

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

9 novembre 2006

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE**de la ministre du Budget et de la
Protection de la Consommation**

Partie Télécommunications	p. 3
Partie Consommation	p. 11

Documents précédents :

Doc 51 **2706/ (2006/2007)** :
001 à 017 : Notes de politique générale.

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

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

9 november 2006

ALGEMENE BELEIDSNOTA**van de minister van Begroting
en Consumentenzaken**

Deel Telecommunicatie	p. 3
Deel Consumentenzaken	p. 11

Voorgaande documenten :

Doc 51 **2706/ (2006/2007)** :
001 tot 017 : Algemene beleidsnota's.

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

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

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

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

NOTE POLITIQUE SUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

I. — INTRODUCTION

Le monde de la télécommunication évolue à une allure vertigineuse. Là où, dans un passé récent, le mot 'télécommunication' était synonyme de conversations par voie de téléphonie fixe, il est presque impossible aujourd'hui de concevoir un monde sans internet, sans e-mail, sans GSM, sans SMS et d'autres applications.

Ces nouvelles formes de communication sont particulièrement bien accueillies. A juste titre d'ailleurs. Mais il est néanmoins essentiel que tout le monde puisse bénéficier de ces produits et services. Il faut absolument éviter qu'une fracture se crée entre les personnes qui y ont accès et celles qui en sont exclues. Car chacun a le droit de communiquer.

Il va dès lors sans dire que, dans le monde des télécommunications, une bonne protection du consommateur constitue un élément crucial. Seules les personnes qui se savent bien protégées seront suffisamment confiantes pour sauter dans le train des télécommunications. Pour offrir cette chance à tout le monde, un bon service universel est indispensable. La protection du consommateur et un bon service universel constituent dès lors les deux mots-clés.

Les opérateurs téléphoniques et les fournisseurs d'accès à l'internet utilisent parfois des techniques discutables pour attirer des clients. Il appartient aux pouvoirs publics d'y mettre fin et de protéger le consommateur contre celles-ci. Ainsi, la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques comporte une série de dispositions contraignantes offrant au consommateur une protection efficace contre les conséquences de la concurrence croissante dans le monde des télécommunications. Les clients des opérateurs téléphoniques ou les utilisateurs de l'internet ne sont dès lors pas démunis face aux techniques de vente parfois agressives de certains fournisseurs d'accès.

Depuis la publication de la loi au *Moniteur belge* du 20 juin 2005, divers arrêtés royaux et arrêtés ministériels ont été pris en vue d'exécuter un grand nombre des dispositions précitées. Ces textes adoptés durant l'année 2006 précisent l'application concrète de ces dispositions fondamentales et assurent ainsi une meilleure protection du consommateur de services de communication électronique.

BELEIDSNOTA OVER TELECOMMUNICATIE

I. — INLEIDING

De telecommunicatiewereld evolueert razendsnel. Daar waar telecommunicatie nog niet zo lang geleden synoniem was voor gesprekken langs een vaste telefoon, is vandaag een wereld zonder internet, e-mail, GSM, SMS en andere toepassingen zo goed als ondenkbaar.

Deze nieuwe vormen van communicatie worden bijzonder goed onthaald. Terecht. Maar het is wel essentieel dat iedereen van deze producten en diensten kan genieten. Er mag allermist een kloof ontstaan tussen mensen die er wel toegang tot hebben en mensen die ervan uitgesloten worden. Communicatie is immers een recht van iedereen.

Het spreekt dan ook voor zich dat een goede bescherming van de consument in de wereld van de telecommunicatie cruciaal is. Enkel wie goed beschermd is, heeft voldoende vertrouwen om op de telecommunicatietrein te springen. Om iedereen die kans te geven, is een goede universele dienstverlening noodzakelijk. De bescherming van de consument en een goede universele dienstverlening zijn dan ook de twee sleutelwoorden.

Telefoonoperatoren en internetaanbieders gebruiken soms wel erg verregaande technieken om klanten te werven. Het is aan de overheid om hieraan een halt toe te roepen en de consument ertegen te beschermen. Zo bevat de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie een reeks dwingende bepalingen die de consument een afdoende bescherming bieden tegen de gevolgen van de toenemende concurrentie in de telecomwereld. Het is dus niet zo dat de klanten van telefoonoperatoren of de internetgebruikers machteloos staan tegen de soms agressieve verkoopstechnieken van sommige aanbieders.

Sinds de publicatie van de wet in het *Belgisch Staatsblad* van 20 juni 2005 werden koninklijke en ministeriële besluiten genomen ter uitvoering van een groot aantal van die bepalingen. Deze in 2006 goedgekeurde teksten verduidelijken de concrete toepassing van deze fundamentele bepalingen en zorgen zo voor een betere bescherming van de consument van elektronische communicatiediensten.

II. — RENFORCEMENT DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le nombre de plaintes reçues par le service de médiation pour les télécommunications va sans cesse croissant, ce qui montre le besoin d'un traitement extrajudiciaire adéquat et rapide des litiges de consommation.

1. Un meilleur suivi des recommandations du service de médiation

Le service de médiation pour les télécommunications a souligné que, dans bien des cas, les opérateurs ne tiennent pas compte des recommandations émises.

Ce problème a été réglé par le biais d'une modification de l'article 43*bis*, § 5 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Lorsqu'à l'issue de la période de 20 jours ouvrables déjà prévue dans la loi antérieurement, un opérateur ne donne pas de réponse à la recommandation du Service de médiation pour les télécommunications, il reçoit un rappel. Si, à l'issue d'un nouveau délai de 20 jours ouvrables, il n'y a toujours pas de réaction, l'opérateur est tenu de mettre en œuvre la recommandation du service de médiation pour les télécommunications et de donner ainsi une solution à la plainte du consommateur concerné.

2. Suspension de la procédure de recouvrement

Le service de médiation pour les télécommunications a également signalé qu'il existait un problème structurel en ce qui concerne la non-suspension de la procédure de recouvrement pendant le traitement d'une plainte par le service de médiation. Des mises en demeure ont ainsi été adressées au consommateur. Des huissiers de justice et des sociétés de recouvrement ont été chargés de récupérer les montants contestés alors que le processus de conciliation était encore en cours auprès du service de médiation. De ce fait, il devenait de plus en plus difficile d'aboutir, avec sérénité, à une conciliation amiable entre le consommateur et l'opérateur concerné. D'autre part, le consommateur se voyait confronté à des frais supplémentaires qui pouvaient être évités.

Par une modification de l'article 43*bis*, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, il a été remédié à cette problématique en suspendant la procédure de recouvrement pour une période maximale de 4 mois à partir de la date d'introduction de la plainte. De cette manière, le service de médiation pour les télécommunications peut

II. — VERSTERKING VAN DE WERKING VAN DE OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

De ombudsdienst voor telecommunicatie krijgt steeds meer klachten. Dat toont aan dat er nood is aan een snelle en doeltreffende buitengerechtelijke behandeling van kleine consumentengeschillen.

1. Een betere opvolging van de aanbevelingen van de ombudsdienst

De ombudsdienst voor de telecommunicatie heeft erop gewezen dat de operatoren heel wat uitgebrachte aanbevelingen naast zich neerleggen.

Dit probleem werd aangepakt via een wijziging van artikel 43*bis*, § 5 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Biedt een operator geen antwoord op de aanbeveling van de ombudsdienst voor telecommunicatie na een termijn van 20 werkdagen zoals al voorzien was in de wet, dan krijgt hij een herinnering. Volgt er opnieuw geen reactie na 20 werkdagen, dan moet de operator de aanbeveling van de ombudsdienst voor telecommunicatie uitvoeren en aldus een oplossing geven aan de klacht van de betrokken consument.

2. Opschorting van de invorderingsprocedure

De ombudsdienst voor de telecommunicatie gaf ook aan dat de niet-opschorting van de invorderingsprocedure tijdens de klachtenbehandeling door de ombudsdienst een structureel probleem vormde. Hierdoor werden aanmaningen naar de consument gestuurd of werden gerechtsdeurwaarders en incassobureaus ingeschakeld om de betaling van de betwiste bedragen tijdens de bemiddeling van de ombudsdienst te innen. Dat leidde ertoe dat het steeds moeilijker werd om op een serene manier tot een minnelijke schikking te komen tussen consument en operator. Bovendien werd de consument geconfronteerd met onnodige, bijkomende kosten.

Via een wijziging van artikel 43*bis* van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven werd een oplossing geboden door de invorderingsprocedure op te schorten tot een maximale periode van 4 maanden vanaf de indiening van de klacht. Op die manier kan de ombudsdienst voor telecommunicatie zorgen voor een

rechercher une conciliation amiable sans pression de paiement et /ou de frais supplémentaires pour le consommateur.

III. — PROTECTION DU CONSOMMATEUR DANS LA COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE

La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques comporte différentes dispositions visant à protéger les droits du consommateur. Celles-ci ont fait ou feront l'objet de mesures d'exécution spécifiques.

1. Facture détaillée et mesures prévues en cas de facture non payée

Ainsi, l'article 119 de la loi prévoit que les opérateurs peuvent prendre certaines mesures en cas de défaut de paiement de la part d'un de leurs clients. En outre, en exécution de l'article 110 de la loi, le niveau de détail des factures est précisé. L'I.B.P.T. a proposé des textes pour les deux arrêtés d'exécution, lesquels sont actuellement analysés.

2. Transparence des tarifs

Le consommateur a droit à des tarifs clairs, exhaustifs et transparents. Ce n'est qu'alors qu'il pourra comparer les prix entre eux. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques impose aux opérateurs une série d'obligations en termes d'information à fournir à leurs clients.

On relèvera en particulier l'article 108, § 1^{er}, point d), de la loi, qui impose un certain nombre d'obligations. Ainsi, l'abonné doit dans tous les cas recevoir le contrat conclu sous forme matérialisée. Celui-ci doit au moins contenir le détail des tarifs pratiqués et les modalités selon lesquelles des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues.

En outre, l'article 109 impose que les composantes des tarifs du service téléphonique accessible au public doivent être décrites en détail à l'attention du consommateur.

Grâce à la mise en place d'un mécanisme de comparaison des tarifs pratiqués par les opérateurs, une meilleure transparence des tarifs sera assurée. A cet effet, l'I.B.P.T. élabore actuellement, en étroite collaboration avec le secteur, une application Internet permet-

minnelijke schikking zonder betalingsdruk en/of extra kosten voor de consument.

III.— BESCHERMING VAN DE CONSUMENT IN DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bevat verschillende bepalingen met het oog op de bescherming van de rechten van de consument. Hiervoor werden of zullen specifieke uitvoeringsmaatregelen worden genomen.

1. Gedetailleerde factuur en maatregelen ingeval van een onbetaalde factuur

Zo voorziet artikel 119 van de wet dat operatoren bepaalde maatregelen kunnen nemen in geval van wanbetaling door hun klanten. Daarnaast wordt, in uitvoering van artikel 110 van de wet, voorgeschreven hoe gedetailleerd de facturen moeten zijn. Het BIPT heeft voor beide uitvoeringsbesluiten teksten voorgesteld die momenteel geanalyseerd worden.

2. Tarieftransparantie

De consument heeft recht op duidelijke, volledige en transparante tarieven. Slechts dan zal hij de prijzen ook onderling kunnen vergelijken. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie legt de operatoren een reeks verplichtingen op met betrekking tot de informatie die zij moeten geven aan de consument.

Meer bepaald artikel 108, § 1, punt d) van de wet legt een aantal verplichtingen op. Zo moet de abonnee het afgesloten contract steeds materieel ontvangen. Het contract moet tenminste de bijzonderheden van de tarieven bevatten, naast de manier waarop actuele informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten verkregen kan worden.

Bovendien legt artikel 109 op dat de componenten van de tarieven van de openbare telefoniedienst uitvoerig beschreven zijn.

De invoering van een vergelijkingsmechanisme voor de door de operatoren gehanteerde tarieven zorgt voor een grotere tarieftransparantie. Daartoe werkt het BIPT, in nauwe samenwerking met de sector, een internet-toepassing uit waarmee elke huidige of potentiële ge-

tant à tout utilisateur actuel ou potentiel d'effectuer une comparaison instantanée des offres tarifaires correspondant à un service déterminé. Cette comparaison est réalisée sur la base d'un profil d'utilisation que l'application permet d'introduire via un certain nombre de critères prédéterminés. En exécution de l'article 111, § 2 de la loi, les modalités de cette application sont réglés dans un arrêté ministériel qui a été publié le 26 octobre 2006 au *Moniteur belge*. Les premières fonctionnalités de cette application devraient être rendues disponibles en avril 2007.

3. Commission d'éthique pour les télécommunications

La Commission d'éthique pour les télécommunications constitue un instrument important dans le cadre de la protection du consommateur en matière de services de communication électronique payants. Sa création est désormais un fait, et ce par l'exécution de l'article 134 de la loi. La Commission d'éthique veille au respect du Code éthique réglementaire à édicter.

Par services payants offerts par le biais de réseaux de communication électronique, on entend les services où l'appelant ne paie pas seulement pour la communication, mais aussi pour le contenu de l'appel ou pour les services qu'il reçoit. Il s'agit, en l'occurrence, par exemple de services offerts par SMS, MMS, par des numéros 090X et 077, dont le prix est supérieur au tarif en vigueur pour une communication nationale standard.

La création de la Commission d'éthique pour les télécommunications requiert trois arrêtés d'exécution. Un premier arrêté royal concerne la composition de la Commission d'éthique pour les télécommunications et a été publié le 23 janvier 2006. On prépare actuellement un arrêté visant à désigner les membres de la Commission d'éthique pour les télécommunications. Enfin, un arrêté royal fixera la procédure et les règles pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour les télécommunications. Après quoi, la Commission d'éthique pour les télécommunications pourra établir le Code éthique pour les télécommunications, à sanctionner par un arrêté royal.

4. *Slamming* de services d'accès à l'internet

Le service de médiation pour les télécommunications a signalé que de plus en plus d'abonnés sont affiliés auprès de fournisseurs d'accès à l'internet sans l'avoir

bruiker onmiddellijk een vergelijking kan maken tussen de voor een bepaalde dienst toegepaste tarieven. Deze vergelijking gebeurt op basis van het gebruikersprofiel dat aan de hand van een aantal vooraf bepaalde criteria in de toepassing kan worden ingevoerd. De modaliteiten van deze toepassing, in uitvoering van artikel 111, § 2 van de wet, zijn geregeld in een ministerieel besluit dat op 26 oktober 2006 in het *Belgisch Staatsblad* werd gepubliceerd. De eerste functionaliteiten van deze toepassing zouden in april 2007 beschikbaar moeten zijn.

3. Ethische Commissie voor de telecommunicatie

Een belangrijk instrument in de bescherming van de consument inzake de betalende elektronische communicatiediensten is de Ethische Commissie voor de telecommunicatie. De oprichting ervan is een feit via de uitvoering van artikel 134 van de wet. De Ethische Commissie waakt over de naleving van een uit te vaardigen reglementaire Ethische Code.

Betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken zijn diensten waarbij de oproeper niet enkel betaalt voor de communicatie, maar ook voor de inhoud van het gesprek of de diensten die hij krijgt. Het gaat hier dus bijvoorbeeld om diensten aangeboden via SMS, MMS, 090x- en 077-nummers, die duurder zijn dan het tarief voor een nationale standaardcommunicatie.

Om de Ethische Commissie voor de telecommunicatie op te richten zijn drie uitvoeringsbesluiten nodig. Een eerste koninklijk besluit betreft de samenstelling van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie en werd gepubliceerd op 23 januari 2006. Momenteel wordt een besluit voorbereid betreffende de aanduiding van de leden van de Ethische Commissie. Tot slot zal een koninklijk besluit de procedure en praktische regels betreffende de werking van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, vaststellen. Hierna kan de Ethische Code voor de telecommunicatie worden opgesteld door de Ethische Commissie voor de telecommunicatie en worden bekrachtigd bij koninklijk besluit.

4. *Slamming* inzake internettoegangsdiens ten

De ombudsdienst voor de telecommunicatie wees erop dat steeds meer abonnees ongevraagd aangesloten worden bij internetproviders. Daardoor riskeert de

demandé. Par conséquent, le consommateur risque d'être lié involontairement et même à son insu par un contrat et par les frais qui en découlent. Lors de l'activation des services d'accès à l'internet, les abonnés reçoivent par ailleurs trop peu d'information sur le service d'accès à l'internet en question.

Ce problème est réglé par une modification de l'article 135 de la loi, qui vise à lutter contre l'activation non demandée de services en obligeant désormais les opérateurs à fournir aux utilisateurs finaux une information claire sur les services à activer et sur le service offert. Il est dès lors interdit dorénavant d'activer les services d'accès à l'internet sans l'autorisation explicite du consommateur.

IV. — SERVICES COMPLÉMENTAIRES EN MATIÈRE DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE

Outre les services universels fixés par la réglementation européenne, d'autres services peuvent être réglementés en vue de servir l'intérêt général.

1. Services d'urgence et numéros d'urgence

En exécution de l'art. 107, § 1^{er} et § 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, un arrêté d'exécution est à l'étude visant à fixer les services d'urgence et les numéros auxquels ceux-ci peuvent être atteints pour les appels d'urgence. L'arrêté dispose en outre que les opérateurs sont tenus de router les appels d'urgence vers les centraux de gestion concernés selon les règles de routage qui leur seront communiquées par les services d'urgence.

2. Appels malveillants

Aujourd'hui, certains services d'urgence sont amenés à gérer de nombreux appels malveillants. Cela perturbe le fonctionnement de ces services. En effet, ces appels malveillants non seulement surchargent les lignes téléphoniques, ce qui empêche d'aider les personnes confrontées à des problèmes réels, mais ils démotivent aussi les collaborateurs souvent bénévoles et aboutissent même à ce que ceux-ci décrochent.

C'est pourquoi la loi relative aux communications électroniques permet aux centres de télé-accueil, au centre anti-poison, à la prévention des suicides, au Centre européen des enfants disparus et abusés sexuellement (child-focus) ainsi qu'au téléphone pour enfants de re-

consument ongewild en zelfs onbewust gebonden te zijn door een overeenkomst en de bijhorende kosten. Bij het activeren van de internettoegangsdiensten krijgen de abonnees bovendien onvoldoende informatie over de internettoegangsdienst.

Dit probleem werd aangepakt via een wijziging van artikel 135 van de wet, die tot doel heeft om de ongevraagde activering van diensten te bestrijden door de operatoren voortaan te verplichten om de eindgebruikers duidelijke informatie te verschaffen betreffende de te activeren diensten en dienstverlening. Het is nu dan ook verboden om internettoegangsdiensten zonder uitdrukkelijke toestemming van de consument te activeren.

IV. — AANVULLENDE DIENSTEN IN DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

Naast de universele diensten, vastgesteld door Europese regelgeving, kunnen nog andere diensten worden gereguleerd om het algemene belang te dienen.

1. Nooddiensten en noodnummers

In uitvoering van art. 107, § 1 en § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie ligt een uitvoeringsbesluit voor dat tot doel heeft de nooddiensten en de nummers waarop zij bereikt kunnen worden voor noodoproepen vast te leggen. Het besluit bepaalt bovendien dat de operatoren de noodoproepen naar de betrokken beheerscentrales van de nooddiensten dienen te routeren volgens de routeringsregels die hen door deze nooddiensten zullen worden medegedeeld.

2. Kwaadwillige oproepen

Vandaag krijgen sommige nooddiensten heel wat pestoproepen te verwerken. Dat verstoort de werking van deze nooddiensten. Deze kwaadwillige oproepen zorgen immers niet alleen voor een overbelasting van de telefoonlijnen waardoor mensen met echte problemen niet geholpen kunnen worden. Het zorgt ook voor demotivatie en uiteindelijk zelfs tot afhaken van de vaak vrijwillige medewerkers.

Daarom laat de wet betreffende de elektronische communicatie de teleonthaalcentra, het antigifcentrum, de zelfmoordpreventie, het Europees centrum voor vermiste en seksueel misbruikte kinderen (child-focus) en de kindertelefoon toe om het telefoonnummer van de

cevoir, par le biais des opérateurs, le numéro de téléphone de l'appelant malveillant et de pouvoir ainsi mettre fin aux appels malveillants.

Une lutte adéquate contre les appels malveillants passe par une approche échelonnée. Il s'agit en premier lieu de dissuader et de décourager les appels malveillants. Dans des cas exceptionnels, où il ne sert à rien d'avertir, les services d'urgence doivent avoir la possibilité de fermer l'accès à leurs services, fût-ce de manière très temporaire et sous des conditions bien définies. Il va sans dire qu'une telle mesure extrême ne peut être appliquée à la légère et c'est pourquoi un arrêté ministériel imposera un cadre fort strict. Un projet d'arrêté a été préparé et concerté avec les services d'urgence précités, lequel entrera en vigueur d'ici fin 2006.

3. I-line

Afin de satisfaire à ses obligations faisant partie de sa mission d'intérêt général visant à fournir aux écoles, aux bibliothèques et aux hôpitaux, une ligne offrant l'interactivité, Belgacom a déjà mis sur pied un service spécifique, dénommé Belgacom I-line.

En exécution de l'article 106, § 3 de la loi, mes services préparent un arrêté d'exécution visant à ouvrir le projet I-line à tous les opérateurs.

V. — SERVICE UNIVERSEL

Tout le monde doit avoir accès à certains services de télécommunication de bonne qualité, et ce à un prix abordable et indépendamment du lieu où on se trouve. Le service universel comporte les services suivants: l'offre d'accès à un téléphone en position déterminée, l'offre de tarifs sociaux, de téléphones publics, d'un service d'informations téléphoniques et d'annuaires.

Afin de pouvoir faire face aux nécessités et besoins sociaux actuels du consommateur, il est nécessaire d'adapter les dispositions en matière de service universel conformément à la loi du 13 juin 2005.

1. Tarif téléphonique social

Aujourd'hui, chaque opérateur a pour mission de proposer le tarif social fixé par la loi.

kwaadwillige beller via operatoren te ontvangen en zo komaf te kunnen maken met kwaadwillige oproepen.

Om pesttelefoons doeltreffend aan te pakken is een getrapte aanpak noodzakelijk. In de eerste plaats gaat het om het ontraden en ontmoedigen van pesttelefoons. In de uitzonderlijke gevallen waarbij waarschuwen niets uithaalt, moeten de nooddiensten de mogelijkheid hebben om de toegang tot hun diensten af te sluiten, zij het zeer tijdelijk en onder bepaalde voorwaarden. Het spreekt voor zich dat een dergelijk verregaande maatregel niet lichtzinnig mag worden toegepast. Vandaar dat een ministerieel besluit een zeer strikt kader zal opleggen. Een ontwerp van besluit werd voorbereid en overlegd met de voormelde nooddiensten en zal tegen het einde van 2006 in werking treden.

3. I-line

Om te voldoen aan zijn verplichtingen als deel van de opdracht van algemeen belang om een lijn die interactiviteit biedt te leveren aan scholen, bibliotheken en ziekenhuizen, heeft Belgacom destijds een specifieke dienst in het leven geroepen, Belgacom I-Line genaamd.

In uitvoering van artikel 106, § 3 van de wet wordt door mijn diensten een uitvoeringsbesluit voorbereid dat tot doel heeft om het I-line project open te stellen voor alle operatoren.

V. — UNIVERSELE DIENSTVERLENING

Iedereen moet toegang hebben tot bepaalde telecommunicatiediensten van een goede kwaliteit, ongeacht waar men zich bevindt, en tegen een betaalbare prijs. Universele dienstverlening omvat de volgende diensten: het aanbieden van toegang op een vaste locatie, van sociale tarieven, openbare telefoons, een telefooninlichtingendienst en telefoongidsen.

Om gelijke tred te houden met de huidige maatschappelijke behoeften en noden van de consument is het nodig om de bepalingen inzake de universele dienstverlening aan de hand van de wet van 13 juni 2005 aan te passen.

1. Sociaal telefoontarief

Vandaag heeft elke operator de taak om het bij wet vastgestelde sociaal tarief aan te bieden.

L'arrêté royal du 20 juillet 2006, fixant les modalités de fonctionnement de la composante sociale du service universel des communications électroniques, a rendu possible la mise en place d'une structure fonctionnelle permettant aux bénéficiaires d'un tarif social de choisir un opérateur d'une manière simple et facile. Cela est notamment le résultat d'une collaboration étroite et efficace entre les différents prestataires de services, l'I.B.P.T. et la Banque-carrefour de la sécurité sociale, qui a permis de mettre sur pied un système d'échange d'informations. Un tel système est indispensable à la bonne gestion du processus de demande. Toutes les étapes de ce processus, à partir de l'introduction de la demande de tarif social jusqu'à l'attribution ou le refus de celui-ci par le prestataire de services, ont été automatisées, ce qui permet non seulement de réduire considérablement la charge administrative dans le chef des consommateurs, mais aussi de traiter avec rapidité et efficacité les demandes introduites.

2. Autres composantes du service universel

Pour ce qui est des autres composantes du service universel en matière de communications électroniques, l'I.B.P.T. a préparé un certain nombre de textes réglementaires qui aboutiront à la désignation du prestataire de services. Ces textes seront soumis sous peu au Conseil des ministres. L'objectif est qu'une fois les procédures de sélection réalisées, les prestataires de services soient désignés dans le courant de 2007 ou, au plus tard, début 2008. Il en va de même des textes fixant, là où la loi le prévoit, une période de prestation exprimée en années civiles.

D'ores et déjà, un certain nombre de dispositions de la loi ont vu leur application anticipée. En effet, au moment de sa publication, le 20 juin 2005, la loi du 13 juin 2005 contenait une disposition transitoire prolongeant l'application de l'ancien régime de service universel jusqu'à la désignation des prestataires en exécution des nouvelles dispositions du titre IV de la loi. L'article 163 de la loi relative aux communications électroniques a été modifié de sorte que les prescriptions quantitatives et qualitatives contenues dans l'annexe à la loi soient d'emblée applicables. Pour rappel, Belgacom demeure l'unique prestataire pour l'ensemble des composantes du service universel jusqu'au moment de la désignation d'un ou de plusieurs prestataires pour chacune des composantes.

Het koninklijk besluit van 20 juli 2006 dat de regels voor de werking van het sociale element van de universele dienst vastlegt, heeft voor een functionele structuur gezorgd waardoor mensen die recht hebben op een sociaal tarief eenvoudig en vlot een operator kunnen kiezen. Dat is het resultaat van onder meer de nauwe en vlotte samenwerking tussen de verschillende dienstverleners, het BIPT en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid waardoor een informatie-uitwisselingssysteem tot stand werd gebracht. Zo'n systeem is onontbeerlijk voor een goed beheer van het aanvraagproces. Alle stappen in dit proces, vanaf de indiening van de aanvraag tot de toekenning of weigering van het sociaal tarief door de dienstverlener, zijn geautomatiseerd. Dit verlaagt niet alleen de administratieve lasten voor de consument aanzienlijk, maar maakt een snelle en efficiënte behandeling van de aanvragen mogelijk.

2. Andere componenten van de universele dienst

Voor de andere componenten van de universele dienst inzake elektronische communicatie, heeft het BIPT een aantal reglementaire teksten voorbereid die tot de aanwijzing van de dienstverlener zullen leiden. Deze teksten worden binnenkort voorgelegd aan de Ministerraad. Het is de bedoeling dat na het doorlopen van de selectieprocedures, de dienstverleners in de loop van 2007 of uiterlijk begin 2008 aangewezen zijn. Hetzelfde geldt voor de teksten die, waar de wet er in voorziet, een in kalenderjaren uitgedrukte prestatieperiode vastleggen.

Een aantal wettelijke bepalingen zijn al vervroegd toegepast. Op het ogenblik van publicatie, op 20 juni 2005, voorzag de wet van 13 juni 2005 immers in een overgangsbepaling die de toepassing van het oude stelsel van universele dienst verlengde tot aan de aanwijzing van de dienstverleners overeenkomstig de nieuwe bepalingen van titel IV. Artikel 163 van de wet betreffende de elektronische communicatie werd gewijzigd zodat de kwantitatieve en kwalitatieve voorschriften in de bijlage bij de wet meteen van toepassing zijn. Ter herinnering, Belgacom blijft de enige dienstverlener voor het geheel van de componenten van de universele dienst tot op het ogenblik van de aanwijzing van één of meerdere dienstverlener(s) voor elk van de componenten.

Le financement global du service universel, tel que prévu notamment à l'article 92 de la loi relative aux communications électroniques, a également fait l'objet de deux projets d'arrêtés d'exécution préparés par l'I.B.P.T. et actuellement à l'examen au sein de mes services.

La ministre de la Protection de la Consommation,

Freya VAN DEN BOSSCHE

De globale financiering van de universele dienst, zoals met name bepaald in artikel 92 van de wet betreffende de elektronische communicatie, is vervat in twee ontwerpen van uitvoeringsbesluit die door het BIPT zijn voorbereid en thans door mijn diensten worden bestudeerd.

De minister van Consumentenzaken,

Freya VAN DEN BOSSCHE

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE SUR LA CONSOMMATION

I. — INTRODUCTION

La confiance du consommateur est essentielle pour un bon fonctionnement du marché. Le gouvernement doit par conséquent fournir suffisamment d'efforts afin de sauvegarder la confiance du consommateur.

Le plan d'action 2006-2007 du gouvernement a décliné ce principe en s'engageant pour des pratiques de commerce loyales et une relation équilibrée avec le consommateur.

Un marché transparent est prioritaire à cet égard. Des informations claires sur les prix et la qualité et des conditions générales équilibrées et lisibles dans les contrats sont donc essentielles.

La protection du consommateur et la concurrence loyale constituent les objectifs poursuivis.

Les actions en matière de régulation du marché (réglementation, accords avec les secteurs, ...), d'information, de gestion des plaintes et d'encouragement du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation mettent en œuvre cette politique.

