours, ils devront avoir une inscription NACEBEL plus précise que dans la Banque-Carrefour des Entreprises. Vendredi dernier, 124 entreprises ont pris une inscription sous ce code NACEBEL spécifique, 72 dossiers ont été traités par les services de la BCE, les entreprises qui utilisent les mesures provisoires, et 52 par des guichets d'entreprise.

En ce qui concerne l'enquête que l'Inspection économique a réalisée l'année passée, je peux vous fournir les informations suivantes: 199 centres ont été contrôlés; seulement 13 centres respectaient toutes les conditions d'exploitation imposées par l'arrêté royal de 2002; au total, 1 214 infractions ont été relevées.

Les résultats des enquêtes ne sont pas traités en vue de statistiques par Région. D'après les informations que j'ai reçues de la part de FEBELSOL, celle-ci a mené 68 contrôles l'année passée. Depuis peu, elle est en possession d'un appareil de mesure du rayonnement. Ainsi, les centres de bronzage, membres ou non de FEBELSOL, peuvent demander, contre paiement, qu'un mesurage de leurs bancs solaires soit effectué par exemple, lors du remplacement des lampes UV.

Au vu des résultats des contrôles par mes services, le bilan ne peut qu'être négatif. Beaucoup trop de centres de bronzage restent en infraction. En tout état de cause, les efforts de l'Inspection économique se poursuivront en 2017. À la suite de la nouvelle règle, les entreprises actives dans ce domaine seront mieux connues, ce qui permettra d'augmenter l'efficacité des contrôles.

J'ai également demandé à mes services d'examiner si les centres de bronzage peuvent être obligés de faire contrôler le rayonnement de leurs bancs solaires, à leurs frais, après une saisie.

Dernière information: le 9 février dernier, j'ai adressé un courrier à la ministre de la Santé publique en demandant que le Conseil supérieur de la Santé émette, à brève échéance, un avis sur les bancs solaires. La toute dernière nouvelle, reçue hier après-midi, m'annonce que le collègue du Conseil examinera cette demande lors de sa séance du 5 avril prochain.

16.05 Gautier Calomne (MR): Jje vous remercie, monsieur le vice-premier ministre, pour cette réponse circonstanciée, même si les chiffres que vous évoquez sont loin d'être rassurants. D'après mon calcul, seuls 6 ou 7 % de centres seraient en règle. On dénombre 1 214 infractions. Je ne peux que vous encourager à poursuivre votre action avec une meilleure connaissance et identification des différents centres face aux nouvelles dispositions.

J'ai bien entendu la réponse que vous nous avez communiquée concernant l'avis sollicité auprès du Conseil supérieur de la Santé. J'adresserai sans doute une question à Mme De Block une fois que l'avis aura été rendu pour avoir davantage d'informations à ce sujet. Je crois avoir compris que l'avis serait rendu en séance du 5 avril. On rentrera une question complémentaire pour avoir davantage d'informations.

Je ne peux que vous encourager à poursuivre vos efforts en la matière parce que les chiffres sont alarmants. Surtout si on les met en regard de l'actualité et des risques très graves pour la santé.

16.06 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le ministre, dans ce dossier, manifestement, la règle, c'est l'infraction! Vous citez des chiffres qui sont impressionnants! Je rappelle qu'il y va de la santé publique. Vous avez informé votre collègue; c'est une première démarche, mais il faut aussi consolider l'action des services des Affaires économiques pour qu'ils puissent suivre les dossiers de manière plus qu'attentive.

C'est une problématique de santé très importante et nous reviendrons sur la suite de ce dossier. Je ne souhaite pas que des maladies ou des cancers de la peau se multiplient à la suite d'un usage intensif et mal réglé de ce type d'appareils.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

17 Question de Mme Catherine Fonck au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "l'assurance responsabilité civile professionnelle des médecins" (n° 16009)

17 Vraag van mevrouw Catherine Fonck aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor artsen" (nr. 16009)

17.01 Catherine Fonck (cdH): Monsieur le président, je vous remercie de m'avoir attendue. Je vais d'une commission à l'autre. Nous devons notamment étudier le délicieux dossier des échochèques en commission des Affaires sociales.

