Rapport annuel 2014

Direction générale de l'Inspection économique

economie
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

.be

Rapport annuel 2014

Direction générale de l'Inspection économique

La mission du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie consiste à créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. Dans ce cadre la Direction générale de l'Inspection économique a édité cette publication ayant pour but d'informer sur le maintien de la réglementation économique et la médiation .

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
http://economie.fgov.be

tél. + 32 2 277 51 11

facebook.com/SPFEco

@SPFEconomie

youtube.com/user/SPFEconomie

linkedin.com/company/fod-economie (page bilingue)

Editeur responsable : Jean-Marc Delporte
Président du Comité de direction
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

Dépôt légal : D/2015/2295/42

228-15

Executive Summary

Au cours de l'année écoulée, la Direction générale de l'Inspection économique a de nouveau développé de nombreuses activités en vue du respect de la réglementation économique dont elle assure la surveillance. Ce rapport annuel présente, de façon transparente, une vision de notre fonctionnement et de notre mission, qui vise à assurer le fonctionnement optimal du marché des biens et des services. Il illustre clairement l'éventail diversifié d'actions dont dispose l'Inspection économique afin d'intervenir sur le marché et de protéger au quotidien les consommateurs et les entreprises contre les pratiques déloyales.

L'année dernière, l'Inspection économique a effectué un total de 32.700 enquêtes, qui ont donné lieu à la rédaction de 2.841 procès-verbaux d'avertissement et de 3.816 procès-verbaux. 19.561 enquêtes concernaient la protection du consommateur ; 13.139 autres ont été réalisées dans le cadre de la concurrence loyale.

14 enquêtes générales ont été organisées et lancées, les principales d'entre elles portaient sur les contrôles relatifs à l'indication correct des prix, sur les paiements en espèces interdits, l'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises et la loyauté des pratiques commerciales dans l'ensemble. Ces enquêtes générales ont prêté une attention particulière au marché des véhicules d'occasion, et pour la première fois, l'une d'entre elles s'est penchée sur une profession libérale, à savoir les avocats.

Dans la lutte contre la contrefaçon, 1.230 commerces ont été contrôlés et 435.707 articles de contrefaçon ont été retirés du marché, pour une valeur marchande de plus de 9 millions d'euros.

L'Inspection économique a reçu 16.511 signaux, plaintes et demandes d'information de la part de consommateurs, d'entreprises, d'organisations et de diverses autorités publiques. Les signaux sont très variés mais près de la moitié concernait les pratiques déloyales à l'égard des consommateurs. 2.487 signaux portaient sur l'e-commerce. Nous avons également constaté une hausse des plaintes et des demandes d'information au sujet des règles de garantie pour les biens de consommation.

En plus de la mission de contrôle, la prévention, la médiation et la guidance demeurent des concepts clés dans l'exercice de nos tâches. En effet, l'objectif ultime n'est pas la sanction en soi mais plutôt que les opérateurs économiques puissent comprendre la législation économique et la respecter en toute connaissance de cause.

2014 a été l'année de l'achèvement du Code de droit économique, dont l'Inspection économique surveille l'application, et de l'entrée en vigueur de la plupart des règles qu'il contient. En outre, l'exécution de la 6e réforme de l'Etat a entraîné le transfert de certaines compétences économiques vers les autorités régionales. Le 1er juillet, j'ai eu l'honneur de prendre la direction de l'Inspection économique.

Dans ce cadre, je souhaite remercier tous nos collaborateurs pour leur dévouement, leur enthousiasme et leur engagement continu à accomplir les tâches essentielles de l'Inspection économique, en dépit la poursuite de la réduction des effectifs en 2014.

Wim Van Poucke,

Directeur général

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Table des matières

Executive Summary **3**

1. Introduction **10**

1.1. La Direction générale de l'Inspection économique au sein du SPF Economie 10

1.2. Mission 11

1.2.1. Missions essentielles 12

1.2.2. Activités essentielles 13

1.3. Vision et valeurs 14

1.3.1. Vision 14

1.3.2. Valeurs 14

1.4. Organigramme de l'Inspection économique 16

2. Moyens en budget et en ressources humaines pour 2014 ..... **17**

3. Activités 2014 de l'Inspection économique **18**

3.1. Aperçu et statistiques 18

3.1.1. Activités 2014 de l'Inspection économique 18

3.1.2. Analyse des signaux 19

4. La médiation : règlement extrajudiciaire des litiges **24**

4.1. Qu'entend-on par règlement alternatif des litiges ? 24

4.2. Différencier les diverses formes d'ADR 25

4.2.1. Médiateurs agréés et entités notifiées 26

4.2.2. Plusieurs médiateurs agréés ont conclu un protocole de collaboration avec Belmed, la plate-forme en ligne de règlement alternatif des litiges du SPF Economie. 27

4.2.3. Audit de conformité des organes de REL notifiés à la Commission européenne 28

4.2.4. Belmed, plate-forme de règlement en ligne des litiges de consommation 29

4.2.5. Observation du marché des biens et des services 34

4.3. Information aux entreprises et aux consommateurs 36

4.3.1. Informations aux entreprises 36

4.3.2. Informations aux consommateurs quant à leurs droits 37

4.3.3. Empowerment. 40

5. Enquêtes générales 2014 ..... **41**

5.1. Introduction 41

5.2. Enquêtes générales en 2014 42

5.2.1. Soldes d'hiver 44
5.2.2. Vente des animaux 45
5.2.3. Obligation d'information - Loi sur les services 47
5.2.4. Véhicules d'occasion 48
5.2.5. Secteur du meuble 53
5.3. Enquêtes générales non finalisées 55
5.3.1. Indication et révision des prix dans les brochures de voyage 55
5.3.2. Secteur de la parfumerie 56
5.3.3. Secteur des centres de fitness et de bien-être et des clubs sportifs 57
5.3.4. Secteur des acheteurs d'or 58
5.3.5. Commerce électronique 59
5.3.6. Obligation d'information des vendeurs finaux et l'offre de garanties commerciales dans le secteur de l'électroménager 60
6. Protection des consommateurs 63
6.1. Protection du consommateur 63
6.1.1. Le recouvrement amiable de dettes 64
6.1.2. Courtage matrimonial 66
6.1.3. Protection des consommateurs dans le secteur des voyages 67
6.1.4. Protection du consommateur dans le secteur automobile : Salon de l'auto 2014 69
6.2. La protection du consommateur dans le secteur financier 71
6.2.1. Traitement des plaintes 71
6.2.2. Crédit à la consommation 76
7. Pour une concurrence honnête et loyale 82
7.1.1. Travail frauduleux 83
7.1.2. Conditions d'accès à la profession 84
7.1.3. Activités exercées par des étrangers 84
7.1.4. Activités ambulantes 85
7.1.5. Professions intellectuelles prestataires de services 85
7.1.6. Repos hebdomadaire – Heures d'ouverture et de fermeture 86
7.1.7. Urbanisme et implantations commerciales 87
8. Qualités et sécurités des produits 88
8.1. Contrôles des organisations du marché UE et les denrées alimentaires 88
8.1.1. Certificats d'origine 88
8.1.2. Les indications géographiques protégées (IGP) et appellations d'origine protégée (AOP) de produits agricoles et de denrées alimentaires 88

8.1.3. Spécialités traditionnelles garanties (STG) pour les produits agricoles et les denrées alimentaires 90
8.1.4. AOP, IGP et STG étrangères 91
8.1.5. Contrôles de la réglementation économique dans le secteur de l'alimentation 91
8.1.6. Contrôles des vins et boissons distillées 96
8.1.7. OPSON IV 97
8.1.8. Huile d'olive : contrôle de l'authenticité et des dénominations des différentes catégories 97
8.1.9. Grains et riz (règlement CE 1709/2003 relatif aux déclarations de récolte et de stocks de riz) 98
8.2. La sécurité physique du consommateurs 98
8.2.1. Enquêtes dans le secteur des centres de bronzage 99
8.2.2. Enquêtes dans le secteur des jouets, des gadgets et des briquets 100
8.2.3. Contrôles dans le cadre de la problématique pétrolière 103
8.2.4. Contrôles de l'étiquetage non alimentaire 104
9. L'Inspection économique et l'internet 105
9.1. Commerce et publicité sur internet 105
9.1.1. Défis technologiques 108
9.1.2. Points d'attention particuliers 108
9.1.3. Absence systématique de livraison 114
9.2. Téléphonie fixe 114
9.3. Téléphonie mobile 115
9.3.1. Pratiques commerciales par SMS surtaxés : collaboration entre l'Inspection économique et la Commission d'éthique pour les télécommunications 116
9.4. Messages publicitaires électroniques non sollicités/Spam 117
9.5. le Belgian Internet Service Centre 118
9.6. Dossiers internet et contrefaçon 119
10. La lutte contre la fraude 120
10.1. Fraude de masse 120
10.2. Coordination de la lutte contre la fraude économique 121
10.3. Prévention du blanchiment 126
10.3.1. Limitation des paiements en espèces 127
10.3.2. Surveillance des secteurs 129
10.3.3. Contrôles dans le secteur du diamant 129