La Belgique dispose d'un vaste arsenal de règles de protection du consommateur. Ces dernières années, cet ensemble a été amélioré, par la concertation avec les secteurs, comme par exemple dans le secteur de l'énergie, et par des dispositions réglementaires complémentaires. L'information sur les droits du consommateur et le contrôle – préventif et répressif au besoin – des règles sont essentiels pour atteindre l'objectif visé.

La création et la mise en œuvre de la ligne info-consommateurs en 2006, à laquelle les consommateurs peuvent s'adresser pour leurs questions et leurs plaintes, constituent un pas important dans le processus d'information sur les droits et les devoirs du consommateur. Il s'agit d'un premier élément d'une approche intégrale visant à informer les consommateurs et à traiter leurs plaintes et leurs litiges.

BELEIDSNOTA OVER CONSUMENTENZAKEN

I. — INLEIDING

Het consumentenvertrouwen is van fundamenteel belang voor een goede marktwerking. De regering moet dan ook de nodige inspanningen leveren om dit consumentenvertrouwen te verzekeren.

Het actieplan 2006-2007 van de regering benadrukt dit door extra aandacht te besteden aan eerlijke handelspraktijken en een evenwichtige relatie met de consument.

Een transparante markt is hierbij een belangrijk aandachtspunt. Duidelijke informatie over prijzen en kwaliteit en evenwichtige en leesbare algemene voorwaarden in contracten zijn dan ook essentieel.

Hierbij wordt niet alleen gestreefd naar een betere bescherming van de consument, maar ook naar een eerlijke mededinging.

De acties op het vlak van regulering van de markt (reglementering, afspraken met sectoren, ...), informatieverstrekking, klachtenbehandeling en de bevordering van de buitengerechtelijke behandeling van kleine consumentengeschillen kaderen in deze doelstelling.

België beschikt over een heel arsenaal aan regels om de consument te beschermen. De voorbije jaren werden de 'gaten' in de consumentenbescherming verder gedicht, enerzijds via overleg met de sectoren (energiesector,...) en anderzijds via bijkomende reglementering. Het informeren over de rechten van de consument en het controleren van de uitvoering van de regels verdienen hierbij absoluut de nodige aandacht.

In 2006 werd de consumentenlijn opgericht en operationeel gemaakt. Consumenten kunnen hier terecht met al hun vragen en klachten. Deze consumentenlijn betekent een belangrijke stap voorwaarts: consumenten zullen voortaan beter op de hoogte zijn van hun rechten en plichten. De consumentenlijn is een eerste onderdeel in de integrale benadering om consumenten te informeren en klachten en geschillen te behandelen.

II. — 2006: DES ACTIONS CONSOLIDÉES

Dans de multiples domaines, la position du consommateur a été renforcée en 2006.

1. Pratiques du commerce

1.1. Loi sur les pratiques du commerce

La loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, qui règlemente d'une manière horizontale les relations entre les vendeurs et les consommateurs, doit permettre d'instaurer un niveau élevé de protection du consommateur et de garantir une concurrence loyale entre les acteurs économiques.

Afin de suivre l'évolution des pratiques du commerce, la loi doit être adaptée :

a) la directive européenne sur les «pratiques du commerce déloyales»

La transposition de la directive européenne sur les pratiques du commerce déloyales implique une modification de la loi du 14 juillet 1991.

La Direction générale Régulation et Organisation du Marché du SPF Economie a établi un avant-projet de loi portant transposition de la directive. Une vaste consultation des acteurs, les organisations de consommateurs et les organisations professionnelles concernées, a été organisée. L'avant-projet de loi est en discussion au sein du Gouvernement

La transposition de la directive doit être finalisée avant le 12 juin 2007.

b) les services après-vente

Certaines entreprises utilisent des lignes téléphoniques coûteuses pour leurs services après-vente. Très souvent, il s'agit de numéros payants du type «090X» qui obligent le consommateur de payer non seulement pour la communication, mais aussi pour le contenu. Ainsi, les consommateurs doivent recourir à des communications téléphoniques onéreuses pour signaler un problème, contester une facture, signaler une panne ou un défaut, demander des renseignements sur la livraison,...

II. — 2006: GECONSOLIDEERDE ACTIES

De positie van de consument werd in 2006 op verschillende terreinen versterkt.

1. Handelspraktijken

1.1. Wet betreffende de handelspraktijken.

De wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument reglementeert de handelspraktijken op een horizontale manier. Deze wet moet een hoog niveau van consumentenbescherming en een eerlijke concurrentie tussen de economische actoren garanderen.

Om de evolutie van de handelspraktijken te volgen, moet de wet betreffende de handelspraktijken worden aangepast:

a) de Europese richtlijn «oneerlijke handelspraktijken»

De omzetting van de Europese richtlijn oneerlijke handelspraktijken zal een belangrijke toevoeging aan de wet van 14 juli 1991 met zich meebrengen.

De Algemene Directie Regulering en Organisatie van de Markt van de FOD Economie heeft een voorontwerp van wet tot omzetting van de richtlijn opgesteld. Hierover werd uitvoerig overleg gepleegd met de consumentenorganisaties en de beroepsorganisaties. Het voorontwerp van wet wordt momenteel binnen de regering besproken.

De omzetting van de richtlijn moet ten laatste vóór 12 juni 2007 gebeuren.

b) diensten na verkoop

Bepaalde ondernemingen maken gebruik van dure telefoonlijnen voor hun diensten na verkoop. Vaak zijn dit 090X betaalnummers waarbij de consument niet enkel betaalt voor de communicatie, maar ook voor de inhoud. Zo moeten consumenten gebruik maken van dure telefoonlijnen om problemen te melden, een factuur te betwisten, een panne te melden, een gebrek aan een product te melden, informatie over de levering te krijgen, ...

Ces pratiques sont inadmissibles car les droits du consommateur sont indûment limités.

Le Conseil des ministres thématique sur la protection de la consommation (en mars 2006) a approuvé un projet de loi modifiant la loi du 14 juillet 1991, basé sur la proposition de loi (DOC 51 1986), visant à interdire cette pratique.

Le projet a été adopté par la Chambre le 26 octobre 2006.

c) la domiciliation et la facturation

Certains vendeurs facturent des frais supplémentaires en cas de paiement autre que le paiement par domiciliation bancaire ou lorsque le consommateur souhaite recevoir une facture par la poste.

Ces pratiques commerciales ne sont pas conformes aux règles sur l'indication des prix. En effet, le prix affiché doit être le prix total à payer par le consommateur, en ce compris les frais de tous les services que le consommateur doit payer obligatoirement.

Les vendeurs ont le droit d'inciter leurs clients à souscrire à une domiciliation ou à laisser parvenir leurs factures par courrier électronique. C'est en effet avantageux, aussi bien pour le consommateur que pour le commerçant. Mais il n'est pas acceptable que les consommateurs qui ne souhaitent pas de domiciliation ni de factures via courrier électronique, doivent payer des frais supplémentaires.

Cette situation doit être clarifiée. Une interdiction explicite de ces pratiques figurera dans la loi sur les pratiques du commerce.

Le Conseil des ministres thématique sur la protection de la consommation (en mars 2006) a approuvé un projet de loi modifiant la loi du 14 juillet 1991, qui s'inspire de la proposition de loi (DOC 51 2191), visant à interdire ces pratiques.

Le projet a été adopté par la Chambre le 26 octobre 2006.

Zulke praktijken zijn onaanvaardbaar omdat de rechten van de consument op ongepaste wijze worden beperkt.

Op de themaministerraad consumentenzaken van maart 2006 werd een wetsontwerp tot wijziging van de wet van 14 juli 1991 aangenomen op basis van het wetsvoorstel (DOC 51 1986), dat tot doel heeft deze praktijk te verbieden.

Het wetsontwerp werd op 26 oktober 2006 aangenomen door de Kamer.

c) domiciliëring en facturatie

Sommige verkopers van producten en diensten verhogen hun prijs als de consument zijn facturen op een andere manier dan via een bankdomiciliëring wenst te betalen. Ook wordt in sommige gevallen een toeslag gevraagd indien de consument een papieren factuur wenst te ontvangen.

Dergelijke handelspraktijken zijn niet in overeenstemming met een correcte prijsaanduiding. De aangeduide prijs moet immers de totale door de consument te betalen prijs zijn, met inbegrip van de kosten van alle diensten waarvoor de consument verplicht moet bijbetalen.

Er is niets verkeerd met het feit dat verkopers hun klanten aansporen om een domiciliëring aan te gaan of hun facturen via elektronische post te ontvangen. Dit is immers voordelig, zowel voor de consument als voor de handelaar. Maar het kan niet zijn dat consumenten die geen domiciliëring of factuur via elektronische post wensen te ontvangen, een meerprijs moeten betalen ten opzichte van de aangeduide prijs.

Deze toestand moet opgehelderd worden. Er moet een meer expliciet verbod van deze praktijken in de wet betreffende de handelspraktijken worden opgenomen.

Op de themaministerraad consumentenzaken van maart 2006 werd een wetsontwerp tot wijziging van de wet van 14 juli 1991 aangenomen op basis van het wetsvoorstel (DOC 51 2191), dat tot doel heeft deze praktijk te verbieden.

Het wetsontwerp werd op 26 oktober 2006 aangenomen door de Kamer.

d) la reconduction tacite des contrats

Les vendeurs désireux d'offrir des services sur une période déterminée ont le choix entre la conclusion d'un contrat à durée indéterminée et la conclusion d'un contrat à durée déterminée qui sera reconduit tacitement lorsque le consommateur ne s'oppose pas, avant une date donnée, à la reconduction tacite du contrat.

Le problème des contrats à durée déterminée prévoyant une reconduction tacite est que les consommateurs qui ne s'opposent pas, dans les délais prévus, à une reconduction tacite du contrat, sont à nouveau liés pour une période déterminée par le contrat (sans possibilité de résiliation).

Afin de protéger valablement le consommateur, on prévoit qu'après la reconduction tacite du contrat, le consommateur peut, à tout moment, résilier le contrat moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois.

Par rapport à d'autres solutions éventuelles (par ex. la proposition de loi DOC. Chambre 51 1803/001), cela implique que le vendeur n'est pas obligé d'informer le consommateur, pendant l'existence du contrat, du moment auquel il peut s'opposer à la reconduction tacite du contrat. Ainsi, on évite que les vendeurs se perdent dans des tracasseries administratives.

Le projet de loi modifiant la loi du 14 juillet 1991 concernant la reconduction tacite des contrats à durée déterminée sera introduit en novembre 2006 à la Chambre.

e) Le Règlement européen 2006/2004 sur la coopération administrative dans le domaine de la protection transfrontalière des intérêts économiques du consommateur.

Ce règlement vise à garantir l'application de la législation en matière de protection du consommateur au sein de l'Union européenne par l'installation d'un réseau officiel d'assistance des instances nationales responsables de ce maintien.

Fin 2006, le règlement sera d'application. Les États membres sont désormais obligés de coopérer au niveau administratif et de coordonner leur lutte contre les pratiques du commerce qui nuisent aux droits des consommateurs par delà les frontières.

Cette coopération est une réponse à un besoin éprouvé depuis quelques années par notre pays. Aujourd'hui, les frontières intérieures de l'Union n'existent plus pour les commerçants déloyaux qui veulent arnaquer les consommateurs alors que ces mêmes fron-

d) stilzwijgende verlenging

Verkopers die diensten willen aanbieden over een bepaalde termijn kunnen een contract van onbepaalde of van bepaalde duur afsluiten. Een contract van bepaalde duur wordt stilzwijgend verlengd als de consument zich voor een bepaalde datum niet verzet tegen de stilzwijgende verlenging.

Het probleem met zulke contracten van bepaalde duur die voorzien in een stilzwijgende verlenging bestaat erin dat consumenten die zich niet tijdig verzetten tegen een stilzwijgende hernieuwing opnieuw voor een bepaalde periode gebonden zijn door de overeenkomst (zonder opzegmogelijkheid).

Er zal dan ook worden bepaald dat de consument na een stilzwijgende verlenging van de overeenkomst te allen tijde de mogelijkheid heeft om, mits een opzegtermijn van één maand, de overeenkomst op te zeggen.

In tegenstelling tot andere mogelijke oplossingen (bijv. het wetsvoorstel DOC. Kamer 51 1803/001), verplicht dit wetsontwerp de verkoper niet om de consument tijdens de looptijd van de overeenkomst te informeren over het tijdstip waarop hij zich kan verzetten tegen de stilzwijgende verlenging. Zo wordt heel wat administratieve rompslomp voor de verkopers vermeden.

Het wetsontwerp tot wijziging van de wet van 14 juli 1991 betreffende de stilzwijgende verlenging van overeenkomsten van bepaalde duur zal in november 2006 in de Kamer worden ingediend.

e) Europese verordening 2006/2004 inzake de administratieve samenwerking inzake grensoverschrijdende bescherming van de economische belangen van de consument.

Deze verordening heeft als doel de wetgeving op het gebied van consumentenbescherming binnen de Europese Unie te handhaven. Hiertoe moet een officieel bijstandsnetwerk van nationale instanties die voor die handhaving verantwoordelijk zijn, worden geïnstalleerd.

Eind 2006 zal de verordening volledig van kracht worden. De lidstaten zijn voortaan verplicht administratief samen te werken en hun strijd tegen handelspraktijken die over de grenzen heen de consumentenrechten schade toebrengen, te coördineren.

Deze samenwerking komt tegemoet aan een behoefte die in ons land al enkele jaren wordt gevoeld. Vandaag bestaan de Europese binnengrenzen niet langer voor oneerlijke handelaars die consumenten willen bedriegen, maar zijn de grenzen nog wel duidelijk aan-

tières sont une réalité encombrante pour les instances qui veulent attaquer cette problématique de façon transfrontalière.

Les services belges qui doivent veiller à l'application de la législation devront donc collaborer avec les services idoines des autres États membres. Ils devront échanger avec ces services des informations et 'best practices'.

Bien que ce règlement soit directement applicable, certaines modifications seront apportées à la loi du 14 juillet 1991, afin d'adapter notre législation interne.

Il s'agit notamment de 3 modifications:

1. inscrire une interdiction des infractions intracommunautaires à la protection de la consommation;
2. créer la possibilité, pour le directeur général de la Direction générale Contrôle et Médiation, d'introduire une action en cessation en justice;
3. créer la possibilité, dans le cadre de la procédure d'avertissement, de rendre public l'engagement du contrevenant à mettre fin à l'infraction.

Ces modifications seront aussi d'application aux infractions exclusivement belges, afin d'éviter qu'il y ait des différences quant à la protection entre les infractions intracommunautaires d'une part et les infractions exclusivement belges d'autre part.

1.2. Des conditions générales équilibrées

Trop souvent, la relation contractuelle entre le consommateur et le vendeur se caractérise par l'absence d'un équilibre adéquat. Dans divers secteurs, les conditions générales de vente continuent de poser problème et comportent des clauses abusives sur le plan de l'exonération de la responsabilité, des indemnisations, des modifications unilatérales, ...

A la suite des contrôles effectués par la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie en ce qui concerne les conditions contractuelles des agents immobiliers, un projet d'arrêté royal a été rédigé visant à assurer un équilibre correct entre les droits et les devoirs du consommateur et de l'agent immobilier.