Monsieur le ministre, je reviens vers vous après avoir fait le tour de vos différents collègues au sujet d'agressions très violentes subies par des professionnels de la santé, plus particulièrement ceux qui se rendent au domicile des patients.

Si je m'adresse à vous, c'est pour votre casquette qui concerne le volet des assurances. Mon propos se basera sur le cas d'une agression particulièrement violente laissant des séquelles physiques extrêmement sévères à un médecin, qui a vu son assureur refuser de prendre en charge les frais supplémentaires des soins de santé consécutifs à l'agression subie dans le cadre de l'exercice de sa profession. Or, il s'agissait ici d'une assurance professionnelle.

Monsieur le ministre, j'ai quelques questions à vous poser.

Avez-vous connaissance de situations de médecins généralistes ou de professionnels de la santé agressés dans l'exercice de leur profession et confrontés au même cas de figure que celui que je viens d'évoquer, à savoir le refus de l'assurance de prendre en charge les frais des soins de santé consécutifs à cette agression?

Quels sont les moyens, les recours dont disposent ces professionnels agressés pour faire face à ces frais résultant d'un acte de violence perpétré dans le contexte de leur activité professionnelle?

Interrogée à cet égard, votre collègue ministre de la Santé s'est bornée à me répondre que des assureurs envisageaient d'instaurer une nouvelle police contre les agressions subies dans l'exercice de la fonction

professionnelle. Je trouve franchement qu'une telle réponse est insuffisante.

Avez-vous des moyens d'actions dans ce domaine? Comptez-vous les utiliser?

Enfin, que pensez-vous notamment de la mise en œuvre d'une obligation pour les assureurs de prévoir la couverture automatique des frais résultant d'une agression subie dans le cadre de l'exercice de la profession?

17.02 Kris Peeters, ministre: Madame Fonck, en toute honnêteté, je ne suis pas au courant de l'existence de problèmes particuliers de paiement d'indemnités en matière d'assurance revenu garanti ou d'assurance hospitalisation lorsque des médecins sont victimes de violence. Je suis disponible pour examiner les exemples dont vous avez connaissance et entrer en communication avec Assuralia afin d'examiner la problématique. En général, vous savez que si un médecin est confronté à des difficultés lors du paiement, il lui reste toujours la possibilité de s'adresser à Ombudsfm. Si cette piste ne lui apporte pas de solution satisfaisante, il peut, en seconde instance, engager une action en justice.

J'ai par ailleurs posé la question à Mme De Block, ministre compétente pour ce qui concerne la santé publique, afin de savoir si elle était au courant des problèmes des médecins en question. Sur base de vos exemples, je peux faire la démarche de contacter Assuralia. Pour l'instant, je n'ai aucune information à ce sujet. Je veux bien en discuter avec Mme De Block pour ensuite contacter Assuralia et trouver une solution adéquate.

17.03 Catherine Fonck (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie. Mme De Block, que j'interrogeais sur le même sujet, m'a confirmé que certaines assurances intervenaient et pas d'autres, puisqu'elle a même avancé l'idée que des compagnies d'assurances examinent la possibilité d'instaurer une nouvelle police, qui sera une police particulière supplémentaire contre les agressions. Je trouve que ça commence à faire beaucoup, si je peux me permettre.

C'est une profession à risque, dans le cadre des visites à domicile, pour tous les professionnels de la santé, c'est notoire. Ce que je retiens de votre réponse et je vous en remercie, c'est la perche que vous me tendez. Je vous communiquerai donc cette situation personnelle extrêmement interpellante. Par rapport à l'autre possibilité qui existe, à savoir intenter un procès, j'estime que c'est franchement une mauvaise idée et singulièrement pour des professionnels de la santé et en l'occurrence, pour ce médecin avec des séquelles extrêmement sévères consécutives à cette agression. Je vous enverrai à titre personnel le dossier particulier.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

18 Question de M. Michel de Lamotte au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "la position défendue par la Belgique sur le dieselgate auprès du Conseil européen" (n° 17011)

18 Vraag van de heer Michel de Lamotte aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "het door België bij de Europese Raad verdedigde standpunt betreffende dieselgate" (nr. 17011)

18.01 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le ministre, le 16 février, vous étiez interpellé au sujet du Dieselgate par une coalition d'organisations de défense des consommateurs, de l'environnement et de la santé. Ces organisations vous ont présenté une liste de revendications pour éviter un nouveau Dieselgate et vous ont demandé de les défendre au Conseil européen Compétitivité qui s'est réuni le 20 février et au Conseil Transports qui s'est réuni le 28 février.