11. Droits intellectuels 132
11.1. Contrôle des sociétés de gestion des droits d'auteur 132
11.1.1. Activité réglementaire du Service de contrôle 134
11.1.2. Activités de contrôle récurrentes 134
11.1.3. Contrôles non récurrents spécifiques à certaines sociétés agréées 137
11.1.4. Rapport d'activités du Service de contrôle 140
11.1.5. Table ronde sur les droits d'auteur et les droits voisins dans le cadre de la radiodiffusion 141
11.2. Lutte contre la contrefaçon et la piraterie des droits de propriété ntellectuelle 141
11.2.1. Pourquoi lutter contre la contrefaçon et la piraterie ? 141
11.2.2. Le modèle belge : les dispositions législatives et l'approche coordonnée des contrôles 142
11.2.3. Actions de l'Inspection économique en 2014 145
11.2.4. Actions marquantes de l'Inspection économique en 2014 146
11.2.5. Piraterie sur internet 147
11.2.6. La répression de la fraude sur internet 148
11.2.7. La « plus-value » du SPF Economie 150
11.2.8. Au niveau international 153
12. L'Inspection économique et le développement économique 154
12.1. Règlement (CEE) 485/2008, subsides FEAGA 154
12.2. Compensations industrielles 154
12.3. Aéronautique 155
12.4. Assistance à l'OLAF 155
13. L'Inspection économique et l'international 156
13.1. Collaboration multilatérale dans l'Union européenne 156
13.1.1. Echange de dossiers 157
13.1.2. Projets et actions 158
13.2. Collaboration bilatérale 160
13.3. Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs 161
13.3.1. Conférence au Panama 161
13.3.2. Conférence en Suède 162
13.3.3. Fraud Prevention Month 162
Législations dont la surveillance est confiée à l'Inspection économique 163
Liste des abréviations 166

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Liste des tableaux

Tableau 1. Moyens budgétaires de l'Inspection économique en 2014 17
Tableau 2. Effectifs de l'Inspection économique, 31 décembre 2014 17
Tableau 3. Activités 2014 - Protection et sécurité du consommateur et concurrence loyale 18
Tableau 4. Ventilation annuelle par secteur des demandes Belmed 32
Tableau 5. Litiges de consommation concernant la loi garantie : nombre de dossiers par secteur et par année 38
Tableau 6. Enquêtes générales 2014 43
Tableau 7. Vente d'animaux : nombre d'infractions par catégorie : 46
Tableau 8. Vente d'animaux : résultats par type d'infraction constatée : 47
Tableau 9. L'obligation de garantie : résultats par type d'infraction constatée 51
Tableau 10. Loi anti-blanchiment, travail frauduleux, fraude kilométrage : résultats par type d'infraction constatée 51
Tableau 11. La loi sur le travail frauduleux, la loi car-pass et la loi anti-blanchiment : résultats par type d'infraction constatée 52
Tableau 12. Enquête secteur du meuble : résultats par type d'infraction constatée 54
Tableau 13. Infractions à la loi sur les pratiques du marché et la protection du (livre VI du Code de droit économique) 64
Tableau 14. Contrôle de législation 82
Tableau 15. Contrôle des heures d'ouverture 87
Tabel 16. Analyse de la présence d'ADN de cheval dans les échantillons de produits de viande de bœuf 92
Tabel 17. Répartition du nombre total de p.–v. établis dans divers domaines d'enquêtes (secteur alimentaire) 98
Tableau 18. Blanchiment - Montants illégalement payés en espèces par secteur 128
Tableau 19. Contrefaçon - Répartition des produits 146
Tableau 20. Dossiers internationaux - nouvelles demandes envoyées en 2014 157
Tableau 21. Dossiers internationaux - nouvelles demandes reçues en 2014 157
Tableau 22. Dossiers internationaux - demandes envoyées encore en cours fin 201 157
Tableau 23. Dossiers internationaux - demandes reçues encore en cours fin 2014 158

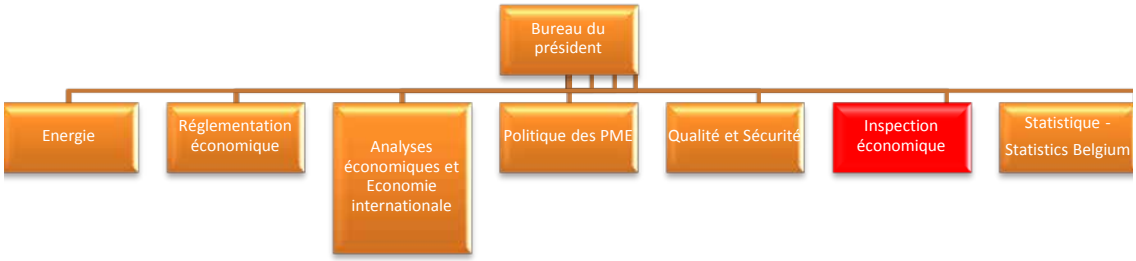
Liste des graphiques

Graphique 1. Effectifs en personnel 2010-2014 17
Graphique 2. Nombre de dossiers introduits auprès de l'Inspection économique 19
Graphique 3. Répartition linguistique des dossiers 19
Graphique 4. Secteurs les plus concernés par les signaux* 20
Graphique 5. Matières concernées* 21
Graphique 6. Sujets des signaux 22
Graphique 7. Méthodes de promotions utilisées 23
Graphique 8. Nombre de consultations du site Belmed en 2014 33

1. Introduction

1.1. La Direction générale de l'Inspection économique au sein du SPF Economie

La Direction générale de l'Inspection économique est l'une de sept directions générales du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.



« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

La mission de l'Inspection économique s'insère donc dans la matrice transversale du SPF Economie.

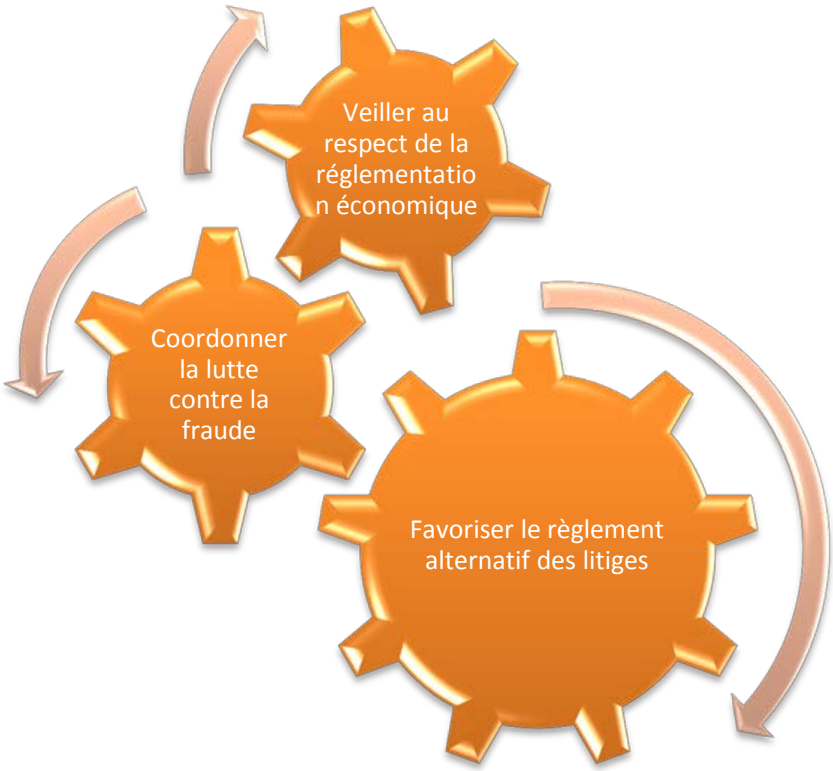
	Coordination	Connaissance	Reglementation	Surveillance
Protection des consommateurs	Coordination d'un programme de contrôle et du règlement alternatif des litiges	Fournir des connaissances via des banques de données relatives à la surveillance du marché et aux signalements	Guidance relative à l'application correcte des règles en matière de protection des consommateurs	Surveillance de la protection des consommateurs via une intervention informative, préventive, répressive et de médiation
Economie durable				Surveiller le marché des biens et des services afin de stimuler l'économie durable
Economie compétitive	Coordination de la lutte contre la fraude économique		Elaborer des directives et des règlements. Contribuer à l'évaluation des lois et à l'analyse d'impact depuis le point de vue de la surveillance du marché	Garantir une concurrence loyale et lutter contre la fraude économique et la fraude de masse
Marché transparent	Coordination d'un programme de contrôle avec input des groupes-cibles	Echange et accès aux données relatives à la surveillance du marché	Fournir une guidance au sujet de l'application des règles	Préserver la transparence du marché via un programme de contrôle général

1.2. Mission

L'Inspection économique veille au bon fonctionnement du marché via l'application de la réglementation économique, au service des consommateurs et des entreprises.