Cet arrêté royal, pris en exécution de l'article 34 de la loi du 14 juillet 1991, entrera en vigueur début 2007.

wezig voor instanties die het bedrog grensoverschrijdend willen aanpakken. Dat is uiteraard niet werkbaar.

De Belgische diensten die ervoor moeten zorgen dat de wetgeving wordt nageleefd zullen dus hun medewerking moeten verlenen aan de gehomologeerde diensten van andere lidstaten. Zij zullen met die diensten informatie en «best practices» moeten uitwisselen.

Hoewel deze verordening rechtstreeks toepasbaar is, zullen enkele wijzigingen aan de wet van 14 juli 1991 worden aangebracht om onze interne wetgeving aan te passen aan de verordening.

Het gaat hoofdzakelijk om 3 wijzigingen:

1. een verbod op intracommunautaire inbreuken op de consumentenbescherming inschrijven;
2. de mogelijkheid scheppen voor de directeur-generaal van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling om een vordering tot staking voor de rechtbank in te stellen;
3. de mogelijkheid creëren dat, in het kader van de waarschuwingsprocedure, de toezegging van de overtreder dat de inbreuk zal worden beëindigd openbaar kan worden gemaakt.

Deze aanpassingen zullen ook gelden voor zuiver Belgische inbreuken, om te vermijden dat een verschillend beschermingsniveau ontstaat tussen intracommunautaire inbreuken enerzijds en zuiver Belgische inbreuken anderzijds.

1.2. Evenwichtige algemene voorwaarden

Al te vaak is het evenwicht zoek in de contractuele relatie tussen consument en verkoper. In vele sectoren blijven de algemene verkoopsvoorwaarden voor problemen zorgen: ze bevatten vaak onrechtmatige bedingen op het vlak van het beperken van aansprakelijkheid, schadevergoedingen, eenzijdige wijzigingen, ...

Na de controles van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie op de contractuele voorwaarden van vastgoedmakelaars werd een ontwerp van koninklijk besluit opgesteld dat moet zorgen voor een correct evenwicht tussen de rechten en plichten van consument en vastgoedmakelaar.

Dit koninklijk besluit, genomen in uitvoering van art. 34 van de wet van 14 juli 1991, zal begin 2007 in werking treden.

Le 29 mars 2006, la Commission des clauses abusives a émis un avis sur les conditions générales des exploitants de services téléphoniques fixes. Dans ce cadre, une concertation avec le secteur a été lancée pour que celui-ci adapte ses conditions générales en fonction de l'avis de la Commission.

1.3. Lutter contre les arnaques et les fraudes

1) Les arnaques touchent indistinctement les entreprises (principalement les petites entreprises et les indépendants) et les consommateurs.

La lutte contre les arnaques demeure une priorité des contrôles effectués par la Direction générale Contrôle et Médiation. Une cellule spéciale a été créée à cet effet, qui agit en concertation avec les autorités judiciaires.

En outre, une grande attention est accordée à la prévention et à l'information du public, arme principale pour faire face à cette problématique.

En février 2006, la Belgique a participé pour la première fois à une action internationale de lutte contre les arnaques, le *Fraud Prevention Month*. De nombreux partenaires (notamment les banques, la Loterie nationale, le CRIOC, la police fédérale) ont participé à cette action, ce qui a permis de mieux diffuser le message de prudence auprès du public, particulièrement pour les publicités promettant «monts et merveilles».

En février 2007, une nouvelle campagne sera lancée dans le cadre du *Fraud Prevention Month*. Celle-ci visera les jeunes et les enfants (surtout l'achat d'appareils électroniques, de matériel et de services téléphoniques).

2) La loi du 11 juin 2004 réprimant la fraude relative au kilométrage des véhicules entend apporter une solution au problème fréquent de la falsification des compteurs lors de la vente de véhicules d'occasion.

Après de longs préparatifs et une concertation étroite entre le SPF Economie, le SPF Mobilité et les acteurs du marché, le cadre juridique global a été élaboré.

Le 8 mars 2006, l'ASBL Car Pass a été fondée. L'ASBL Car-Pass, chargée de l'enregistrement des données, a été reconnue par l'arrêté royal du 4 mai 2006.

De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen heeft op 29 maart 2006 een advies uitgebracht over de algemene voorwaarden van exploitanten van vaste telefoon-diensten. Naar aanleiding van dit advies werd een overleg met de sector opgestart om hun algemene voorwaarden aan te passen aan het advies van de Commissie.

1.3. Consumentenbedrog

1. Consumentenbedrog treft zowel de ondernemingen (voornamelijk kleine ondernemingen en zelfstandigen) als de consumenten.

De strijd tegen consumentenbedrog blijft dan ook een prioriteit voor de Algemene Directie Controle en Bemiddeling. Die heeft hiertoe in 2002 een speciale cel opgericht die optreedt op basis van klachten en contacten met de gerechtelijke overheden.

Tevens gaat ook heel wat aandacht naar preventie en informatie. Het publiek goed informeren en waarschuwen is immers de meest efficiënte manier om consumentenbedrog een halt toe te roepen.

In februari 2006 heeft België voor het eerst deelgenomen aan een internationaal gecoördineerde actie in de strijd tegen consumentenbedrog, de '*Fraud Prevention Month*'. Een breed gamma aan partners (o.a. banken, de nationale loterij, het OIVO, de federale politie) heeft hieraan deelgenomen. Dankzij deze actie werd de boodschap die de consumenten moet waarschuwen voor bedrieglijke reclameboodschappen beter verspreid.

In februari 2007 zal een nieuwe actie worden gelanceerd in het kader van de *Fraud Prevention Month*. Deze actie zal zich specifiek richten op jongeren en kinderen en in het bijzonder op de aankoop van elektronica, telefoons en telefoondiensten.

2) De wet van 11 juni 2004 tot beteugeling van bedrog met de kilometerstand biedt een oplossing voor het vaak voorkomende probleem van de valse kilometerstanden van tweedehandsvoertuigen.

Na heel wat voorbereidend werk en nauw overleg tussen de FOD Economie, de FOD Mobiliteit en de marktactoren werd een juridisch kader uitgewerkt voor de centralisatie van de kilometergegevens en de oprichting van de vzw Car-Pass.

Op 8 maart 2006 zag de vzw Car-Pass het licht. Deze vereniging werd erkend via het K.B. van 4 mei 2006 tot erkenning van de vereniging belast met de registratie van de kilometerstand van voertuigen.

L'arrêté royal du 1^{er} juillet 2006 règle les aspects financiers, et notamment le prix maximum pour la délivrance de l'attestation kilométrique (6 euros, TVA comprise). L'arrêté royal du 26 août 2006 règle la collaboration à l'association chargée de l'enregistrement du kilométrage des véhicules.

Selon le timing prévu, l'association responsable de la centralisation des données kilométriques commencera effectivement, à partir du 1^{er} décembre 2006, à délivrer des attestations relatives au kilométrage.

Ainsi, l'ensemble de la loi du 11 juin 2004 sera entrée en vigueur. La mise en œuvre de cette mesure devra générer rapidement des effets positifs sur le marché. L'administration assurera le suivi et le contrôle dans le courant de 2007 et est en outre chargée d'informer amplement le consommateur sur ses droits et devoirs.

1.4. Secteur de l'énergie

Depuis le 1^{er} juillet 2003, le secteur de l'électricité et du gaz a été entièrement libéré en Région flamande, permettant ainsi au consommateur de choisir librement son fournisseur.

Afin de protéger le consommateur contre les effets négatifs sur le plan des pratiques du commerce résultant de la libéralisation, un accord a été conclu avec le secteur, en concertation avec les représentants des organisations des consommateurs et des autorités régulatrices, visant à offrir une protection supplémentaire au consommateur. Cet accord règle un certain nombre d'aspects tels que la transparence des prix, les conditions générales, la procédure de changement de fournisseur, le règlement des plaintes dans le chef de ce dernier, ... L'accord comprend en outre un code de conduite relatif à la vente en dehors de l'entreprise du vendeur.

L'accord a fait l'objet d'une évaluation début 2006, laquelle a donné lieu à un certain nombre d'adaptations importantes et à un renforcement de la protection du consommateur. Le 1^{er} septembre 2006, l'accord adapté et le nouveau code de conduite sont entrés pleinement en vigueur.

Les caractéristiques principales de ce nouvel accord sont:

1. Un changement de fournisseur ne peut intervenir que par le biais de la procédure élaborée : le nouveau fournisseur doit régler intégralement et correctement le transfert; il assume l'entière responsabilité; il est en outre responsable du transfert et de la résiliation de l'ancien contrat; le consommateur ne pourra en subir aucune conséquence négative.

Het K.B. van 1 juli 2006 regelt de financiering van de vereniging belast met de registratie van de kilometersstand van voertuigen. De maximale vergoeding voor het verkrijgen van een kilometerattest bedraagt 6 euro, BTW inbegrepen. Het K.B. van 26 augustus 2006 regelt de medewerking aan de vereniging belast met de registratie van de kilometerstand van voertuigen.

Volgens de voorziene timing zal de vereniging die instaat voor de centralisatie van de kilometergegevens en voor de aflevering van kilometerstanden vanaf 1 december 2006 effectief kilometerattesten beginnen afleveren.

Daarmee treedt het laatste gedeelte van de wet van 11 juni 2004 volledig in werking. De inwerkingtreding zou snel gunstige effecten op de markt moeten hebben. De administratie zal de toepassing van de wet nauwgezet opvolgen in de loop van 2007. Daarnaast moet de administratie de consument ook informeren over zijn rechten en plichten.

1.4. de energiesector

Sinds 1 juli 2003 is de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaamse Gewest volledig vrijgemaakt en kan de consument vrij zijn leverancier kiezen.

Om de consument te beschermen tegen de negatieve gevolgen van de liberalisering van de energiemarkt werd samen met de sector en in overleg met vertegenwoordigers van verbruikersorganisaties en van de regulerende overheden een akkoord gesloten. Dit akkoord regelt een aantal belangrijke aspecten zoals de prijstransparantie, de algemene voorwaarden, de procedure om van leverancier te veranderen, de behandeling van klachten, ... Het akkoord bevat eveneens een gedragscode omtrent de verkoop op afstand en de verkoop buiten de onderneming van de verkoper.

Het akkoord werd begin 2006 geëvalueerd. Dit leidde tot enkele belangrijke aanpassingen en een versterking van de bescherming van de consument. Het aangepaste akkoord en de nieuwe gedragscode zijn op 1 september 2006 in werking getreden.

De belangrijkste kenmerken van het nieuwe akkoord zijn:

1. Een switch tussen leveranciers kan enkel gebeuren via de vastgestelde procedure. De nieuwe leverancier moet de overgang volledig en correct regelen. Hij draagt alle verantwoordelijkheid. Hij is ook verantwoordelijk voor de overgang en de opzegging van het oude contract. De consument zal hiervan geen enkel nadelig gevolg ondervinden.

2. En cas de vente par téléphone, le fournisseur est tenu d'envoyer le contrat. Le consommateur doit le confirmer explicitement et par écrit. Après l'avoir confirmé, il lui reste encore 7 jours ouvrables pour y renoncer.

3. En cas de vente en dehors de l'entreprise, il doit toujours y avoir un contrat écrit et signé. A partir de cette confirmation, le consommateur dispose de 14 jours ouvrables pour renoncer au contrat.

4. Lorsque le consommateur résilie explicitement son contrat avec effet immédiat, l'indemnité de résiliation est plafonnée à 50 ou 75 maximum en fonction de la durée du contrat restant à courir.

5. Les fournisseurs doivent répondre dans les 5 jours aux questions et aux plaintes des consommateurs.

6. Les fournisseurs doivent répondre dans les 10 jours à toute contestation relative aux factures. La partie contestée ne peut être recouvrée.

En outre, des sanctions ont été prévues : en cas d'infraction aux règles en matière de vente par téléphone ou de vente en dehors de l'entreprise, les sanctions suivantes sont d'application:

- remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures payées par lui. Par la suite, aucune consommation ne sera encore facturée.

- rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur sans frais et aussi vite que techniquement possible.

La Direction générale Contrôle et Médiation veille au respect correct de l'accord et du code de conduite. Ses dispositions sont considérées comme des «usages honnêtes en matière commerciale» au sens des articles 93 et 94 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Le 1^{er} janvier 2007, le marché de l'électricité et du gaz sera entièrement libéralisé en Wallonie et à Bruxelles. L'accord et le code de conduite y afférent seront alors automatiquement d'application à l'égard des consommateurs de ces Régions.

2. Bij een verkoop via de telefoon moet de leverancier het contract opsturen. De consument moet het contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Na deze bevestiging heeft de consument nog 7 werkdagen de tijd om zich alsnog te bedenken.

3. Bij een verkoop buiten de onderneming moet steeds een schriftelijk en ondertekend contract worden opgesteld. De leverancier moet dit naderhand nogmaals schriftelijk bevestigen. Na deze bevestiging heeft de consument nog 14 werkdagen de tijd om aan het contract te verzaken.

4. Indien de consument zijn contract uitdrukkelijk en met onmiddellijke ingang verbreekt, wordt een plafond van maximum 50 of 75 ingesteld op de verbrekingsvergoedingen, afhankelijk van hoe lang het contract nog loopt.

5. Leveranciers moeten binnen de 5 dagen antwoorden op vragen en klachten van consumenten.

6. Leveranciers moeten binnen de 10 dagen antwoorden op een betwisting van een factuur. Het betwiste gedeelte mag intussen niet worden ingevorderd zolang er geen uitsluit is.

Er werden eveneens nieuwe sancties voorzien in het akkoord. Als er sprake is van een inbreuk op de bepalingen van het akkoord en de gedragscode met betrekking tot de verkoop buiten de onderneming en de verkoop via telefoon, gelden de volgende sancties:

- onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen. Er wordt hem verder geen enkel verbruik gefactureerd.

- onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude leverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk is.

De Algemene Directie Controle en Bemiddeling ziet toe op de naleving van akkoord en gedragscode. De bepalingen die in het akkoord en de gedragscode werden opgenomen worden beschouwd als eerlijke handelsgebruiken in de zin van de artikelen 93 en 94 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Op 1 januari 2007 zal de elektriciteits- en gasmarkt in Wallonië en Brussel volledig zijn vrijgemaakt. Het akkoord en de bijhorende gedragscode zullen vanaf dan ook automatisch van toepassing zijn op de Waalse en Brusselse consumenten.

2. Services financiers

2.1. Surendettement

En 2006, un financement complémentaire du Fonds de traitement du surendettement a été prévu. La loi du 5 août 2006 stipule que la contribution des prêteurs au Fonds est augmentée de 50%. Cette contribution supplémentaire n'est exigée que pour 2006.

Des mesures doivent être prises pour assurer l'équilibre financier du Fonds à l'avenir. Ces mesures doivent donner aux médiateurs de dettes la garantie qu'à l'avenir, leurs honoraires impayés seront versés. Elles doivent également assurer la fonction essentielle du Fonds dans la procédure du règlement collectif de dettes. Enfin, le Fonds doit pouvoir assurer le financement des mesures d'information et de sensibilisation au sujet du surendettement. Le comité d'accompagnement établira des critères auxquels doivent répondre les projets d'information et de sensibilisation.