Telles que résumées par Test-Achats, ces recommandations sont au nombre de quatre.

Premièrement, de meilleurs contrôles, plus nombreux, au niveau national et européen, avant et après que le véhicule ne se retrouve sur le marché, des sanctions sévères en cas d'infractions et une nouvelle agence européenne forte et indépendante veillant à l'exécution des contrôles et à la coopération nécessaire avec les autorités nationales.

Deuxièmement, de réelles garanties d'indépendance. En effet, à ce jour les constructeurs automobiles

paient les centres de test pour obtenir une approbation ou effectuer d'autres contrôles. Tout lien financier existant entre les constructeurs et les centres doit être rompu. L'autorité nationale devra, à l'avenir, décider dans quel centre les tests seront effectués.

Troisièmement, une transparence accrue tout au long des processus de contrôle et d'approbation pour que les États membres, les constructeurs et les centres ne puissent échapper à leurs responsabilités.

Quatrièmement, une plus grande transparence au niveau des actions de rappel pour que les consommateurs concernés reçoivent une information claire sur les mesures de réparation qui seront effectuées. La législation doit également garantir le droit à l'indemnisation pour le consommateur.

Ces recommandations visent à éviter qu'un scandale comme le Dieselgate ne se reproduise.

Monsieur le ministre, pourriez-vous nous présenter la position que la Belgique a, finalement, défendue dans le cadre de ces réunions? Avez-vous pu satisfaire aux requêtes des organisations? Pourriez-vous nous résumer les conclusions de ces réunions et des débats qui y ont trouvé place?

Enfin, lors de l'adoption de la motion suite à la commission Dieselgate, notre parlement a sollicité le gouvernement et, notamment, le ministre de l'Économie en lui demandant de faire un rapport sur les actions mises en œuvre afin d'éviter qu'un tel scandale ne se reproduise. Quand viendrez-vous devant notre commission avec ce rapport?

18.02 Kris Peeters, ministre: Monsieur le président, le débat actuel concerne un règlement relatif à la surveillance du marché et de la réception. Il s'agit de compétences des ministres régionaux et fédéraux de la Mobilité. Au Conseil Compétitivité du 20 février, l'état d'avancement du dossier a été présenté; j'y ai demandé à la présidence de traiter ce dossier en priorité. J'ai aussi proposé d'introduire dans le règlement les principes de base du code de conduite que j'ai signé avec le secteur automobile belge concernant les actions de rappel.

L'essentiel de ces recommandations est que, lors d'un rappel, celui-ci soit expliqué dans une langue facilement compréhensible, tout comme le risque ou le manquement, et qu'il soit dit que les interventions dans le cadre d'un rappel sont toujours gratuites pour le client. J'ai également indiqué que le texte proposé allait dans la bonne direction et que nous étions en faveur d'une application harmonisée de la législation européenne concernant la réception, et en faveur d'une surveillance du marché plus stricte. Cela augmentera la crédibilité de l'industrie automobile ainsi que celle des autorités. Le résultat final sera plus important que la façon dont il sera obtenu.

En ce qui concerne les recommandations de la commission Dieselgate, le premier ministre publiera un rapport coordonné en réponse à la question écrite n° 208 de M. Nollet. Je peux déjà vous donner ma contribution. Pour le reste, je pense que ce n'est pas la dernière fois que vous demandez des informations concernant ce dossier!