1.2.1. Missions essentielles

Les missions essentielles de notre inspection consistent à :

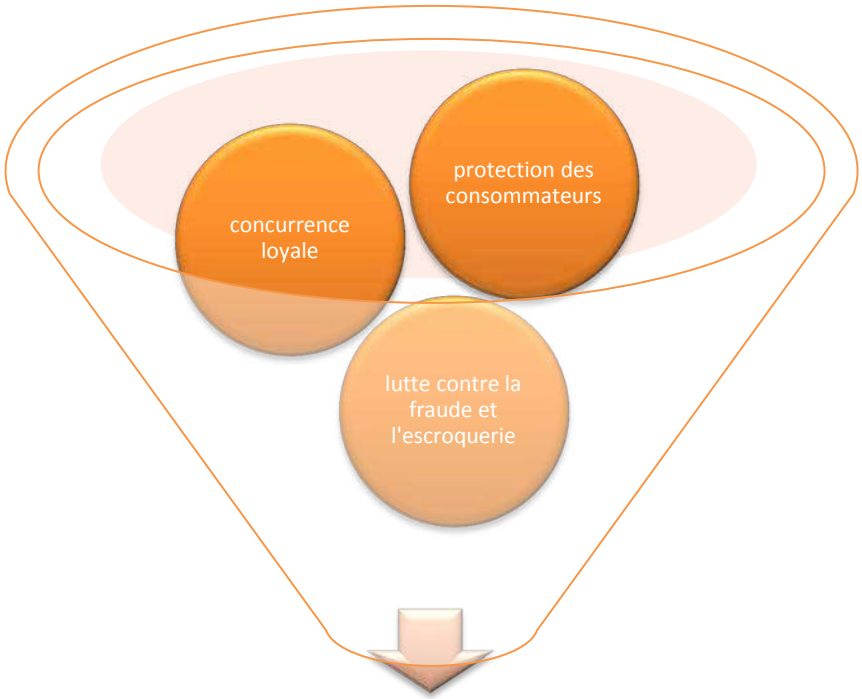


- **veiller au respect de la réglementation économique** par l'information, la prévention, la guidance et la répression. L'Inspection économique est chargée de contrôler l'application du Code de droit économique (CDE) et d'une trentaine de lois économiques. Dans le cadre de sa surveillance du marché, elle joue également un rôle de médiateur entre les parties intervenantes et secteurs concernés afin de faire respecter la législation ;
- **coordonner la lutte contre la fraude économique**, la fraude de masse et les arnaques de la consommation ;
- **favoriser le règlement alternatif des litiges**. L'Inspection économique stimule et promeut le règlement alternatif des litiges dans le cadre des relations B2C et B2B :

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

1.2.2. Activités essentielles

La mission de l'Inspection économique tourne autour de 3 thèmes importants :



Fonctionnement correct du marché

- **La protection des consommateurs** implique entre autres de contrôler si les entreprises respectent leurs obligations en matière d'information et de transparence, d'empêcher que les consommateurs soient trompés par des pratiques commerciales déloyales ou liés par des clauses abusives, d'assurer le bon usage du crédit à la consommation, de garantir la sécurité des produits, de surveiller le commerce électronique.
- **Veiller à une concurrence loyale** signifie que les droits de propriété intellectuelle des entreprises sont garantis, qu'il n'y a pas de travail frauduleux, que les entreprises sont correctement inscrites à la Banque-Carrefour des Entreprises, que les heures d'ouverture sont respectées, que les intérêts professionnels d'autres entreprises ne subissent aucun préjudice...
- **La lutte contre la fraude économique, la fraude de masse et les arnaques de la consommation** s'oppose à un large éventail de pratiques telles que les annuaires professionnels/démarcheurs publicitaires qui escroquent de nombreuses entreprises belges, le blanchiment d'argent, la vente pyramidale, la contrefaçon, les tentatives de subtilisation à grande échelle de données financières.

1.3. Vision et valeurs

1.3.1. Vision

La vision de l'Inspection économique s'inscrit entièrement dans la vision globale du SPF Economie.

L'Inspection économique se veut un maillon indispensable dans la stratégie du SPF Economie via une surveillance du marché effective, visible, orientée client et organisée efficacement.

Elle veille à une meilleure protection du consommateur et à une diminution de la fraude économique. Par son fonctionnement, elle contribue à une économie compétitive au sein de laquelle les consommateurs, les indépendants et les entreprises peuvent agir avec confiance.

En concertation avec les groupes-cibles et en coopération avec les services publics nationaux, régionaux et internationaux, elle a l'ambition, grâce à sa connaissance du marché, d'être le pivot de la surveillance économique du fonctionnement du marché des biens et des services et de la lutte contre la fraude économique, la fraude de masse et les arnaques de la consommation.

1.3.2. Valeurs

La vision s'appuie sur les valeurs internes du SPF (« Respect », « Excellence », « Forts ensemble » et « A votre service ») auxquelles s'adapte l'Inspection économique :

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

1.3.2.1. A votre service

La convivialité pour l'usager occupe une place centrale pour l'Inspection économique, étant donné qu'elle est en contact direct avec les consommateurs, les indépendants et les entreprises. Elle répond rapidement et correctement à tous les signalements et plaintes, écoute les stakeholders et reste toujours disposée à discuter des problèmes qui peuvent survenir lors de l'application de la législation. L'Inspection économique est évidemment toujours au service de ses donneurs d'ordre.

1.3.2.2. Respect

Nous montrons de l'intérêt et de la considération pour l'avis et le travail de tous les collaborateurs, peu importe le niveau auquel ils sont actifs. Naturellement, l'Inspection économique adopte aussi une attitude respectueuse vis-à-vis des externes, étant donné que sa surveillance se doit d'être objective et uniforme.