2.2. Service bancaire de base

La loi instaurant le service bancaire de base est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2003. La loi prévoit que chaque consommateur a droit à un compte à vue avec les opérations bancaires les plus courantes.

En 2006, l'application de la loi a fait l'objet d'une évaluation. Le nombre de comptes actifs dans le cadre du service bancaire de base était de 5541 en 2006. Les établissements de crédit respectent la loi. Il y a moins d'exclusions de la part des banques. Pourtant, certaines catégories (par exemple les personnes surendettées) ont toujours des difficultés à ouvrir ou garder un compte en banque.

L'évaluation a révélé qu'il est opportun d'adapter la loi et l'arrêté d'exécution du 7 septembre 2003 sur certains points, afin de renforcer son objectif.

En vue de promouvoir le service bancaire de base, la réglementation est adaptée sur ce plan afin:

- d'élargir les conditions d'accès au service bancaire de base en modifiant la notion de «produits liés»;
- de stipuler que la décision relative à l'acceptation d'une demande de médiation collective de dettes ne peut servir de motif pour annuler un compte ou en refuser l'ouverture;

2. Financiële diensten

2.1. Overmatige Schuldenlast

In 2006 werd een bijkomende financiering van het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast voorzien. De wet van 5 augustus 2006 bepaalde dat de bijdrage van de kredietgevers aan het Fonds verhoogd werd met 50%. Deze bijkomende bijdrage werd enkel gevraagd voor 2006.

Er moeten maatregelen worden genomen om het financiële evenwicht van het Fonds in de toekomst te verzekeren. De maatregelen moeten erop gericht zijn alle schuldbemiddelaars in de toekomst ervan te verzekeren dat hun onbetaalde erelonen zullen worden uitbetaald. Zij moeten ook de essentiële functie van het Fonds in de procedure van de collectieve schuldenregeling bestendigen. Aanvullend moet het Fonds kunnen instaan voor de financiering van maatregelen op het vlak van informatie en sensibilisering inzake schuldoverlast. Het begeleidingscomité zal criteria opstellen waaraan de projecten voor informatie en sensibilisering moeten voldoen.

2.2. Basisbankdienst

De wet tot instelling van een basisbankdienst is op 1 september 2003 in werking getreden. De wet garandeert dat iedere consument recht heeft op een zichtrekening met de courante bankverrichtingen.

In 2006 werd de toepassing van de wet geëvalueerd. Het aantal actieve rekeningen in het kader van de basisbankdienst bedroeg 5541 in 2006. De kredietinstellingen respecteren de wet goed. De gevallen van uitsluitingen bij de banken zijn verminderd. Toch blijken sommige categorieën (bv. mensen met een zware schuldenlast) nog moeilijkheden te ondervinden om een rekening te openen of te houden.

Uit de evaluatie blijkt dat het wenselijk is bepaalde wijzigingen aan de wet en aan het uitvoeringsbesluit van 7 september 2003 aan te brengen.

Om de basisbankdienst te bevorderen is het wenselijk de reglementering te wijzigen door:

- de toegangsvoorwaarden voor de basisbankdienst uitbreiden door het begrip van «gebonden producten» te wijzigen;
- bepalen dat de beslissing over het aanvaarden van een verzoek tot collectieve schuldenregeling niet als grond kan dienen om een rekening te verbreken of de opening van een rekening te weigeren;

– de prévoir une communication systématique de certaines informations au Service de médiation bancaire concernant l'application de la loi (le nombre de comptes ouverts, le nombre de refus et leur motivation, le nombre d'annulations et leur motivation).

Le projet de loi modifiant la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base sera introduit à la Chambre au mois de novembre. Parallèlement, l'arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base sera modifié pour élargir la notion de produits liés qui sont compatibles avec un service bancaire de base.

2.3. Comptes dormants

Il est question d'un compte dormant lorsque la banque n'a enregistré aucune opération sur le compte en question et qu'elle ne dispose, pendant une période déterminée, d'aucune nouvelle concernant le titulaire du compte, ses représentants ou ses ayants droit.

Il est incontestable qu'il existe un grand nombre de comptes dormants. Cependant, on ne dispose que de peu de données fiables sur cette problématique. Il y a lieu de mettre fin à ce manque de transparence. Il est essentiel d'établir une réglementation sur les comptes dormants.

Le 2 juin 2006, le Conseil des ministres a approuvé un avant-projet de loi visant à aboutir à une plus grande transparence en la matière. Le projet de loi sera introduit à la chambre après l'avis du Conseil d'État et une deuxième lecture en Conseil des ministres.

Les principes sont les suivants:

– un compte est dormant lorsque la banque n'a plus enregistré aucune opération sur ce compte au cours d'une période de cinq ans et qu'elle n'a reçu aucune nouvelle de la part du titulaire du compte, de ses représentants ou de ses ayants droit;

– l'institution de crédit doit se mettre activement à la recherche de ces situations inhabituelles et adresser une lettre formelle au titulaire du compte pour s'informer de l'intention de ce dernier de poursuivre la relation de compte;

– les coordonnées des comptes dormants seront communiquées par les institutions de crédit à la Com-

– voorzien in een systematische communicatie van bepaalde inlichtingen aan de Bemiddelingsdienst Banken met betrekking tot de toepassing van de wet (het aantal geopende rekeningen, het aantal weigeringen en de motivering ervan, het aantal verbrekingen en de motivering ervan).

Een wetsontwerp tot wijziging van de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst wordt begin november 2006 in de Kamer ingediend. Tegelijkertijd zal het K.B. van 7 september 2003 houdende bepaalde uitvoeringsmaatregelen van de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst worden gewijzigd, om het begrip van gebonden producten die verenigbaar zijn met een basisbankdienst te verruimen.

2.3. Slapende rekeningen

Een slapende rekening is een rekening waarvan de bank gedurende een bepaalde periode geen enkele verrichting meer heeft geregistreerd en geen enkel nieuws meer heeft ontvangen over de houder van de rekening, zijn vertegenwoordigers of zijn rechthebbenden.

Er zijn heel wat slapende rekeningen. Dat valt niet te ontkennen. Toch bestaan er over deze problematiek weinig betrouwbare gegevens en is er een gebrek aan transparantie. Hier moet een einde aan worden gemaakt. Er moet een regeling komen voor de bedragen op de slapende rekeningen.

De Ministerraad keurde op 2 juni 2006 een voorontwerp van wet goed om meer transparantie inzake slapende rekeningen te krijgen. Het wetsontwerp zal na advies van de Raad van State en een tweede lezing door de Ministerraad in de Kamer worden ingediend.

De principes van het wetsontwerp zijn de volgende:

– er is sprake van een slapende rekening wanneer de bank gedurende een periode van vijf jaar geen enkele verrichting meer geregistreerd heeft op de rekening en geen enkel bericht heeft van de houder ervan, van zijn vertegenwoordigers of van zijn rechthebbenden;

– de kredietinstelling moet actief op zoek gaan, deze ongewone situatie opsporen en de houder van de rekening formeel aanschrijven over zijn voornemen om de rekeningrelatie verder te zetten;

– er moet een lijst worden opgemaakt van slapende rekeningen en een overdracht van slapende fondsen.

mission Bancaire et Financière et des Assurances, qui tiendra une liste à la disposition des personnes intéressées.

- les comptes dormants demeurent auprès de la comptabilité de l'institution de crédit pendant une période de 5 ans. On peut s'attendre à ce que la majorité de ces comptes dormants seront réactivés dans ce délai, les banques ayant l'obligation de chercher activement les titulaires.

- après cette période de 5 ans, les soldes dormants sont versés à la Caisse de Dépôt et de Consignation, avec indication des soldes transmis et l'ensemble des données dont dispose la banque pour identifier le titulaire.

Il n'a aucun sens de conserver pour toujours les soldes dormants dans la comptabilité des banques. Les soldes versés à la Caisse de Dépôt et de Consignation peuvent à tout moment être réclamés par les ayants droit.

Les ayants droit conservent – sans délai – leurs droits à l'égard des sommes versées sur ces comptes. Les sommes leur sont toujours remboursées.

Une procédure similaire sera établie pour les assurances-vie et pour les dépôts en coffre.

2.4. Cautionnement

Le cautionnement est une convention dans le cadre de laquelle une personne – la caution – s'engage à fournir elle-même à l'égard du créancier les prestations devant être fournies par un débiteur, lorsque ce dernier manque à ses obligations. Le cautionnement constitue dès lors un moyen de garantir le paiement d'une dette.

Depuis 1804, les règles du cautionnement ont été à peine modifiées. Si ces règles remontent à un passé lointain, leur effectivité est néanmoins fort importante dans le monde des entreprises et dans le cadre du crédit à la consommation.

Si les règles du code civil ont subi peu de changement, diverses lois particulières ont adapté le cautionnement, notamment dans le cadre du crédit à la consommation et des procédures d'insolvabilité.

Compte tenu de cette évolution, le Conseil des Ministres a approuvé le 2 juin 2006 un avant-projet de loi améliorant l'information et la protection relatives au cau-

De lijst van slapende rekeningen zal door de kredietinstellingen worden meegedeeld aan de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen;

- gedurende een periode van vijf jaar zal de slapende rekening in de boekhouding van de kredietinstelling opgenomen blijven. Het is waarschijnlijk dat het merendeel van de slapende rekeningen «ontwaken» gedurende deze periode, als gevolg van de actieve onderzoeksplicht van de banken;

- na deze periode van vijf jaar worden de slapende tegoeden overgemaakt aan de Deposito- en Consignatiekas, samen met de aanduiding van de overgemaakte tegoeden en alle gegevens die de bank bezit om de houder van de rekening te identificeren.

Het heeft geen zin slapende tegoeden voor altijd in de boekhouding van de bank opgenomen te houden. De tegoeden overgemaakt aan de Deposito- en Consignatiekas kunnen te allen tijde worden opgevraagd door de rechthebbenden.

De rechthebbenden behouden zonder termijn hun rechten ten opzichte van de sommen gestort op deze rekeningen. De bedragen worden steeds aan hen terugbetaald.

Een gelijkaardige procedure zal worden opgesteld voor de opeisbare levensverzekeringen en voor de tegoeden gedeponneerd in een koffer.

2.4. Borgtocht

De borgtocht is een overeenkomst waarbij iemand (de borg) zich ertoe verbindt de prestatie die een schuldenaar moet leveren aan de schuldeiser zelf te leveren wanneer de schuldenaar in gebreke blijft. Borgstelling is dus een manier om de betaling van een schuld te waarborgen.

Sinds 1804 werden geen noemenswaardige veranderingen aan de regels over borgtocht aangebracht. De regels stammen uit het verleden, maar in de praktijk is de borgstelling vandaag ook van groot belang in het bedrijfsleven en bij het consumentenkrediet.

De regels van het burgerlijk wetboek mogen dan al weinig veranderd zijn, toch hebben verschillende bijzondere wetten de bestemming van de borgtocht aangepast, met name op het vlak van het consumentenkrediet en in het bijzonder van de insolventieprocedures.

Rekening houdende met deze evolutie keurde de Ministerraad op 2 juni 2006 een voorontwerp van wet goed dat de informatie en de bescherming met betrek-

tionnement, tout en maintenant le caractère essentiel de celui-ci, surtout dans le cadre du crédit.

Le projet de loi sur le cautionnement à titre gratuit a été déposé à la Chambre.

2.5. Publicité financière

2.5.1. Code de conduite en matière de publicité financière

Le consommateur se laisse souvent guider, parfois trompé, par des publicités alléchantes où l'on propose de hauts rendements. Dans de nombreux cas, le consommateur manque également d'informations de base détaillées concernant ces produits financiers.

En 2006, la Commission Bancaire et Financière et des Assurances (CBFA) et le SPF Économie ont mené une étude commune sur la publicité sur les assurances-vie (branche 21 et 23) et les dépôts d'épargne.

Cette étude montre que la publicité pour ce type de produits peut être trompeuse et ne comprend pas non plus toutes les mentions légales obligatoires.

Afin de tenir compte des conclusions de cette étude, le secteur s'est engagé à élaborer un code de conduite en matière de publicité financière, en concertation avec la CBFA et le SPF Économie.

Ce code de conduite constitue un complément à la législation actuelle, en particulier l'arrêté royal relatif aux assurances-vie et la loi sur les pratiques du commerce. Ce code doit veiller à ce que le consommateur soit correctement et efficacement informé sur ces produits financiers. Le consommateur doit pouvoir mieux comparer et choisir grâce à plus de transparence et à une présentation uniforme des différents produits d'investissement.

Ce code de conduite entre en vigueur le 1^{er} janvier 2007. La Direction Générale Contrôle et Médiation contrôlera et évaluera ce code sur le terrain.

2.5.2. Publicité pour le crédit à la consommation

Depuis le 1^{er} janvier 2004, un certain nombre de règles plus strictes sont d'application sur la publicité pour les crédits à la consommation. Ainsi la campagne de publicité de «SMS-cash» en 2006 a créé la controverse et la Direction Générale Contrôle et Médiation est intervenue. La publicité sur le crédit fait l'objet d'une étude permanente.

king tot de kosteloze borgtocht verbetert. Daarbij werd het essentiële karakter van de borgtocht, vooral in het kader van het krediet, wel behouden.

Het wetsontwerp met betrekking tot de kosteloze borgtocht werd in de Kamer ingediend.

2.5. Financiële reclame

2.5.1. Gedragscode inzake financiële reclame

De consument laat zich vaak (mis)leiden door aanlokkelijke reclames waarbij bepaalde aantrekkelijke rendementen worden voorgesteld. In veel gevallen ontbreekt het aan uitgebreide achtergrondinformatie voor de consument over de financiële producten die hem worden aangeboden.

In 2006 werd een gezamenlijk onderzoek naar de reclame over levensverzekeringen (tak 21 en 23) en spaardeposito's gevoerd door de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen (CBFA) en de FOD Economie.

Dit onderzoek toont aan dat er zich voornamelijk problemen stellen in het kader van meer risicovolle beleggingen. De reclame voor dergelijke producten is vaak misleidend en het gebeurt ook regelmatig dat zij niet alle wettelijk verplichte vermeldingen bevat.

Om tegemoet te komen aan de conclusies van dit onderzoek heeft de sector zich geëngageerd om een gedragscode inzake financiële reclame op te stellen. Dit gebeurt in overleg met de CBFA en de FOD Economie.

Deze gedragscode zal een belangrijke aanvulling vormen op de bestaande wetgeving, in het bijzonder het KB betreffende de levensverzekeringen en de wet betreffende de handelspraktijken. De code moet ervoor zorgen dat de consument correct en afdoende wordt geïnformeerd over deze financiële producten. Door meer transparantie en een uniforme voorstelling van de verschillende beleggingsproducten moet de consument beter kunnen vergelijken en kiezen.

Deze gedragscode zal in voege treden op 1 januari 2007. De Algemene Directie Controle en Bemiddeling zal deze code op het terrein controleren en evalueren.