18.03 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le ministre, quand vous dites que vous allez me donner votre contribution, voulez-vous dire que vous allez me transmettre un document? (*Oui*) Je vous remercie. J'entends bien vos réponses et les relirai.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

19 Question de M. Michel de Lamotte au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "les plates-formes de médiation et de contact pour les consommateurs" (n° 17114)

19 Vraag van de heer Michel de Lamotte aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "bemiddelings- en contactplatformen voor consumenten" (nr. 17114)

19.01 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le président, monsieur le ministre, nous sommes tous consommateurs et, même si nous y trouvons la plupart du temps notre compte, il nous arrive de faire face à des pratiques abusives ou à la limite de la malhonnêteté de la part d'entreprises ou autres acteurs économiques. Nous cherchons alors un soutien dans nos démarches individuelles. Certains citoyens

conscients travaillent aussi à dénoncer ces abus par des commentaires sur internet, des attaques en justice ou encore la saisie des autorités.

Pour obtenir du soutien des autorités et/ou dénoncer les abus auprès des autorités, les citoyens ont maintenant trois plates-formes à leur disposition (mediationconsommateur.be, pointdecontact.belgique.be, belmed.fgov.be).

Le Service de médiation pour le consommateur est un service public autonome chargé des missions suivantes, telles que définies par le Code de droit économique:

- informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, en particulier sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;
- réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter lui-même;
- intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

Le Point de contact entre en jeu lorsque vous êtes victime d'une tromperie, d'une arnaque, d'une fraude ou d'une escroquerie ou lorsque vos droits en tant que consommateur ou entreprise n'ont pas été respectés. Ce Point de contact a d'ailleurs fait l'objet d'articles de presse qui vantaient les plus de 20 000 signalements collectés dans les dix mois qui ont suivi son lancement.

Le site de SPF Économie informe sur la différence entre ces deux plates-formes dans la section Protection des consommateurs>Garantie>Litiges et plaintes.

En ce qui concerne les infractions à la législation, le respect de l'application de la législation relative à la garantie est contrôlé par la Direction générale de l'Inspection économique. Vous pouvez lui signaler toute pratique commerciale illégale ou déloyale en vous adressant au Point de contact.

Si vous voulez régler votre litige à l'amiable, le Service de médiation pour le consommateur peut vous y aider. Pour y recourir, vous devez avoir tenté au préalable un arrangement amiable avec l'entreprise.

La troisième plate-forme, BelMed, permet de résoudre par internet et en dehors des tribunaux, des litiges entre commerçants ou entre consommateurs et commerçants via l'intervention d'un médiateur indépendant. BelMed est d'ailleurs le seul service repris sur my.belgium.be, le portail unique de service public en ligne, le Point de contact et le Service de médiation pour le consommateur n'y figurant pas.

Monsieur le ministre, vous conviendrez qu'au moins en apparence, les missions de ces trois plates-formes se recoupent en partie. À l'heure où l'État veut une approche orientée client, ce dédoublement de plates-formes porte à confusion, d'autant plus qu'il n'y a aucun lien entre celles-ci alors qu'un même problème pourrait être adressé aux différentes plates-formes.

Il nous apparaît alors que la Belgique se doit de trouver des leviers d'amélioration de son administration en ligne puisque, dans le dernier rapport DESI de la Commission européenne, la Belgique se classe 13^e sur 28 en termes d'administration en ligne.

Je me permets donc de susciter la réflexion par quelques questions. Des synergies entre ces plates-formes sont-elles déjà exploitées? Ne voyez-vous pas de synergies additionnelles possibles? Ne pensez-vous pas qu'il faudrait ne fût-ce qu'un lien entre les trois plates-formes pour éveiller la conscience de l'existence de ces deux autres plates-formes? Ne serait-il pas judicieux de clarifier pour le citoyen le rôle de chaque plate-forme? Les plates-formes Point de contact et le Service de médiation pour le consommateur ne devraient-elles pas figurer sur la plate-forme my.belgium.be?

Par ailleurs, l'information récoltée par ces plates-formes est-elle consolidée? Ne serait-il pas bénéfique d'avoir un portail unique pour les consommateurs dans le B2B et B2C? Cela pourrait alléger les charges administratives des uns et des autres.