1.3.2.3. Forts ensemble

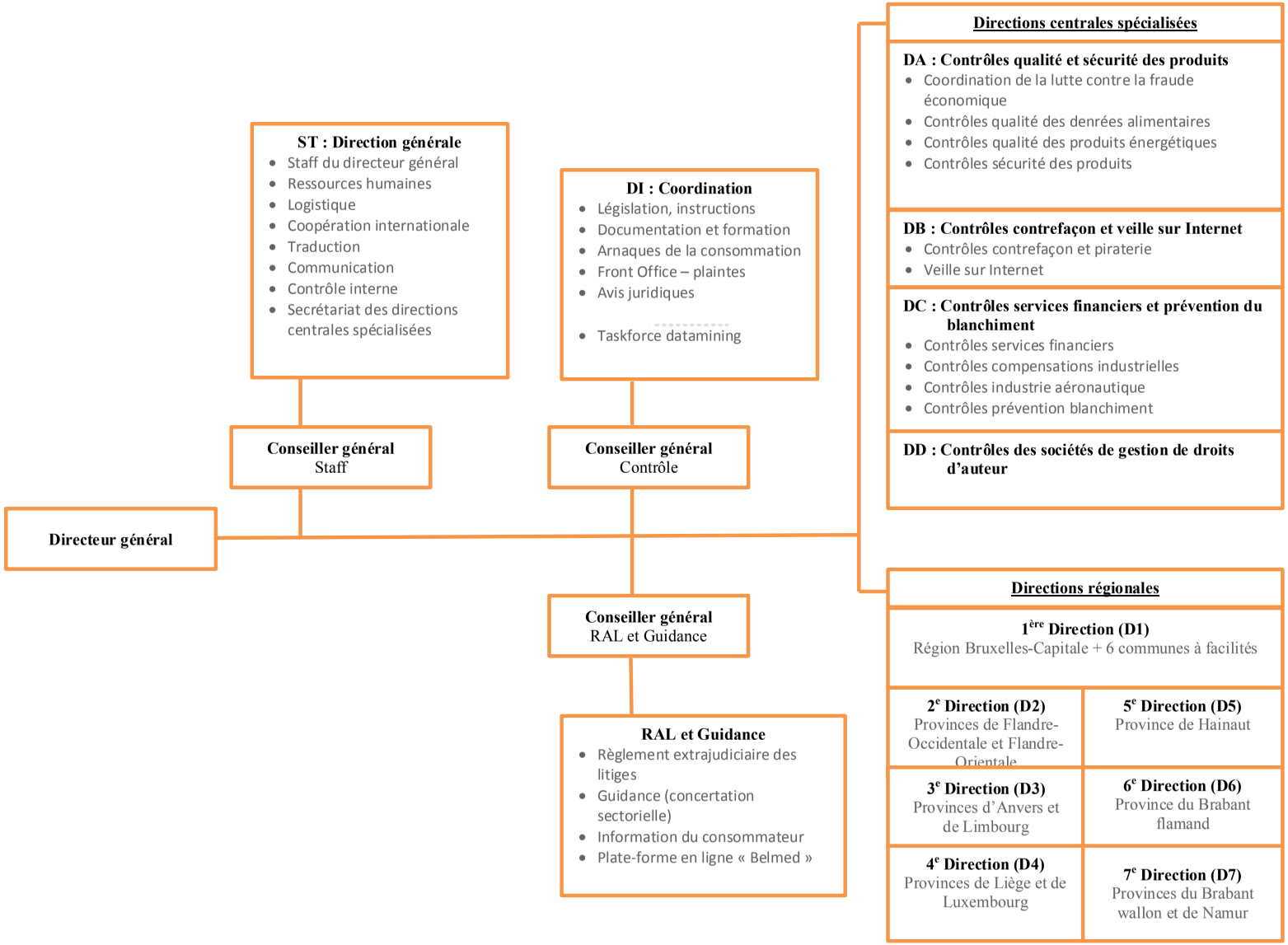
Une coopération interservices existe entre les agents de l'Inspection économique et les autres directions générales. Nous développons une vision commune des tâches d'inspection afin d'éviter que les résultats des inspections ne dépendent de l'interprétation personnelle des inspecteurs. La collaboration étroite avec d'autres services publics – entre autres les parquets, les autres services nationaux de contrôle, la police et les services de contrôle étrangers – et les différentes directions générales du SPF Economie est un facteur important dans l'amélioration de notre propre prestation de service.

1.3.2.4. Excellence

L'Inspection intervient toujours de façon professionnelle. Elle investit énormément dans la formation et la préparation de ses agents de contrôle. Une utilisation rationnelle des moyens limités permet d'obtenir un impact maximum.

Le code déontologique spécifique de l'Inspection économique, la « Charte de l'Inspection économique », pousse encore plus loin la concrétisation de ces valeurs. L'approche centrale de l'Inspection économique se fonde sur l'exactitude, l'efficience, l'ouverture et la disponibilité.

1.4. Organigramme de l'Inspection économique



« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

2. Moyens en budget et en ressources humaines pour 2014

Tableau 1. Moyens budgétaires de l'Inspection économique en 2014

En milliers d'euros.

Personnel statutaire définitif et stagiaire	12.061
Personnel autre que statutaire	1.354
Dépenses récurrentes	1.634
Dépenses pour l'acquisition de biens meubles durables	6

Source : SPF Economie.

Tableau 2. Effectifs de l'Inspection économique, 31 décembre 2014

En équivalents temps plein.

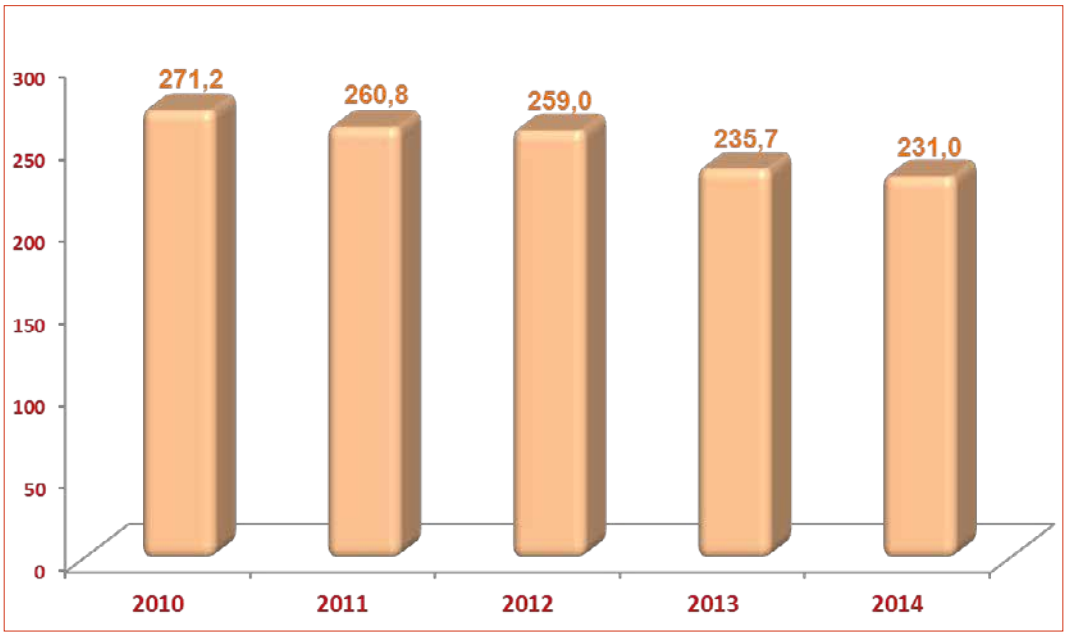
	Niveau A*	Niveau B*	Niveau C*	Niveau D*
Fonctionnaires statutaires	67,1	107,6	25,4	6,3
Fonctionnaires contractuels	8	5,8	8,8	2
TOTAL	**75,1**	**113,4**	**34,2**	**8,3**

Source : SPF Economie.

Les effectifs en personnel ont diminué de 4,7 équivalents temps plein entre le 31.12.2013 et le 31.12.2014.

Graphique 1. Effectifs en personnel 2010-2014

En équivalents temps plein.



Source : SPF Economie, Inspection économique.

3. Activités 2014 de l'Inspection économique

3.1. Aperçu et statistiques

3.1.1. Activités 2014 de l'Inspection économique

Tableau 3.Activités 2014 - Protection et sécurité du consommateur et concurrence loyale