2.5.2. Reclame voor consumentenkrediet

Sinds 1 januari 2004 zijn een aantal strengere regels van toepassing op de reclame voor consumentenkredieten. Zo zorgde de reclamecampagne van «SMS-cash» in 2006 voor de nodige controverse. De Algemene Directie Controle en Bemiddeling trad toen ook op. De reclame voor kredieten maakt het voorwerp uit van een permanent onderzoek.

Ainsi en 2006, une taskforce concernant la publicité pour le crédit à la consommation a été créée au sein du SPF Économie. Ce groupe se compose de collaborateurs de la cellule Financière, des directions régionales de la Direction Générale Contrôle et Médiation et de spécialistes du crédit à la consommation et des pratiques du commerce de la Direction générale Régulation et Contrôle du Marché.

La taskforce vise un double objectif:

- parvenir à une interprétation uniforme des règles à respecter en matière de publicité sur le crédit;
- organiser des contrôles répressifs où l'on part du principe de «tolérance zéro».

Le contrôle de la publicité sur le crédit reste une priorité en 2007 également.

2.6. Services de paiement

Le gentlemen's agreement du 9 février 2004 sur les principes des circuits de paiement est maintenu et applicable à condition que la clôture de comptes bancaires soit gratuite et qu'il y ait un remboursement proportionnel des coûts que le consommateur a payés sur base annuelle s'il clôture son compte prématurément.

Sur le plan européen, une nouvelle directive relative aux services de paiement est en préparation. La proposition implique une vaste harmonisation de la législation actuelle autour des opérations de paiement, les circuits de paiement, perte et vol de cartes de paiement, ...

La proposition découle du programme de Lisbonne relatif à la création d'un Espace européen des paiements (SEPA) et correspond, à bien des égards, à la législation belge actuelle. Cette directive sera probablement approuvée en 2007 et impliquera une adaptation de diverses législations, entre autres de la loi du 17 juillet 2002 relative aux opérations effectuées au moyen d'instruments de transfert électronique de fonds.

3. Accords de consommation

Le projet de loi relative aux accords de consommation a été approuvé par le Conseil des ministres. Il s'agit d'un projet important parce qu'il crée un cadre légal dans lequel la corégulation est organisée. Il doit permettre que des associations de consommateurs et des organisations professionnelles au sein du Conseil de la Consommation concluent des accords.

In 2006 werd binnen de FOD Economie een taskforce inzake reclame voor consumentenkrediet gecreëerd. Deze groep bestaat uit medewerkers van de financiële cel, de regionale directies van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling en de specialisten consumentenkrediet en handelspraktijken van de Algemene Directie Regulering en Organisatie van de Markt.

De taskforce streeft een dubbel doel na:

- komen tot een uniforme interpretatie van de te respecteren regels inzake kredietreclame;
- repressieve controles organiseren waarbij een «nul-tolerantie» wordt gehanteerd.

De controle op reclame voor consumentenkrediet blijft ook in 2007 prioritair.

2.6. Betalingsdiensten

Het Herenakkoord van 9 februari 2004 over de principes van het betalingsverkeer blijft behouden. Het akkoord blijft van toepassing, met dien verstande dat het sluiten van bankrekeningen gratis wordt en er een pro-rata terugbetaling komt van de kosten die de consument op jaarbasis heeft betaald in het geval hij zijn rekening vroegtijdig afsluit.

Op Europees vlak wordt werk gemaakt van een nieuwe richtlijn betreffende betalingsdiensten. Het voorstel houdt een bijna volledige harmonisatie in van de bestaande regelgeving rond betalingsverrichtingen, betaalverkeer, verlies en diefstal van betaalkaarten, ...

Het voorstel vloeit voort uit het Lissabon-programma met betrekking tot het creëren van een «Single European Payment Area» (SEPA) en sluit goed aan bij de huidige Belgische regelgeving. De richtlijn zal waarschijnlijk in 2007 worden goedgekeurd. Dan zal er naar alle waarschijnlijkheid een aanpassing moeten gebeuren van diverse regelgevingen, zoals de wet van 17 juli 2002 betreffende de transacties uitgevoerd met instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen.

3. Consumentenakkoorden

Het wetsontwerp betreffende de consumentenakkoorden werd goedgekeurd door de Ministerraad. Hierdoor wordt er een wettelijk kader voorzien waarbinnen consumentenorganisaties en beroepsfederaties zelf akkoorden en codes kunnen onderhandelen en afsluiten binnen de Raad voor het Verbruik.

L'objectif est de compléter la législation de manière souple, en vue de mieux protéger le consommateur.

4. Les listes négatives

De plus en plus de fichiers contenant de l'information spécifique sur le consommateur sont utilisés, par les vendeurs, pour évaluer leur solvabilité et leur fiabilité. Un consommateur qui est enregistré sur une liste noire est exclu de certains services essentiels.

Un encadrement légal spécifique de ces fichiers est nécessaire afin de protéger le consommateur contre les dérives de l'enregistrement et de l'utilisation des données.

A cet effet, un avant-projet de loi a été rédigé qui contient des règles du jeu claires et transparentes. Ainsi, chaque enregistrement doit être réalisé de manière correcte, objective et transparente. En plus, on veillera à ce que ces listes noires soient utilisées à des fins légitimes. En outre, une institution indépendante, la Commission de la protection de la vie privée, examinera (et confirmera) préalablement si la liste noire satisfait à toutes les conditions. De plus, une meilleure protection du consommateur sera assurée, grâce à des obligations renforcées en matière d'information, de droit d'accès et de droit de contestation.

Le projet a été soumis pour avis à la Commission de la protection de la vie privée et aux acteurs concernés, les organisations de consommateurs et les organisations professionnelles, qui ont eu la possibilité de formuler des remarques.

5. Sécurité des produits et des services

5.1. Amélioration des procédures administratives

Afin de garantir la sécurité des produits et des services, il est primordial d'avoir des contrôles effectifs et des procédures administratives efficaces.

Grâce à une adaptation et une rationalisation globales de tous les arrêtés d'exécution et procédures de la loi du 9 février 1994 sur la sécurité des produits et des services, une plus grande sécurité juridique a été créée pour les consommateurs, les producteurs et les distributeurs.

Deze nieuwe aanpak moet de consument een nog betere bescherming garanderen en is dus een belangrijke aanvulling op de bestaande wetgeving.

4. Zwarte lijsten

Steeds meer gebruiken verkopers gegevensbestanden met specifieke informatie over de consument om zijn solvabiliteit en betrouwbaarheid te beoordelen. Door registratie op zo'n zwarte lijst wordt de consument uitgesloten van bepaalde essentiële diensten.

Om hieraan paal en perk te stellen en om de consument te beschermen tegen de gevolgen van een registratie op een zwarte lijst en gebruik van zijn gegevens, is een specifiek wettelijk kader noodzakelijk.

Daartoe werd een voorontwerp van wet opgesteld met duidelijke spelregels. Zo moet elke registratie op een correcte, objectieve en transparante manier gebeuren. Daarnaast zal erover gewaakt worden dat zwarte lijsten enkel voor gerechtvaardigde doelstellingen worden gebruikt. Bovendien zal een onafhankelijke instelling, de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, steeds vooraf onderzoeken en bevestigen of een zwarte lijst aan alle voorwaarden voldoet. En ten slotte wordt de consument extra beschermd door een versterkte verplichting op het vlak van de informatieverstrekking en het recht op toegang en betwisting te voorzien.

De ontwerptekst werd niet alleen voor advies voorgelegd aan de Commissie voor de Bescherming van de persoonlijke levenssfeer, ook de betrokken actoren, consumenten- en beroepsorganisaties kregen kans om hun opmerkingen te formuleren.

5. Veiligheid van producten en diensten

5.1. Verbetering van administratieve procedures

Doelgerichte controles en doeltreffende administratieve procedures zijn absoluut noodzakelijk om een markt met veilige producten en diensten te garanderen.

Door de globale aanpassing en stroomlijning van alle uitvoeringsbesluiten en procedures van de wet van 9 februari 1994 betreffende de veiligheid van producten en diensten, zijn consumenten, producenten en distributeurs verzekerd van meer rechtszekerheid.

Le fonctionnement de l'organe consultatif prévu dans la loi, la Commission pour la Sécurité des Consommateurs, a également été revu. Tous les organes consultatifs distincts existants ont été intégrés dans une même structure afin d'assurer ainsi un fonctionnement plus efficace. La méthode interne de cette Commission sera adaptée plus afin d'également assurer à l'avenir un fonctionnement optimal.

5.2. Inventaire et centralisation des dangers

Les statistiques concernant la sécurité des produits et des services sont d'une grande utilité. La centralisation des données au niveau européen montre que le nombre d'accidents dans la vie privée est considérablement supérieur au nombre d'accidents du travail et d'accidents de la route.

Des données spécifiques pour la Belgique ne sont toutefois que disponibles sporadiquement.

Des mesures préventives effectives ne sont possibles que si l'on connaît les produits et services qui sont à l'origine de ces accidents. Il y a dès lors un besoin évident d'un système qui rassemble des données sur des accidents liés à des produits et services. La loi du 9 février 1994 sur la sécurité des produits et des services prévoit la création d'un tel système.

Les résultats d'un projet pilote mené en 2005 et 2006 avec le soutien de la Commission européenne étaient positifs. Nous pouvons d'ores et déjà, grâce à la collaboration européenne (EU-IDB), disposer de données statistiques pertinentes des autres États membres européens.

6. L'information du consommateur

L'amélioration de l'information du consommateur constitue une des priorités pour l'avenir. Dans ce cadre, l'ouverture d'un service d'information, le 19 juillet dernier, constitue une mesure importante.

Dorénavant, les consommateurs peuvent adresser leurs questions, problèmes, plaintes à un seul numéro gratuit et facile à se rappeler : le 0 800 120 33. La ligne Info-consommateurs est accessible en journée, de 9 à 17h. En dehors des heures d'ouverture, un répondeur enregistre les questions et demandes. Tout d'abord, le consommateur reçoit une information de base. S'il le veut, sa demande est transférée vers un service spécialisé pour de plus amples renseignements ou un traitement de sa plainte. Si une même question est posée 5 fois, celle-ci est reprise dans une liste '*Frequently*

Daarnaast werd ook de werking van de Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten, het adviesorgaan voorzien in de wet, onder de loep gelegd. Met het oog op een efficiëntere werking werden alle bestaande adviesorganen in een structuur samengebracht. Om de toekomstige interne werking van deze Commissie te verbeteren, zal deze verder worden aangepast.

5.2. Inventarisatie en centralisatie van gevaren

Statistieken over de veiligheid van producten en diensten zijn gewild. Zo toont de centralisatie van gegevens op Europees vlak aan dat het aantal ongevallen in de privé-sfeer beduidend hoger is dan het aantal werkongevallen en verkeersongevallen.

Specifieke gegevens over België zijn echter zeldzaam.

Zonder te weten welke producten en diensten deze ongevallen veroorzaken is het erg moeilijk om effectieve preventiemaatregelen te nemen. Het is duidelijk dat er een bijzondere nood is aan een systeem dat gegevens verzamelt over ongevallen met producten en diensten. De wet van 9 februari 1994 betreffende de veiligheid van producten en diensten voorziet de oprichting van een dergelijk systeem.

De resultaten van een pilootproject, dat in 2005 en 2006 werd uitgevoerd met steun van de Europese Commissie, waren positief. Belangrijk om op te merken is dat België nu al kan beschikken over relevante, statistische gegevens uit de andere Europese lidstaten dankzij de Europese samenwerking (EU-IDB)

6. De consumentenlijn

De consument heeft rechten en plichten, maar kent die niet altijd. Bovendien weet hij niet steeds waar hij terecht kan met vragen en klachten. Deze leemte wordt ingevuld door de consumentenlijn, actief sinds 19 juli 2006.

Voortaan kunnen consumenten dus met alle vragen, problemen of klachten terecht op een centraal, makkelijk te onthouden en gratis nummer: 0 800 120 33. De consumentenlijn is elke dag bereikbaar van 9 tot 17u. Buiten deze uren worden vragen en problemen opgenomen via een antwoordapparaat. Wie de consumentenlijn belt krijgt eerst een stuk basisinformatie en wordt vervolgens, als hij dat wenst, doorverbonden met de gespecialiseerde diensten voor meer informatie of klachtenbehandeling. Wanneer dezelfde vraag 5 maal gesteld werd, wordt ze opgenomen in een *Frequently*

Asked Questions. Si le service ne peut répondre immédiatement, on active un transfert à un service spécialisé. Si celui-ci ne peut pas non plus répondre, une réponse écrite est transmise au consommateur dans les 5 jours. Le service est aussi accessible par fax ou e-mail. Alors, une réponse est fournie dans les 3 jours.

Les premiers résultats indiquent que la ligne Info-consommateurs donne une véritable réponse aux besoins du consommateur. Depuis le 19 juillet jusqu'au 31 septembre 2006, 2188 appels ont été reçus. Ce qui veut dire que l'objectif de 600 appels par mois a déjà été largement dépassé. Les questions principales portent sur le changement de fournisseur, la qualité des prestataires de services, la garantie, les conditions contractuelles, la publicité, les prix...

En 2007, l'efficacité du service sera renforcée, notamment par l'utilisation de documents standards. Des actions d'information sur ce nouveau service seront également menées.

III. — LES MESURES POUR 2007

Dans le cadre des objectifs fixés, trois tâches prioritaires nous attendent:

1. la finalisation des dossiers ;
2. la poursuite de l'action entamée;
3. la préparation des dossiers à venir.

1. Les dossiers évoqués dans le Chapitre II de la présente note se finaliseront en 2007, soit seront discutés au sein de cette assemblée.

2. La poursuite de l'action entamée

2.1. Les services financiers

1. L'Europe des moyens de paiements

Le «Single European Payment Area» (SEPA) sera mis en œuvre en 2008.

Pour les consommateurs, cette réforme apportera des facilités pour payer des achats dans d'autres États de l'Union ou pour recevoir des paiements. La réalisation d'une Europe des paiements constitue une avancée remarquable, mais il convient de s'interroger sur les coûts d'une telle réforme et sur ceux qui devront la supporter. J'ai demandé au Conseil de la Consommation un rapport à ce sujet.

Asked Questions lijst. Kan er niet onmiddellijk geantwoord worden op een vraag, dan wordt er doorgeschakeld naar een gespecialiseerde dienst. Kan die ook niet antwoorden, dan is de consument verzekerd dat hij binnen de 5 dagen een antwoord mag verwachten. Consumenten kunnen ook via fax of e-mail terecht op de consumentenlijn. Zij krijgen binnen 3 dagen een antwoord.

Uit de eerste resultaten blijkt dat de consumentenlijn daadwerkelijk een antwoord biedt op de vragen van de consument. Zo kreeg de consumentenlijn 2188 oproepen in de periode 19 juli – 31 september 2006. Dat betekent dat het vooropgestelde streefdoel van 600 oproepen per maand ruimschoots overschreden zijn. Overwegend stelt de consument vragen over het veranderen van dienstenleverancier, de kwaliteit van de dienstverlening, de waarborgregeling, ongewilde contracten, ongewenste reclame, te hoge prijzen, ...