19.02 **Kris Peeters**, ministre: Monsieur de Lamotte, il existe déjà des synergies entre les plates-formes quand le consommateur, après avoir signalé un litige avec une entreprise à un Point de contact, est renvoyé par ce dernier au Service de médiation pour le consommateur. Ensuite, le Point de contact le renvoie également vers BelMed lorsque le signalement concerne un litige entre entreprises. Enfin, le site internet du

SPF Économie affiche des liens vers le Point de contact, BelMed et le Service de médiation pour le consommateur. Par conséquent, les trois plates-formes sont déjà en relation.

Le Point de contact existe depuis un peu plus d'un an. Quant au Service de médiation pour le consommateur, il est accessible depuis juin 2015. Je puis donc concevoir que le consommateur ne sache pas toujours à qui il est préférable de s'adresser et qu'il ignore les différences exactes entre ces organes. Les informations envoyées par moi-même et le SPF Économie contribuent progressivement à une meilleure connaissance et compréhension. Insérer une rubrique à ce sujet sur my.belgium.be me semble une piste utile. J'ai demandé au SPF Économie de l'explorer plus profondément. De même, je l'ai prié d'examiner avec le Service de médiation pour le consommateur et le Point de contact la manière de simplifier les choses via le site internet.

Par exemple, quand BelMed est indiqué comme service de médiation pour le consommateur, je constate que cela produit de la confusion. En effet, il s'agit en réalité d'un outil qui renvoie aux instances de médiation extrajudiciaires.

Les informations récoltées au sein de chaque plate-forme font l'objet d'une organisation et d'une analyse. Elles ne sont toutefois pas consolidées. Un portail unique ne me semble pas évident et n'est pas nécessairement plus facile à utiliser pour le consommateur ou l'entreprise. Il faut d'abord faire en sorte qu'ils puissent bien comprendre les compétences respectives des plates-formes existantes. Des références faciles et efficaces leur seront certainement plus utiles.

19.03 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie. Vous venez vous-même de parler de confusion. Avouez que ce n'est pas clair comme de l'eau de roche pour l'utilisateur. Aussi, il serait pertinent d'être attentif et d'agir dans le sens d'une simplification en examinant les leviers qu'il s'agirait d'actionner pour parvenir à une meilleure protection du consommateur dans ce domaine. Nous y reviendrons dans quelque temps.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

20 Question de M. Michel de Lamotte au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "les mentions 'artisanal' et autres, potentiellement trompeuses pour les consommateurs" (n° 17328)

20 Vraag van de heer Michel de Lamotte aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "vermeldingen zoals 'ambachtelijk' die mogelijk misleidend zijn voor de consumenten" (nr. 17328)

20.01 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le ministre, Test-Achats a soulevé que de nombreux produits alimentaires vendus avec les mentions "artisanal", "à l'ancienne", "traditionnel" ou "façon grand-mère" contenaient des additifs tels que des exhausteurs de goût, des colorants et des stabilisants. De même, des produits arborant la mention "à la main" ou "fait maison" seraient en fait fabriqués principalement selon des méthodes industrielles. Test-Achats relève l'apparente incohérence entre ces mentions et la présence de ces additifs ou le procédé de production.

Alors que le métier d'artisan est reconnu et protégé en Belgique (moins de 20 travailleurs, méthodes de production manuelles, etc.), le terme "artisanal" n'est pas reconnu pour la production et peut être utilisé par le marketing de n'importe quel fabricant pour rendre un produit plus attrayant.

Par contraste, la France a défini de manière claire et stricte ce qui peut être vendu sous les appellations "artisanal", "naturel", "homemade" et "traditionnel". L'accent est mis sur des critères comme le recours à des méthodes traditionnelles, des ingrédients et des recettes authentiques, ainsi qu'une production à petite échelle par des artisans qui connaissent leur produit. Les produits issus d'une ligne de production industrielle ou qui contiennent toutes sortes d'ingrédients industriels ne répondent pas à ces exigences.

Monsieur le ministre, pensez-vous qu'une définition légale et précise de ce type de mentions soit utile? Comptez-vous introduire une telle définition légale au niveau belge? Comment comptez-vous promouvoir une telle définition légale au niveau européen pour éviter une concurrence déloyale entre les États?