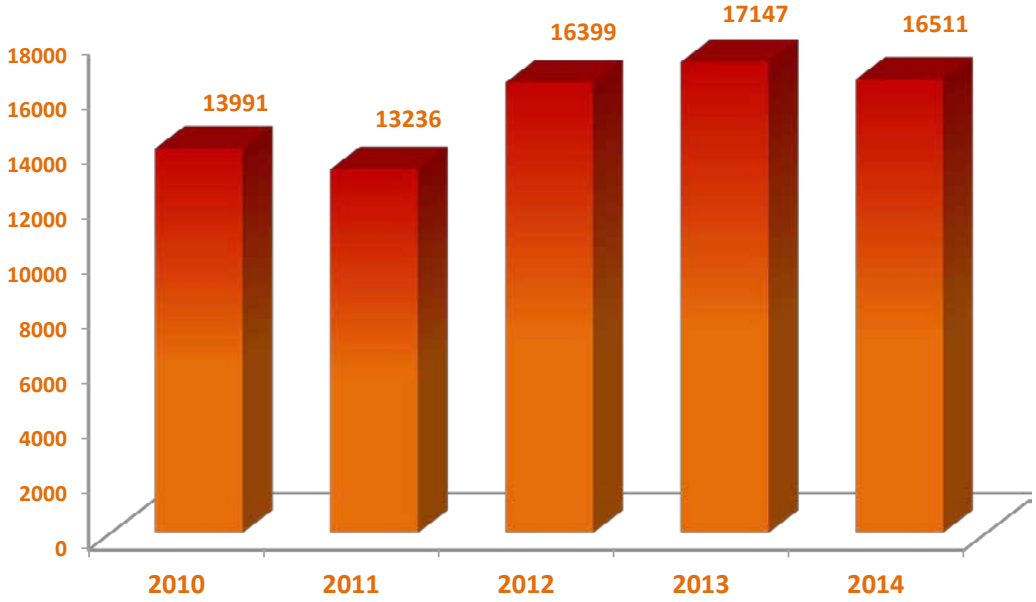
		Enquêtes	Pro Justice	Procès-verbaux d'avertissement
Protection et sécurité du consommateur	Loi sur les pratiques du marché	11.699	959	1.360
	Contrats de voyage	257	31	3
	Contrefaçon	1.230	309	121
	Courtage matrimonial	63	27	0
	Loi sur la société de l'information	692	34	163
	Crédit à la consommation	1.212	58	173
	Recouvrement	223	26	5
	Sécurité et santé du consommateur	2.173	121	60
	Garantie légale	806	92	146
	Fraude kilométrique	1.206	123	49
Total		**19.561**	**1.780**	**2.080**
Concurrence loyale	Conditions d'accès à la profession	1.581	487	283
	Banque-Carrefour des Entreprises (BCE)	3.783	464	149
	Carte professionnelle d'étranger	13	3	1
	Heures de fermeture	337	68	32
	Commerce ambulant	124	48	2
	Implantations commerciales	26	13	0
	Travail frauduleux	1.908	225	0
	Déclaration stock de diamant	254	26	0
	Compensations industrielles	17	0	0
	Enquêtes UE	1.579	26	148
	Blanchiment	1.711	435	4
	Autres	1.806	241	142
Total		**13.139**	**2.036**	**761**
Total général		**32.700**	**3.816**	**2.841**

Source : SPF Economie, Inspection économique.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

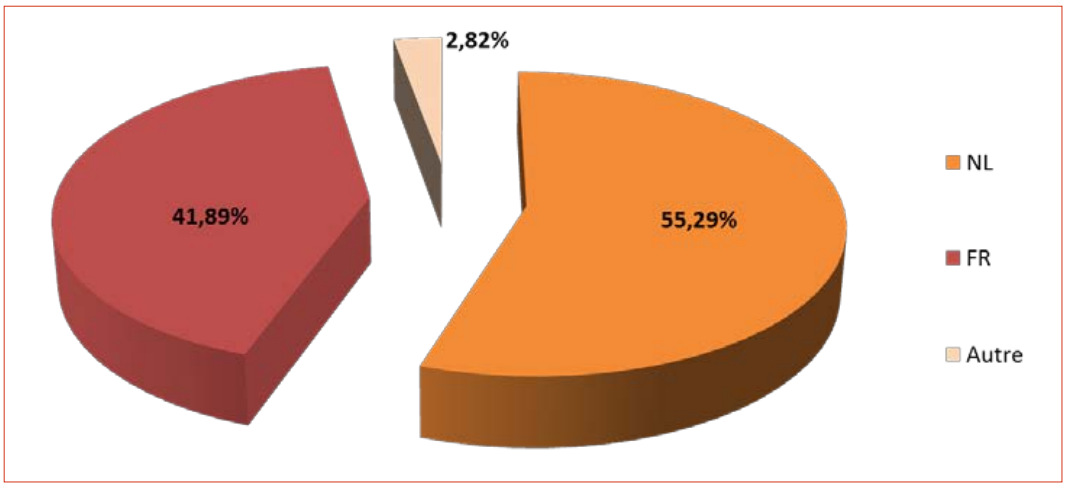
3.1.2. Analyse des signaux

Graphique 2. Nombre de dossiers introduits auprès de l'Inspection économique



Source : SPF Economie, Inspection économique.

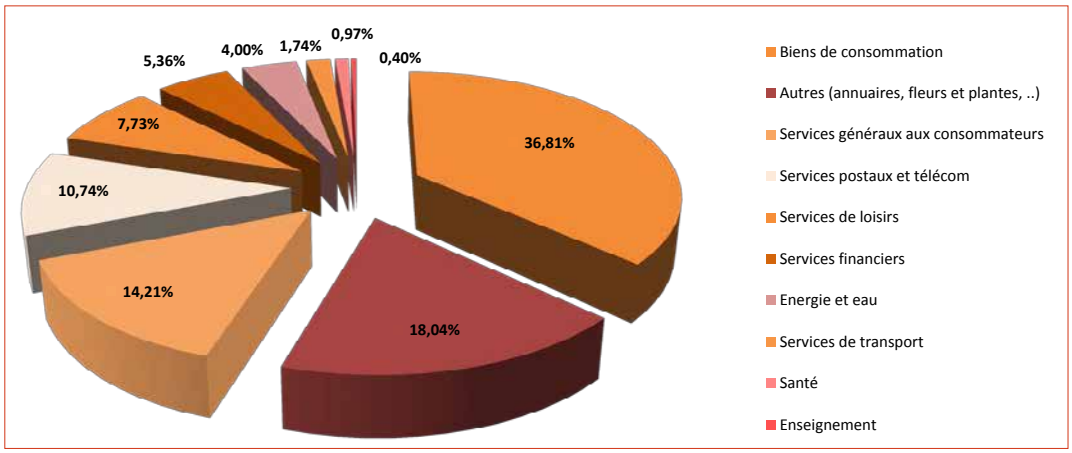
Graphique 3. Répartition linguistique des dossiers



Source : SPF Economie, Inspection économique.

Graphique 4. Secteurs les plus concernés par les signaux*

Biens de consommation	36,81%
Autres (annuaires, fleurs et plantes..)	18,04%
Services généraux aux consommateurs	14,21%
Services postaux et télécom	10,74%
Services de loisirs	7,73%
Services financiers	5,36%
Energie et eau	4,00%
Services de transport	1,74%
Santé	0,97%
Enseignement	0,40%



* On retrouve principalement dans la section « Autres » les diamants et les annuaires professionnels.
Source : SPF Economie, Inspection économique.

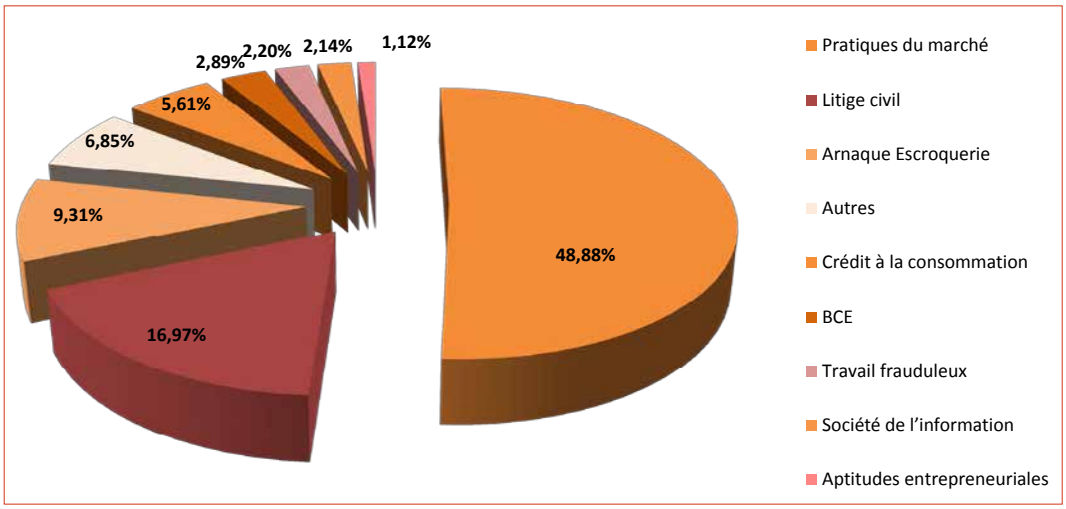
Les sous-secteurs les plus concernés sont :

- les services d'entretien et d'amélioration du logement : 979 ;
- les produits ICT: 961 cas (540 informatique – 397 GSM – 24 autres) ;
- les services internet : 957 mais attention, ceci reprend aussi les dénonciations spam (624 dossiers) ;
- l'ameublement (meubles, matelas...) : 804 ;
- les annuaires professionnels : 725 ;
- les articles d'habillement et chaussures et maroquinerie : 638.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Graphique 5.Matières concernées*