In 2007 wordt de consumentenlijn verder uitgebouwd met standaarddocumenten en wordt actie ondernomen om dit gratis nummer nog ruimer bekend te maken.

III. — ACTIES IN 2007

Bovenaan de agenda staan drie taken:

1. Afhandeling van dossiers
2. Continuïteit van lopende dossiers
3. Voorbereiding van komende dossiers

1. De dossiers die aan bod kwamen in Hoofdstuk II van deze nota worden ofwel afgehandeld in 2007 ofwel besproken in het Parlement.

2. Continuïteit van lopende dossiers

2.1. Financiële diensten

1. Het Europa van de betaalmiddelen

De «Single European Payment Area» (SEPA) treedt in werking in 2008.

Door deze hervorming zal de consument betalingen kunnen uitvoeren of ontvangen in de andere lidstaten van de EU. Hoewel de realisatie van een Europa van de betaalmiddelen een opmerkelijke vooruitgang is, moet er wel stilgestaan worden bij de kostprijs van deze hervorming en vooral bij de vraag wie deze kost zal betalen. In dit verband werd een rapport gevraagd aan de Raad voor het Verbruik.

2. Le contrôle de la réglementation

En 2007, la Direction Générale Contrôle et Médiation continue le contrôle général de la loi sur le crédit à la consommation. La cellule financière de la Direction Générale Contrôle et Médiation effectuera des contrôles auprès d'un nombre limité d'opérateurs dans le secteur du crédit, et ceci après une analyse des risques accordant une priorité absolue à la lutte contre le surendettement. Dans ce cadre, le nombre de plaintes introduites contre certains opérateurs est déterminant.

En 2007, d'autres réglementations intéressant les services financiers seront contrôlées:

- la loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des Crédits aux particuliers pour laquelle a été déterminée, en collaboration avec la Banque nationale, une liste de priorités d'environ quatre-vingt entreprises à contrôler;
- les virements et paiements transfrontaliers;
- la loi en matière de transfert électronique de fonds;
- les crédits hypothécaires et les crédits à la consommation accordés pour centraliser des dettes.

2.2. La garantie des biens de consommation

La loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation prévoit un rapport d'évaluation à remettre à la Chambre des représentants d'ici la fin 2007.

Ce rapport, qui traitera tout particulièrement des conséquences de cette loi pour la protection des droits des consommateurs, constituera une mission importante pour l'administration dans le courant de 2007.

Il va sans dire qu'un certain nombre de travaux ont déjà été effectués afin de pouvoir aboutir à un rapport pertinent. Ainsi, le 15 septembre 2006, «un atelier de la consommation» a été organisé en ce qui concerne l'application de la loi en matière de garantie. A cet égard, à la lumière des premières expériences concrètes acquises sur le terrain par le SPF Economie, des représentants des secteurs professionnels, des chefs d'entreprise, des organisations de consommateurs et des spécialistes ont procédé à un échange de vues concernant les problèmes concrets relatifs à l'application de la loi.

2. Het toezicht op de reglementering

Net zoals vorige jaren wordt ook in 2007 de volledige wet op het consumentenkrediet grondig gecontroleerd. De financiële cel van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling zal controle uitvoeren bij een beperkt aantal operatoren in de kredietsector en dit na een risicoanalyse waarbij prioriteit aan de bestrijding van schuldoverlast wordt gegeven. Vooral het aantal klachten dat tegen sommige operatoren ontvangen wordt, is hierbij bepalend.

In 2007 wordt uiteraard ook verder gegaan met de lopende algemene onderzoeken:

- de wet van 10 augustus 2001 betreffende de Centrale voor Kredieten aan particulieren waarvoor in samenwerking met de Nationale Bank een prioriteitenlijst van een tachtigtal te controleren ondernemingen werd bepaald;
- grensoverschrijdende geldoverschrijvingen en betalingen;
- de wet inzake de elektronische overmaking van geldmiddelen;
- hypothecaire kredieten die worden verstrekt om schulden en consumentenkredieten te centraliseren.

2.2. Garantie van consumptiegoederen

De wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen bepaalt dat een evaluatierapport moet worden opgesteld. Eind 2007 wordt dit rapport voorgelegd aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Dit evaluatierapport gaat dieper in op de gevolgen van deze wet op de bescherming van de rechten van de consumenten. Het rapport wordt opgesteld door de administratie in 2007.

Het spreekt voor zich dat er al heel wat voorbereidend werk werd verricht om tot een relevante verslaggeving te komen. Zo werd op 15 september 2006 een specifiek consumentenatelier georganiseerd over de wettelijke garantieregeling. In het licht van de eerste concrete ervaringen op het terrein van de FOD Economie werd door vertegenwoordigers van de beroepssectoren, bedrijfsleiders, consumentenorganisaties en specialisten van gedachten gewisseld over de concrete problemen bij de toepassing van de wet.

Bien que différentes campagnes d'information aient déjà été organisées, il est absolument nécessaire de continuer ces actions en 2007.

En 2007, un certain nombre d'ateliers des consommateurs seront à nouveau organisés sur des thèmes actuels qui concernent les consommateurs.

2.3 Information et règlement des plaintes et litiges

1. La création en 2006 de la ligne info-consommateurs – le guichet unique où les consommateurs peuvent s'adresser avec toutes leurs questions et plaintes – est un pas important pour améliorer la connaissance du consommateur quant à ses droits et devoirs. Grâce à ce numéro unique, le consommateur sait immédiatement où s'adresser avec ses questions et ses plaintes.

Indépendamment de cela, en 2007, on agira de façon plus proactive en offrant au consommateur des informations claires et exhaustives par le biais de brochures informatives et le site web, notamment en ce qui concerne les nouvelles règles relatives à la protection des consommateurs.

Une deuxième avancée sera la rénovation du traitement des plaintes. Aujourd'hui, beaucoup de temps et d'énergie se perdent au sein de la Direction générale Contrôle et Médiation lorsque les plaintes ne relèvent pas de la compétence de l'administration ou lorsqu'elles manquent d'informations détaillées ou de précision.

Cette modernisation du traitement des plaintes vise un traitement plus rapide et plus efficace des plaintes du consommateur.

Afin de permettre une mise en œuvre de ce projet en 2007, les changements suivants interviendront:

– la création d'un front-office afin :

- d'améliorer la gestion des plaintes;
- de développer d'une banque de données statistiques, sur base de laquelle des analyses peuvent être réalisées;
- d'organiser une meilleure orientation vers les services spécialisés;

– l'utilisation d'une lettre type pour déposer plainte auprès de la Direction Générale Contrôle et Médiation, laquelle pourra être utilisée aussi bien par voie classi-

Hoewel al verschillende informatiecampagnes georganiseerd werden, blijft het noodzakelijk om dat ook in 2007 te doen.

Ook in 2007 worden een aantal consumentenateliers georganiseerd over actuele thema's die de consumenten aanbelangen.

2.3. Informatie en regeling van klachten en geschillen

1. De oprichting van de consumentenlijn in 2006 – het centrale nummer waar de consumenten terecht kunnen met al hun vragen en klachten – is een belangrijke stap om de consument bewust te maken van zijn rechten en plichten. Bovendien zorgt het unieke nummer ervoor dat de consument weet waar hij terecht kan met zijn vragen en klachten.

Los daarvan wordt in 2007 proactief naar de consument gestapt en krijgt hij uitvoerige en duidelijke informatie via infobrochures en de website, in het bijzonder over de nieuwe regels inzake consumentenbescherming.

Een tweede stap is een grondige vernieuwing van de klachtenbehandeling. Momenteel gaat binnen de Algemene Directie Controle en Bemiddeling nog te veel tijd, energie en werk verloren omdat de klachten niet behoren tot de bevoegdheid van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling of omdat de klachten onvoldoende informatie bevatten of onduidelijk zijn.

Deze modernisering van de klachtenbehandeling moet ervoor zorgen dat klachten van consumenten sneller en beter behandeld worden.

Om dit project in 2007 van start te laten gaan, werden volgende wijzigingen doorgevoerd:

– de oprichting van een frontoffice met als doel:

- een beter beheer van de klachtenstroom;
- de uitbouw van een databank met statistische gegevens, op basis waarvan analyses kunnen worden gemaakt;
- een betere toewijzing naar de behandelende diensten.

– het gebruik van een modelbrief om klacht in te dienen bij de Algemene Directie Controle en Bemiddeling. Deze modelbrief zal zowel in papieren versie als in elek-

que que par voie électronique. Le formulaire type ne sera pas obligatoire, mais son usage sera encouragé.

Ces changements doivent également permettre d'établir, par secteur et par législation, des statistiques fiables ainsi qu'une analyse du flux des plaintes en tant que signal pour des études globales plus détaillées ou pour une médiation sectorielle.

2. En 2007, la Direction Générale Contrôle et Médiation entreprendra d'autres actions de médiation sectorielle, à l'instar des actions menées avec succès dans le secteur de la télécommunication et de la télédistribution ou dans celui du gaz et de l'électricité. Elle évaluera le fonctionnement des codes conclus (secteur énergétique, marketing des banques, les fêtes pour enfants, ...).

Les observatoires du marché locaux seront pleinement opérationnels en 2007. Leur mission est double. D'une part, ils ont une mission générale d'information sur la législation et la réglementation et, d'autre part, ils sont chargés d'identifier les problèmes sur le marché. Au fur et à mesure de l'expérience acquise au niveau local, on évaluera l'opportunité d'établir, dans le 2e semestre de 2007, une plate-forme nationale faïtière.

3. Enfin, on continuera d'appuyer les initiatives visant à régler des litiges de consommateurs d'une manière souple et extrajudiciaire. Cet appui est apporté :

- à la Commission de Litiges Voyages
- au service de médiation banques – crédits – investissements
- au réseau extrajudiciaire européen E.E.J.

2.4. Contrôle et coopération internationale

1. Contrôle

Le SPF Economie joue un rôle très important en ce qu'il traite les plaintes et réalise des études générales. Ainsi, des études sont réalisées en ce qui concerne les secteurs ou les pratiques qui posent des problèmes pour les intérêts économiques du consommateur.

Les années antérieures, des enquêtes ciblées ont été menées en ce qui concerne la sécurité des produits. Les expériences et idées acquises constituent une excellente base qui permettra une continuation de ces enquêtes en 2007.

tronische versie ter beschikking zijn. Het gebruik ervan is niet verplicht, maar zal aangemoedigd worden.

Deze wijzigingen moeten ook toelaten dat betrouwbare statistieken en een analyse van de klachtenstroom per sector en wetgeving kunnen worden opgemaakt. Zij zijn een prima instrument voor nadere algemene onderzoeken of sectoriele bemiddeling.

2. De voorbije jaren heeft de Algemene Directie Controle en Bemiddeling bemiddeld in verschillende sectoren zoals telecommunicatie, teledistributie en de vrijgemaakte gas- en elektriciteitssector. In 2007 zal opnieuw bemiddeld worden op het niveau van de sectoren. Hierbij zal tevens werk worden gemaakt om de afgesloten codes (energiesector, marketing van banken, kinderefeesten, ...) op hun werking te evalueren.

De lokale marktobservatoria zullen volop operationeel zijn in 2007. Hun opdracht is dubbel in de zin dat zij een algemene opdracht hebben van informatie over wetgeving en regulering enerzijds en het ontdekken van marktfacties anderzijds. Naar gelang van de ervaringen op lokaal vlak zal worden geëvalueerd of het aangewezen is een nationaal overkoepelend platform op te richten in het 2e semester van 2007.

3. Ook in 2007 zal verdere steun worden verleend aan initiatieven die erop gericht zijn consumentengeschillen op een soepele en buitengerechtelijke manier te regelen. Dit omvat de steun aan:

- de geschillencommissie Reizen
- de bemiddelingsdienst banken – krediet – beleggingen
- Europees buitengerechtelijk netwerk E.E.J.

2.4. Controle en Internationale samenwerking

1. Controle

De FOD Economie speelt een belangrijke rol op het vlak van controle door de klachten te behandelen en algemene onderzoeken uit te voeren. Zo wordt onderzoek verricht in sectoren of naar praktijken die de economische belangen van de consument kunnen schaden.

De voorbije jaren zijn er heel wat gerichte controles uitgevoerd naar de veiligheid van producten. Deze ervaring en nieuwe inzichten vormen een prima basis om ook in 2007 controles te blijven uitvoeren.

L'élimination des risques de sécurité pour les groupes vulnérables, tels que les enfants, les personnes âgées et les usagers de la route vulnérables, reste prioritaire.

Cette année, une attention particulière est consacrée à la sécurité des produits pour enfants. Les plaintes sur les tables à langer, les sucettes et les lunettes solaires pour enfants via le réseau européen d'information sur les produits dangereux (RAPEX) requièrent une enquête générale de ces produits.

Depuis le nouveau Code de la Route du 1^{er} septembre 2006, les cyclistes peuvent choisir où attacher leur éclairage de bicyclette : sur eux-mêmes ou sur leur vélo. Il est incontestable qu'un manque d'éclairage peut avoir des conséquences néfastes pour le cycliste. Voilà pourquoi on examinera si les systèmes d'éclairage amovibles satisfont aux normes internationales.

Dans le cadre de la coopération européenne transfrontalière, la Belgique participe à la campagne internationale de sécurité sur les éclairages électriques mobiles.

2. Coopération internationale

a. Protection transfrontalière des consommateurs

2007 sera l'année de l'entrée en vigueur du règlement européen 2006/2004 relatif à la coopération administrative en matière de protection transfrontalière des intérêts économiques des consommateurs.

Les intérêts des consommateurs européens, et donc également belges, pourront ainsi être protégés plus efficacement.

Les obligations prévues dans le règlement marqueront une nouvelle approche ayant des conséquences pour le SPF Economie:

- création d'un système d'assistance et de coopération obligatoires au lieu d'une coopération informelle;
- coopération accrue au niveau national entre les services de contrôle des différents services publics fédéraux et des communautés, ayant des compétences touchant à la protection des intérêts des consommateurs;
- développement d'une coopération bilatérale plus formelle avec des services homologues étrangers ;

Bovenaan de agenda staat het wegwerken van veiligheidsrisico's van kwetsbare groepen zoals kinderen, ouderen en zwakke weggebruikers.

Dit jaar wordt ook extra aandacht besteed aan de veiligheid van producten voor kinderen. Meldingen over luiertafels, fopspenen en kinderzonnebrillen via het Europees uitwisselingssysteem voor informatie over gevaarlijke producten (RAPEX) nopen tot een algemeen onderzoek van deze producten.

Sinds de nieuwe wegcode van 1 september 2006 mogen fietsers voortaan kiezen waar hun fietslichten te bevestigen: op hun lichaam of op de fiets zelf. Het staat buiten kijf dat gebrekkige fietsverlichting noodlottige gevolgen kan hebben. Daarom zal onderzocht worden of afzonderlijk te koop aangeboden fietslichten voldoen aan de internationale normen.

In het kader van de Europese grensoverschrijdende samenwerking neemt België deel aan een internationale veiligheidscampagne over verplaatsbare elektrische verlichting.