20.02 Kris Peeters, ministre: Monsieur de Lamotte, il me paraît difficile de trouver une définition légale

claire et exhaustive qui recouvre les produits artisanaux, compte tenu des différents critères que vous avez cités. Par ailleurs, il existe des zones grises dans lesquelles il est compliqué d'apprécier le caractère artisanal de certains produits. En toute hypothèse, donner au consommateur l'impression qu'un produit alimentaire est fabriqué de manière artisanale alors que ce n'est pas le cas constitue une forme de publicité trompeuse. C'est interdit. L'Inspection économique examine les processus de fabrication au cas par cas.

La voie législative ne me paraît pas être la meilleure manière d'aborder cette problématique. Mais le SPF Économie est en train d'élaborer des lignes directrices susceptibles d'aider et d'orienter au mieux tant les professionnels que les consommateurs.

20.03 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le ministre, j'ai évoqué le terme "artisanal". Le droit français en donne une définition. Il faut peut-être s'en inspirer et ne plus duper le consommateur avec un mot creux. C'est un problème de protection du consommateur. Je voulais attirer votre attention sur cet élément.

20.04 Kris Peeters, ministre: (...) et la définition en France.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

21 Question de M. Michel de Lamotte au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "le marketing téléphonique" (n° 17481)

21 Vraag van de heer Michel de Lamotte aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "telemarketing" (nr. 17481)

21.01 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le président, monsieur le ministre, des personnes continuent de se plaindre de recevoir des coups de téléphone intempestifs pour leur vendre des produits. Ce marketing téléphonique peut parfois même virer à du harcèlement répétitif.

Il existe actuellement une possibilité légale de "*opt-out*" par le biais de l'inscription sur la liste "ne m'appellez plus" (www.ne-m-appellez-plus.be). Cette liste fonctionne sur base d'une charte à laquelle les entreprises belges ont adhéré. Il est possible de déposer une plainte auprès du SPF Économie si la charte n'est pas respectée. Si l'entreprise est basée dans l'Union européenne, le Centre européen des Consommateurs peut intervenir. Il n'y a, par contre, pas de réels moyens d'intervention contre des entreprises basées en dehors de l'Union européenne. Des citoyens continuent ainsi à recevoir des coups de fil publicitaires belges par le biais de numéros transitant par l'étranger.

Le nouveau règlement européen sur la protection des données a été définitivement adopté par le Parlement européen le 14 avril 2016. Ses dispositions seront directement applicables dans l'ensemble des 28 États membres de l'Union européenne à compter du 25 mai 2018. En vertu de ce nouveau règlement, le "*opt-in*" sera la règle pour toute communication électronique non sollicitée. Cependant, les pays peuvent continuer à définir eux-mêmes quel principe (*opt-in* ou *opt-out*) est d'application pour le marketing non sollicité par téléphone.

Monsieur le ministre, le nombre de plaintes semble globalement diminuer, même s'il reste extrêmement élevé. Selon les années, celui-ci varie de 3 735 en 2015 à 2 895 en 2016. Comment évaluez-vous l'efficacité des mesures actuellement en place pour protéger les Belges d'appels publicitaires intempestifs? Comment expliquez-vous les variations observées dans le nombre de plaintes au sein d'une même année? Combien d'enquêtes ont-elles été ouvertes par le SPF Économie (de préférence ventilées par année)? Qu'est-ce qui détermine si une enquête est ouverte ou pas? Ne serait-il pas possible d'augmenter le taux de conversion de plaintes en enquêtes?

Est-ce que le fait que la loi ne parle nulle part de la fréquence de téléchargement de la liste par les entreprises est un frein à la réduction du nombre d'appels non désirés?

Avez-vous connaissance de l'ampleur du problème des appels publicitaires venant de l'étranger? Combien de plaintes le SPF Économie a-t-il référé au Centre européen des Consommateurs? Combien de plaintes ont-elles été déposées pour des appels faits de numéros provenant d'en dehors de l'Union européenne? Comment aboutissent ces plaintes?

Quels outils avez-vous à votre disposition ou envisagez-vous de développer pour faire respecter la volonté

des citoyens de ne pas subir de marketing téléphonique provenant de l'étranger?