Pratiques du marché	48,88%
Litige civil	16,97%
Arnaque Escroquerie	9,31%
Autres (contrefaçon, blanchiment, autres)	6,85%
Crédit à la consommation	5,61%
BCE	2,89%
Travail frauduleux	2,20%
Société de l'information	2,14%
Aptitudes entrepreneuriales	1,12%

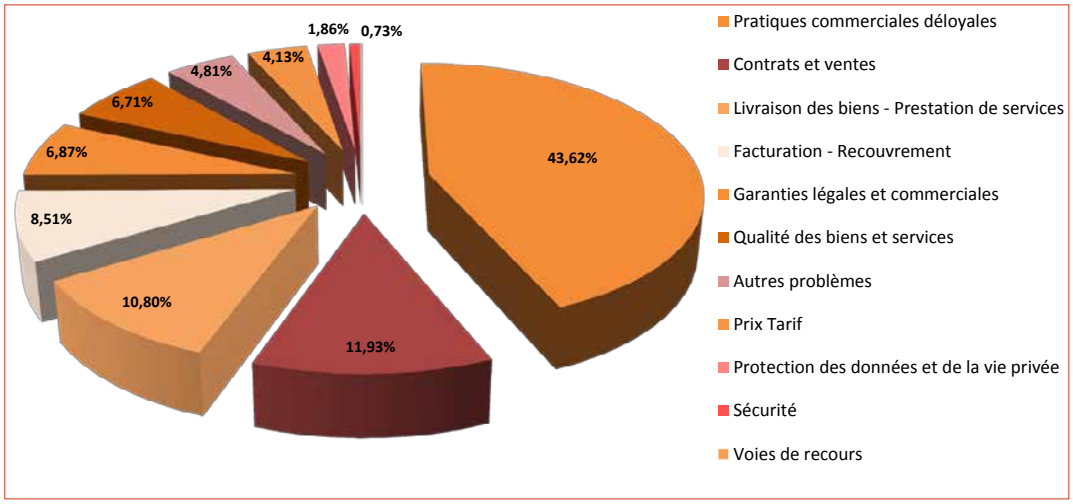


* Nombre de dossiers qui se réfèrent à une législation, un même dossier pouvant concerner plusieurs législations.

Source : SPF Economie, Inspection économique.

Graphique 6. Sujets des signaux

Pratiques commerciales déloyales	43,62%
Contrats et ventes	11,93%
Livraison des biens – Prestation de services	10,80%
Facturation - Recouvrement	8,51%
Garanties légales et commerciales	6,87%
Qualité des biens et services	6,71%
Autres problèmes	4,81%
Prix Tarif	4,13%
Protection des données et de la vie privée	1,86%
Sécurité	0,73%
Voies de recours	0,04%



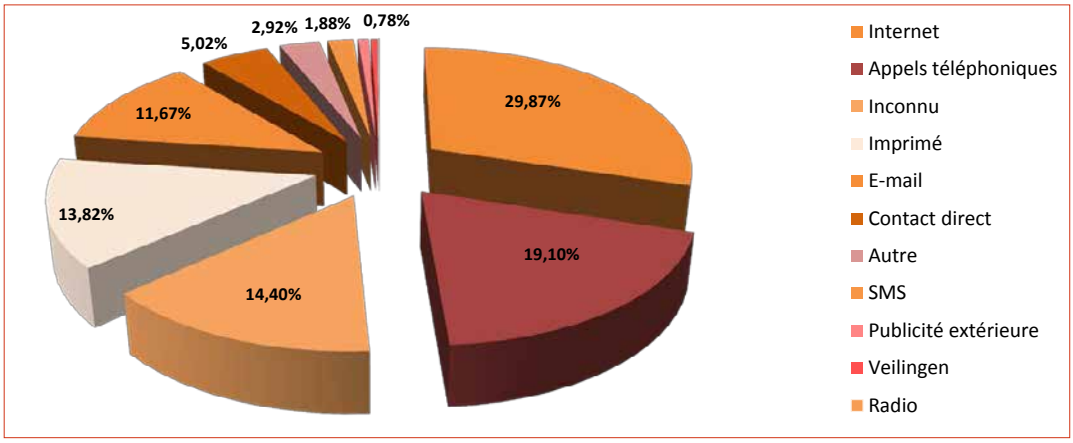
Source : SPF Economie, Inspection économique.

La nature des doléances le plus souvent soumises à nos services :

- 2.795 cas ont trait à des pratiques frauduleuses caractérisées par la nature intentionnelle de nuire ;
- 1.632 cas visent des publicités non-sollicitées ;
- 758 cas concernent l'absence de livraison de produit ou de prestation de service ;
- 952 cas concernent l'inexécution de la garantie + 675 cas de produit ou service défectueux.

Graphique 7. Méthodes de promotions utilisées

Internet	29,87%
Appels téléphoniques	19,10%
Inconnu	14,40%
Imprimé	13,82%
E-mail	11,67%
Contact direct	5,02%
Autre	2,92%
SMS	1,88%
Publicité extérieure	0,78%
Publicité audiovisuelle	0,49%
Radio	0,05%



Source : SPF Economie, Inspection économique.

Le graphique 7 reprend les méthodes de promotion utilisées. Ce sont les publicités via internet qui engendrent le plus de dénonciations (2.848 cas) tandis que les publicités via démarchage téléphonique sont mises en cause dans 1.821 cas, le trio de tête est complété par les publicités par voie d'imprimés dans 1.318 cas.

4. La médiation : règlement extrajudiciaire des litiges

Il y a lieu d'entendre par « médiation » toute forme de règlement alternatif des litiges (RAL ou Alternative Dispute Resolution - ADR), quelle qu'en soit la dénomination et le degré d'implication du tiers en charge du processus et du caractère contraignant ou non de l'accord obtenu : la médiation au sens strict mais aussi la conciliation, l'arbitrage ou la fonction d'ombudsman.

Conscient du fait que les consommateurs et les entreprises souhaitent régler leurs éventuels différends de façon rapide, souple et à peu de frais, le SPF Economie soutient, promeut et entreprend des initiatives qui rencontrent cet objectif. L'existence de tels instruments permet en effet de renforcer la confiance de tous les acteurs dans le marché des biens et des services, tant au niveau fédéral qu'au niveau transfrontalier.

En outre, sur le plan européen, l'existence de tels instruments peut renforcer la confiance des acteurs du marché des biens et des services et ainsi favoriser les échanges transfrontaliers, notamment par le biais du commerce en ligne.

4.1. Qu'entend-on par règlement alternatif des litiges ?

« Alternatif » signifie que la recherche d'une solution se déroule en dehors du tribunal (on parle aussi de « règlement extrajudiciaire des litiges » ou « REL »). Par rapport au tribunal, cette démarche offre de nombreux avantages :

1. la rapidité ;
2. la souplesse du processus (les parties conviennent, avec l'assistance d'un tiers neutre, de leur(s) objectifs, de leur planning et de la méthode qui sera appliquée ;
3. le coût réduit (certains organismes ne réclament aucun frais et, en cas d'intervention d'un médiateur agréé, les honoraires sont en principe répartis par parts égales) ;

4. la maîtrise de la solution par les parties (que le tiers neutre leur suggère ou non des pistes de solution, ce sont les parties qui vont décider comment régler leur litige) ;
5. la confidentialité (alors qu'au tribunal les débats sont publics) ;
6. le maintien des relations entre les parties (en cas d'accord il n'y a ni vainqueur ni vaincu mais deux gagnants).

4.2. Différencier les diverses formes d'ADR

En fonction de leur mission, le SPF Economie et l'Inspection économique s'intéressent au règlement extrajudiciaire des litiges commerciaux. On entend par litige de consommation un problème qui apparaît lors d'une transaction commerciale entre un consommateur et un commerçant (B2C). Il peut aussi s'agir d'un problème qui survient lors d'une transaction commerciale entre deux commerçants (B2B).

En Belgique, il existe diverses normes en matière de résolution extrajudiciaire des litiges commerciaux (REL).

Des ombudsmans ont été créés pour les secteurs régulés par le législateur. Ils disposent d'un statut distinct et sont gratuits pour le consommateur. Il existe ainsi un ombudsman pour les voyageurs ferroviaires, les télécommunications, les conflits financiers, les assurances, le secteur postal et l'énergie.