2. Internationale samenwerking

a. Grensoverschrijdende bescherming van de consument

2007 wordt het jaar van de inwerkingtreding van de Europese verordening 2006/2004 inzake de administratieve samenwerking inzake grensoverschrijdende bescherming van de economische belangen van de consument.

Hierdoor zullen de belangen van de Europese en dus ook die van de Belgische consumenten in de interne markt effectiever kunnen worden verdedigd.

De verplichtingen van de verordening nopen tot een nieuwe aanpak en hebben dus ook een aantal gevolgen voor de FOD Economie:

- de oprichting van een systeem van verplichte bijstand en samenwerking in plaats van informele samenwerking;
- meer samenwerking op nationaal vlak tussen de controlediensten van diverse Federale Overheidsdiensten en de gemeenschappen inzake bevoegdheden die een raakvlak hebben met de bescherming van de consument;
- de organisatie van een meer formele bilaterale samenwerking met buitenlandse homologe diensten;

– poursuite de l'élargissement et de l'équipement du bureau de liaison pour la Belgique.

b. ICSMS

Le contrôle du marché en ce qui concerne la sécurité des produits est effectué par les autorités nationales.

Une bonne coordination entre les différents services et la coopération au niveau européen restent importantes dans les domaines de la préparation de la politique, de l'appui technique, du contrôle du marché et de la prévention. Il est primordial que les différentes autorités nationales au sein de l'Europe travaillent ensemble.

Pour réaliser cet objectif, la Belgique et l'Allemagne ont lancé, en 2003, un projet pilote : «*Internet-Supported Information and Communication System for Cross-Border Market Surveillance Within the Scope of New Approach Directives Covering Technical products*». En abrégé : ICSMS. Ce projet vise à créer un système de suivi et d'information informatisé pouvant être utilisé par toutes les autorités de tous les pays membres. Ce projet est soutenu par l'Europe et est devenu entièrement opérationnel en 2004.

Actuellement, plus de 250 pouvoirs publics de 12 pays membres ont adhéré : la Belgique, la Suède, l'Allemagne, l'Estonie, le Luxembourg, Malte, l'Autriche, le Royaume Uni, le Danemark, les Pays-Bas, la Pologne, la Slovaquie et la Suisse.

En 2006, l'efficacité du système a encore été élargie par la création d'une liaison entre ICSMS et RAPEX, le système d'échange européen en matière de sécurité des produits.

En 2007, la Belgique présidera l'ICSMS. Pendant cette présidence, l'accent sera mis sur une amélioration continue du fonctionnement de l'ICSMS (élargissement du nombre de pays membres, implémentation de toutes les langues officielles de l'Union, ...) afin qu'il puisse devenir le système par excellence de coopération européenne au niveau des administrations.

c. Prosafe

La Commission européenne souhaite promouvoir la coopération des différents États membres en matière de sécurité des consommateurs.

– de verdere uitbreiding en uitrusting van het verbindingsbureau voor België.

b. ICSMS

De marktcontrole betreffende de veiligheid van producten gebeurt door de nationale autoriteiten.

Een goede coördinatie tussen de verschillende diensten en samenwerking op Europees vlak is en blijft belangrijk voor de beleidsvoorbereiding, de technische ondersteuning, de marktcontrole en de preventie. Het is dan ook van groot belang dat de verschillende nationale autoriteiten binnen Europa samenwerken.

Daartoe hebben België en Duitsland in 2003 een proefproject gestart: «*Internet-Supported Information and Communication System for Cross-Border Market Surveillance Within the Scope of New Approach Directives Covering Technical products*» (ICSMS). Doel van dit project was de oprichting van een geïnformatiseerd informatie- en opvolgingssysteem dat door de overheden van alle lidstaten kan worden gebruikt én opgevolgd. Dit project, dat ondersteuning kreeg van Europa, trad in werking in 2004.

Vandaag zijn al meer dan 250 overheden uit 12 lidstaten aangesloten: België, Zweden, Duitsland, Estland, Luxemburg, Malta, Oostenrijk, het Verenigd Koninkrijk, Denemarken, Nederland, Polen, Slovenië en Zwitserland.

In 2006 werd de werking van dit systeem uitgebreid door een verbinding te maken tussen ICSMS en RAPEX, het Europees uitwisselingssysteem inzake de veiligheid van producten.

In 2007 is België voorzitter van het ICSMS. Tijdens dit voorzitterschap zal het accent liggen op een verdere verbetering van de werking van ICSMS (uitbreiding van aantal aangesloten lidstaten, implementatie van alle officiële talen van de unie,...). Op deze manier kan het uitgroeien tot hét Europees samenwerkingssysteem op het niveau van de administraties.

c. Prosafe

De Europese Commissie wil de samenwerking op het vlak van consumentenveiligheid tussen de lidstaten bevorderen.

Pour la période 2006-2008, la Commission européenne prévoit à cet effet un budget pour subventionner ce qu'on appelle les «*joint actions*» (actions communes). L'acceptation d'un projet de coopération introduit par la Belgique confirme le rôle important joué par notre pays en matière de sécurité des consommateurs.

Le projet ProSafe «*Best Practice Techniques - Enhancement of market surveillance of Consumer Product Safety within the framework of the GPSD*» a pour objectif majeur «la réalisation d'un niveau de connaissance suffisamment élevé en matière de contrôle du marché (sécurité des consommateurs) au sein des pays de l'EEE».

Le projet a une durée de trois ans et est composé de plusieurs modules :

1. La création d'un groupe d'experts capable de formuler des avis sur des dossiers spécifiques relatifs à la sécurité des consommateurs. Ces avis peuvent être rendus aux inspecteurs de tous les pays membres et à la Commission européenne. Les avis sont indépendants et ne constituent pas une position officielle d'un État membre.

2. La création d'une base de données comportant des méthodes de travail, des résultats de campagnes et des rapports dans le domaine de la sécurité des consommateurs, avec des données de tous les États membres.

3. La mise en place de programmes d'inspection communs. Pendant ces programmes, des campagnes sont menées et suivies simultanément dans les différents pays membres. L'objectif est que les différents services d'inspection se familiarisent avec les diverses méthodes utilisées. On procédera également à l'achat (commun) de matériel de test pouvant être utilisé par les inspecteurs afin d'assurer un contrôle optimal du marché.

4. le développement d'une méthode d'analyse des risques (type) européenne pour les services d'inspection;

Le secrétariat de ce projet sera établi à Bruxelles.

3. Préparer l'avenir

3.1. Les pratiques du commerce : à la recherche d'un nouvel équilibre

La loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur existe depuis 15 ans. Bien que, ces dernières

Daarom voorziet de Europese Commissie voor de periode 2006-2008 een budget voor de subsidiëring van zogenaamde «*joint actions*» (gezamenlijke acties). In dit kader kan opgemerkt worden dat het samenwerkingsproject dat België indiende aanvaard is. Dit onderstreept de belangrijke rol die België speelt op het vlak van consumentenveiligheid.

Dé doelstelling van het project ProSafe «*Best Practice Techniques - Enhancement of market surveillance of Consumer Product Safety within the framework of the GPSD*» is: «het verwezenlijken van een voldoende hoog kennisniveau op het gebied van markttoezicht (consumentenveiligheid) binnen de landen van de EER».

Het project Prosafe loopt drie jaar en bestaat uit de volgende modules:

1. De oprichting van een expertengroep die advies kan verlenen over specifieke consumentenveiligheidsdossiers. Dit advies kan gegeven worden aan inspecteurs van alle lidstaten en aan de Europese Commissie. Het advies is onafhankelijk en vormt geen officieel standpunt van een lidstaat.

2. De oprichting van een kennisbank met werkwijzen, campagne resultaten en rapporten op het gebied van consumentenveiligheid en gegevens van alle Europese lidstaten;

3. De organisatie van gezamenlijke inspectieprogramma's. Tijdens deze programma's worden campagnes uitgevoerd en opgevolgd in verschillende lidstaten tegelijk. Het is de bedoeling dat de verschillende inspectiediensten kennis maken met de verschillende gebruikte methoden. Om een optimaal markttoezicht te verzekeren, kan het (gezamenlijk) testmateriaal gebruikt worden door de inspecteurs.

4. De ontwikkeling van een Europese (standaard-) risicoanalyse methode voor inspectiediensten.

Brussel zal onderdak geven aan het secretariaat van dit project.

3. De toekomst voorbereiden

3.1. Handelspraktijken: een nieuw evenwicht zoeken

De wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument bestaat vijftien jaar. Hoewel in deze wet ge-

années, cette loi ait déjà subi plusieurs modifications, notamment la transposition de directives européennes, plusieurs dispositions sont restées intactes. Cette loi ne suit par conséquent pas les nouvelles évolutions au niveau des pratiques du commerce. En outre, les pratiques du commerce sur les marchés tant national qu'international changent à un rythme toujours plus rapide.

Une modernisation s'impose. La transposition de la directive européenne «pratiques du commerce déloyales» est un premier pas important dans la modernisation de la loi sur les pratiques de commerce. Une étude préparatoire de la réforme de la loi constitue le pas suivant. Cette étude sera réalisée par des experts en collaboration avec le SPF Economie. Un avant-projet de loi portant une réforme générale et une adaptation de notre droit des consommateurs au marché modifié doit en résulter.

La modernisation de la loi du 14 juillet 1991 doit assurer que:

- les consommateurs puissent jouer un rôle important sur le marché des produits et des services;
- une concurrence loyale s'établisse où les petites et moyennes entreprises peuvent continuer à jouer leur rôle.

3.2. La «class action»

L'action de groupe permettrait de grouper, par une demande unique, les intérêts individuels de plusieurs consommateurs ayant subi du fait d'une entreprise un préjudice ayant une origine commune. Cette action se distingue de l'action d'intérêt collectif qui permet de faire respecter l'intérêt collectif des consommateurs (comme l'action en cessation prévue par la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur).

L'action de groupe présente un avantage certain pour tous ceux qui ont subi un dommage dont la faible importance ne les incite pas à intenter une action en justice.

En se regroupant, ils peuvent mieux faire valoir leurs droits et obtenir une réparation.

Le rassemblement de litiges multiples en une seule action assure, en outre, un traitement plus rapide et plus efficace des affaires.

durende de laatste jaren heel wat aangepast werd, voornamelijk dan door de omzetting van Europese richtlijnen, zijn verschillende bepalingen ongemoeid gelaten. Deze wet houdt dan ook geen gelijke tred met nieuwe handelspraktijken. Bovendien evolueren de handelspraktijken op de nationale en internationale markt ook steeds sneller.

Het is dan ook hoog tijd om de wet te laten inspelen op de nieuwe ontwikkelingen. De eerste en belangrijkste stap is de omzetting van de Europese richtlijn «oneerlijke handelspraktijken». Daarna volgt een voorbereidende studie over de hervorming van de wet. Deze studie, die uitgevoerd wordt door een aantal experts en de FOD Economie, moet resulteren in een voorontwerp van wet houdende een algemene hervorming en aanpassing van ons consumentenrecht aan de gewijzigde markt.

Door de hervorming van de wet van 14 juli 1991 wordt gegarandeerd dat:

- de consument een belangrijke rol kan spelen op de markt van goederen en diensten;
- eerlijke concurrentie ontstaat waarin de kleine en middelgrote bedrijven hun rol kunnen blijven spelen.

3.2. De «class action»

De groepsvordering (oftewel 'class action') maakt het mogelijk dat individuele klachten van consumenten met gemeenschappelijke schade gebundeld worden. Deze rechtsvordering verschilt van de rechtsvordering van collectief belang, die het mogelijk maakt dat het collectief belang van de consumenten wordt gerespecteerd (zoals de vordering tot staking waarin de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument voorziet).

De groepsvordering is vooral voordelig voor consumenten die slechts beperkte schade hebben geleden en daardoor geen beroep willen doen op het gerecht.

Door zich te groeperen kunnen deze consumenten hun rechten beter verdedigen en een schadevergoeding krijgen.

De samenvoeging van meerdere geschillen in één enkele vordering verzekert bovendien dat de zaak snel en efficiënt behandeld wordt.

Ce type d'actions existe aux États-Unis et au Québec, mais également dans l'Union, en Angleterre, en Suède, au Portugal... Un projet de loi a été déposé en France cet automne. La Commission européenne a lancé diverses initiatives en ce sens. Elle a, notamment, publié en décembre 2005 un Livre Vert sur les actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles communautaires sur les ententes et les abus de position dominante.

L'action de groupe apparaît comme une conséquence logique de l'évolution économique. Dans certains secteurs, comme celui des technologies de l'information, se constituent des groupes industriels de plus en plus importants et puissants. Face à cette puissance, il est légitime que les consommateurs puissent se défendre des conséquences dommageables de pratiques déloyales.

Les actions de groupe peuvent contribuer à une meilleure réparation du préjudice que les consommateurs subissent du fait de pratiques anticoncurrentielles, en rééquilibrant le rapport de force entre des entreprises puissantes, souvent de grands groupes, et des consommateurs, par nature isolés, pour la réparation de préjudices qui, au plan individuel, restent limités, mais qui, globalement, peuvent représenter des sommes importantes.

Par ailleurs, les actions privées, en général, et les mécanismes d'actions de groupe, en particulier, peuvent contribuer à renforcer la dissuasion en faisant de la victime et plus particulièrement du consommateur un véritable acteur et un allié des autorités publiques dans la lutte contre les pratiques déloyales.

Un projet de loi est en préparation.

La ministre de la Protection de la Consommation,

Freya VAN DEN BOSSCHE

Dit soort vorderingen bestaat in de Verenigde Staten en in Québec, maar ook in lidstaten van de Europese Unie zoals Engeland, Zweden, Portugal,... Ook in Frankrijk werd een wetsontwerp neergelegd. De Europese Commissie heeft al verschillende initiatieven in die richting gelanceerd. Zo heeft ze in december 2005 een Groenboek gepubliceerd over eisen tot schadevergoeding ingevolge inbreuken op de communautaire regels op de kartels en de misbruiken van een dominante positie.

De groepsvordering is een logisch gevolg van de economische evolutie. In sommige sectoren (bv. de sector van de informatietechnologie) vormen zich steeds belangrijker en machtiger industriële groepen. Het is dan ook terecht dat consumenten tegenover deze machtsconcentratie een manier hebben om zich te verdedigen tegen oneerlijke praktijken.

Groepsvorderingen kunnen bijdragen tot een betere schadevergoeding voor consumenten die te maken krijgen met concurrentievervalsende praktijken. Bovendien zorgen zij ervoor dat de krachtsverhouding tussen de grote marktoperatoren (meestal grote groepen) en de consumenten (individueel) weer in evenwicht komt. Immers, schadevergoedingen op individueel vlak blijven vaak beperkt maar kunnen globaal genomen oplopen tot aanzienlijke bedragen.

Particuliere vorderingen, maar vooral ook groepsvorderingen kunnen overigens ook een ontradend effect hebben op oneerlijke praktijken. Zo wordt de consument een echte speler en bondgenoot van de overheid in de strijd tegen oneerlijke praktijken.

Een voorontwerp van wet wordt voorbereid.

De minister van Consumentenzaken,

Freya VAN DEN BOSSCHE