Enfin, quelle position allez-vous prendre au sujet du marketing téléphonique lors de l'application du nouveau règlement européen en la matière? Envisagez-vous d'instaurer une exception au "opt-in" pour les appels téléphoniques?

21.02 **Kris Peeters**, ministre: Monsieur de Lamotte, la liste "Ne m'appellez plus" comptant plus d'un million de numéros de téléphone belges connaît un grand succès. Elle est bien connue des abonnés téléphoniques. Par contre, il me semble que sa notoriété auprès des professionnels pratiquant le marketing téléphonique doit encore augmenter. Ainsi, l'ASBL "Do Not Call Me", qui a été agréée pour la gestion de la liste, va bientôt lancer une campagne de communication.

J'estime que deux facteurs majeurs peuvent expliquer la diminution importante du nombre de plaintes en 2016:

- premièrement, mi-2015, la liste "Ne m'appellez plus" est devenue la liste unique, conduisant ainsi à une simplification administrative substantielle;
- deuxièmement, les actions de contrôle, menées par l'Inspection économique.

La variation importante de mois en mois est sans aucun doute liée au fait que les campagnes de marketing téléphonique varient fortement en nombre et en volume. L'Inspection économique a organisé une enquête générale du 1^{er} octobre 2015 au 29 avril 2016 auprès de 70 entreprises belges actives dans le secteur du marketing direct par téléphone.

L'objectif principal de ces enquêtes était d'informer le secteur de ses obligations légales en la matière. À partir des signalements reçus par l'Inspection, 79 enquêtes ont été lancées et, dans tous les cas, des procès-verbaux constatant des infractions ont été dressés. La sélection des enquêtes se fait sur base d'une analyse de risques et d'une évaluation des priorités par la division Coordination de l'Inspection économique. Dans le domaine dont on parle, le seuil est déjà relativement bas. D'ailleurs, n'oublions pas qu'un nombre important de signalements ne comportent pas les éléments nécessaires à l'identification de la mutuelle contrevenante et que plusieurs signalements peuvent avoir trait à la même entreprise. La loi ne parle pas de la fréquence de téléchargement mais par contre, elle précise qu'une demande d'inscription sur la liste doit être active dans les cinq jours ouvrables. Le principe consiste en une unique activation bloquant le numéro concerné qui ne peut plus être appelé par la suite. Concrètement, cela signifie que la durée de validité d'une duplication d'un fichier par rapport à la liste "ne m'appellez plus" est très courte.

Le point de contact ne permet pas de déterminer le nombre de signalements provenant de l'étranger et l'Inspection économique n'a pas transmis de dossiers au Centre européen des consommateurs. Je ne suis en conséquence pas en mesure de vous fournir des précisions quant à l'ampleur du phénomène.

Rappelons que les personnes qui font du marketing direct par téléphone ou pour le compte duquel cela se fait supportent la charge de la preuve du respect de leurs obligations légales. Ils demeurent responsables de ces dernières même si l'exécution a été déléguée à un *call center* établi en Belgique ou à l'étranger.

La loi belge est applicable lorsque le responsable du traitement des données à caractère personnel, à savoir celui qui détermine les finalités et les moyens du traitement, est établi en Belgique. Autrement dit, le traitement des données dans le cadre d'un démarchage téléphonique effectué par un *call center* étranger pour le compte d'un annonceur établi en Belgique sera soumis à la loi belge.

Pour ce qui concerne votre dernière question, sachez que je n'ai pas l'intention de modifier le système actuel d'"opt-out" pour les appels téléphoniques car cet outil est d'une grande simplicité pour le consommateur.

21.03 **Michel de Lamotte** (cdH): Monsieur le ministre, merci pour vos réponses. Pourrais-je disposer du texte des réponses via vos collaborateurs? Je me permets de ne pas être d'accord avec vous concernant la dernière réponse. Nous aurons l'occasion d'en rediscuter d'une manière ou d'une autre. L'option "opt-in" pour l'ensemble des communications téléphoniques me semble plus pertinente que l'inscription sur la liste.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

La réunion publique de commission est levée à 17.09 heures.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.09 uur.