A côté de ces ombudsmans, certaines associations professionnelles du secteur privé ont, en collaboration avec les organisations de consommateurs, mis en place des organes de règlement alternatif des litiges de consommation, comme les Commissions de Conciliation de la Construction et des Véhicules d'occasion. Une solution au litige est recherchée via une procédure de conciliation . Un conciliateur va en général formuler des suggestions/propositions aux parties.

Lorsqu'il s'agit d'un règlement de litige via une commission d'arbitrage , nous parlons alors de Commission de litiges. A l'heure actuelle, il y en a trois :

- une dans le secteur des meubles ;
- une pour les voyages ;
- une pour l'entretien du textile.

Les litiges sont tranchés par un collège d'arbitrage composé paritairement de représentants des organisations de consommateurs et du secteur des entreprises. Les décisions sont contraignantes pour les parties. La procédure d'arbitrage est par ailleurs régie par le Code judiciaire. Il est aussi possible de s'adresser à la Commission Litiges Voyages pour une conciliation avant de passer à l'étape de l'arbitrage.

Le cas échéant, l'accord obtenu peut être homologué par le tribunal et devenir exécutoire, au même titre qu'un jugement. L'homologation peut se révéler superflue si les parties exécutent sans problème la décision.

4.2.1. Médiateurs agréés et entités notifiées

Jusqu'à aujourd'hui, les entités de REL étaient libres de suivre la législation européenne[1]. Dans l'affirmative, elles étaient notifiées auprès de la Commission européenne qui constituait ainsi une liste par Etat membre. Depuis mai 2013, ces recommandations ont pris la forme d'une directive que les Etats membres doivent transposer dans leur droit national au plus tard le 9 juillet 2015, comme la Belgique l'a fait avec la loi du 4 avril 2014.

Les ombudsmans, commissions de conciliation et commissions de litiges devront désormais satisfaire à certaines conditions légales afin de pouvoir être notifiés à la Commission européenne et porter le nom d'« entités qualifiées ». Le Code de droit économique[2] décrit ces entités qualifiées comme suit : « toute entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie dresse et communique à la Commission européenne en exécution de la directive 2013/11/UE[3]. »

Ils doivent répondre aux critères

- d'indépendance ;
- d'impartialité ;
- de compétence ;
- de liberté des parties ;
- d'équité de la procédure ;
- de transparence.

La division Règlement Alternatif des Litiges et Guidance de la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie est chargée d'auditer ces entités afin qu'elles continuent de respecter les conditions précitées.

En plus de ces organes classiques de règlement alternatif des litiges, il existe également des médiateurs indépendants, qui peuvent être agréés (c'est-à-dire reconnus officiellement comme répondant à une série de critères de qualité) par le SPF Justice s'ils satisfont à certaines conditions de formation. Ils jouent le rôle d'intermédiaire entre les parties et les aident à dégager elles-mêmes une solution.

1 Il s'agit de la recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation et de la recommandation 2001/310/CE de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation.

2 Article 19 du livre I: Définitions.

3 Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Les médiateurs agréés interviennent sur une base individuelle. Ils ne constituent pas une entité qualifiée au sens de la loi et ne sont pas notifiés à la Commission européenne. Ils sont toutefois tenus de satisfaire aux exigences imposées par la loi sur la médiation . Le site internet de la Commission fédérale de médiation, responsable des agréments, reprend les conditions auxquelles un médiateur doit satisfaire afin d'être agréé.

4.2.2. Plusieurs médiateurs agréés ont conclu un protocole de collaboration avec Belmed, la plate-forme en ligne de règlement alternatif des litiges du SPF Economie.

Assister à l'implémentation de l'Alternative Dispute Resolution et de l'Online Dispute Resolution. Niveau européen et livre XVI du Code de droit économique

1) La directive (RAL) 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été transposée en droit belge par la loi belge du 4 avril 2014 portant insertion du livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique. En vertu de cette directive, les consommateurs dans tous les Etats membres doivent être à même de soumettre des litiges à une instance en vue d'une résolution alternative. Lorsqu'il existe plusieurs organes dans le domaine du règlement alternatif des litiges (RAL). La loi belge prévoit donc le développement d'un système général coordonné et cohérent de résolution de tous les litiges de consommation par des organes extrajudiciaires offrant toutes les garanties. La liberté des parties est évidemment maintenue.

La loi du 4 avril 2014 sur le « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » comprend 3 grandes parties :

1re partie : le traitement des plaintes par les entreprises. Certains articles de cette loi sont déjà entrés en vigueur depuis le 13 mai 2014 en matière d'informations obligatoires à donner par les entreprises aux consommateurs quant au traitement de leurs plaintes.

La loi impose notamment aux entreprises de :

- donner les coordonnées et informations requises pour permettre à un consommateur de les contacter en cas de plaintes ;
- traiter les plaintes reçues avec diligence et si possible de parvenir à une solution satisfaisante ;
- de ne pas utiliser certains termes pour leur éventuel service interne de traitement de plaintes (« ombuds », « médiation », « conciliation », « arbitrage », « entité qualifiée » ou « règlement extrajudiciaire de litiges ») ;

Les articles relatifs aux obligations des entreprises en matière de traitement des plaintes (art. 2, 3, 4 à 10) sont entrés en vigueur depuis le 13 mai 2014. L'Inspection économique contrôle le respect de ces obligations.

2e partie : le Service de médiation pour le consommateur est créé et entre en vigueur au 1er juin 2015, avec une mission de coordination. Ce service jouera un rôle central et il transmettra toutes les demandes de RAL aux organes compétents (publics et privés) repris sur la liste du SPF Economie (communiquée à la Commission européenne conformément à la directive).

3e partie : les règles relatives aux entités de RELC qualifiées (Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation) :

La loi définit les critères auxquels ces organes doivent satisfaire : accessibilité, compétence, indépendance, impartialité, transparence, efficacité, équité, liberté des parties.

La Direction générale de la Réglementation économique qualifiera les entités sur la base de dossiers introduits. La Direction générale de l'Inspection économique auditera régulièrement les entités de RELC pour vérifier qu'elles satisfont toujours aux critères. Si elles ne respectent pas les critères, elles devront être retirées de la liste notifiée à la Commission européenne.

2) Le règlement ODR (2013/524/UE) du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation nés de la vente de biens ou de la prestation de services transfrontaliers en ligne prévoit la création d'une plate-forme en ligne de la Commission européenne. La Belgique fait partie du groupe d'experts rassemblant les Etats membres pour étudier la meilleure façon d'établir une interopérabilité entre cette plate-forme européenne et les éventuels systèmes nationaux existants.

4.2.3. Audit de conformité des organes de REL notifiés à la Commission européenne

Une des compétences de la DG Organisation et Régulation du Marché est la notification des organes de REL à la Commission européenne, conformément aux recommandations européennes en matière de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation.

© Gajus - Fotolia.com

Par un audit de conformité, la Division Médiation entend contribuer au bon fonctionnement des organes de REL notifiés à la Commission européenne. Elle vérifie donc, à l'aide d'un questionnaire structuré et d'une méthode d'interview, dans quelle mesure l'organe de REL satisfait aux recommandations européennes précitées. Cela inclut également l'examen d'un échantillon limité de dossiers. Les résultats de l'enquête sont ensuite évoqués au cours d'une réunion de feedback, à la suite de laquelle un rapport final est rédigé. Sur la base de celui-ci, la Direction générale de la Réglementation économique décide s'il y a lieu ou non d'émettre une réserve à la notification UE.

4.2.4. Belmed, plate-forme de règlement en ligne des litiges de consommation

4.2.4.1. Rétroactes

Belmed a été officiellement lancée le 6 avril 2011 et propose deux volets :

- de l'information générale sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique ainsi qu'une information plus ciblée selon la problématique ou le secteur concerné par le litige ;
- la possibilité de mener des médiations de manière conviviale et dans un espace sécurisé avec l'aide de tiers neutres et répondant à des critères qualitatifs objectifs.

4.2.4.2. Principales caractéristiques de la plate-forme

Accès

En vertu d'un protocole, l'Inspection économique et le Service d'encadrement ICT du SPF Economie, Belmed est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. L'accès à la partie sécurisée peut se faire de trois façons :

- via la carte d'identité électronique (eID) ;
- via un compte personnel avec code personnel ;
- via le token fédéral.

Confidentialité

La médiation se fait dans un espace totalement sécurisé et confidentiel. Seul le médiateur compétent voit l'ensemble des éléments du dossier.

Convivialité

Le cahier spécial des charges pour l'appel d'offre insistait particulièrement sur la convivialité de l'outil, pour tous les intervenants et en particulier pour le consommateur. A cet égard, une attention particulière a été réservée à la fracture numérique.

L'e-mail disponible sur la partie dynamique (partie médiation) permet par ailleurs à un demandeur d'obtenir une aide technique ou des informations pour se connecter à Belmed, remplir sa demande ou encore suivre ses dossiers.

La convivialité existe également pour les partenaires-médiateurs de Belmed qui peuvent compter sur les membres de l'équipe ad hoc au sein de la division pour être adéquatement formés et répondre à leurs questions ponctuelles. Par ailleurs, au moins une fois par an, une évaluation mutuelle de l'usage de l'outil, des difficultés éventuelles et des initiatives à prendre est organisée avec chaque partenaire.

La convivialité et la visibilité sont en permanence vérifiées notamment par des enquêtes de satisfaction et des tests d'utilisation afin d'améliorer encore l'accès à l'outil.

Coût

L'utilisation de Belmed est gratuite, mais les prestations des médiateurs peuvent être payantes. Dans le cadre de ses négociations avec des partenaires potentiels, la division RAL et Guidance insiste pour que les tarifs soient à la portée du plus grand nombre et/ou que la méthode de répartition des frais soit souple ou encore que le partenaire assume l'assistance juridique (ex. médiateur agréé). Dans tous les cas, la page internet de Belmed relative à la présentation d'un médiateur, indique clairement sous la rubrique « Frais » les montants qui peuvent être demandés par ce médiateur pour ses prestations.

Intervenants

Le consommateur comme le professionnel peut saisir Belmed concernant un litige contractuel.

Le consommateur doit être résidant d'un Etat membre de l'Union européenne tandis que l'entreprise doit être inscrite en Belgique à la Banque-Carrefour des Entreprises.

Le médiateur est soit un organe REL notifié à la Commission européenne par le SPF Economie soit un médiateur agréé par le SPF Justice (Commission fédérale de médiation). La collaboration entre le médiateur et Belmed fait l'objet d'une convention.

Depuis mars 2014, Belmed permet de traiter non seulement les litiges entre consommateurs et commerçants (B2C) mais également entre commerçants (B2B).

Jusqu'à ce jour, la plupart des organes notifiés par la Belgique auprès de la Commission européenne ainsi que plusieurs médiateurs privés agréés ont conclu un accord de collaboration avec Belmed, soit un total de 25 partenaires qui couvrent l'ensemble du

territoire belge ainsi que tous les secteurs économiques. Certains traitent également des litiges transfrontaliers à partir du moment où l'entreprise est bien répertoriée à la Banque-Carrefour des Entreprises.

Dénomination

La plate-forme est dénommée « Belmed », contraction de « Bel » pour « Belgisch/belge » et « med » pour « mediatie/médiation ». Cette appellation est protégée en tant que marque au bureau des marques Benelux. A cette dénomination est associé un visuel qui est aussi protégé et qui a été créé par une graphiste de la Direction Communication du SPF Economie.

Langue

La plate-forme fonctionne tant pour son volet informatif que pour les échanges automatiques de courriels en quatre langues : français, néerlandais, allemand et anglais.

Simplification

Le système permet d'envoyer des messages automatiques qui d'une part informent le demandeur à chaque étape du traitement de son dossier et d'autre part réduisent la charge de travail du médiateur. Il permet aussi d'assurer la traçabilité du dossier en fonction du statut.

Lors de la saisine, le demandeur peut identifier les coordonnées de l'entreprise via la Banque-Carrefour des Entreprises. En annexe du formulaire de saisine, les parties peuvent ajouter des pièces scannées. La demande peut être conservée à l'état de brouillon et faire l'objet d'un envoi ultérieur.

Choix pour le demandeur

Belmed dispose d'au moins un partenaire-médiateur pour tous les secteurs économiques et selon la zone géographique visée par le litige. Si un seul partenaire est renseigné dans Belmed comme compétent pour la matière visée par le litige, la demande lui est automatiquement transmise ; si plusieurs partenaires sont potentiellement aptes à traiter le dossier, le consommateur peut alors effectuer un choix éclairé (car il dispose d'informations sur chaque médiateur).

4.2.4.3. Statistiques

Volet « demande de médiation »

La classification par secteur est basée sur la recommandation n° 2010/304/UE de la Commission européenne du 12.05.2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes (JO 02.06.2010).

Entre le lancement de Belmed en avril 2011 et le 31 décembre 2014, 806 demandes de médiation pour des litiges de consommation ont été répertoriées.

Depuis 2013, tous les secteurs économiques et zones géographiques belges sont couverts notamment grâce au partenariat avec divers médiateurs agréés. En 2014, 94 demandes ont été reçues par la plate-forme Belmed. Si la tendance générale depuis le lancement de Belmed indiquait alors une majorité de demandes relatives aux biens de consommation (souvent des problèmes de garantie), en 2014, les services de loisirs (36 soit 38,29 % des demandes) conservent leur « pool position », suivis par les biens de consommation (25 soit 26,5 % des demandes) et enfin les services généraux au consommateur (12 soit 12,7 % des demandes). Les secteurs les plus concernés sont les biens électroniques et meubles, les services d'amélioration et d'entretien du logement, les voyages et l'hôtellerie.

Les problématiques citées sont souvent la non-conformité de l'exécution du contrat à ce que qui avait été convenu, les problèmes de garantie, l'inexécution ou l'exécution partielle de prestations.

Tableau 4. Ventilation annuelle par secteur des demandes Belmed

Biens de consommation	54,85 %
Services généraux aux consommateurs	24,79 %
Energie et eau	1,36 %
Enseignement	0,71 %
Santé	1,23 %
Services de loisirs	3,98 %
Services de transport	2,78 %
Services financiers	1,39 %
Services postaux et communications électroniques	1,29 %
Autres	7,63 %

Source : SPF Economie, Inspection économique.

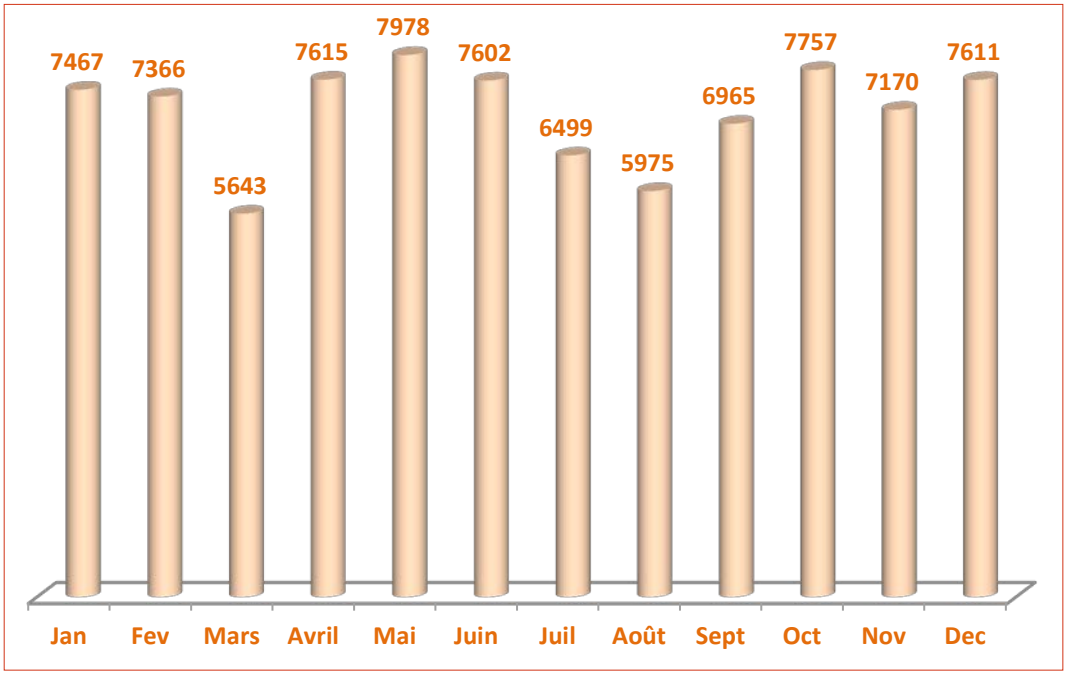
Pour 2014, en moyenne, 88 % des dossiers ont été déclarés recevables et jusqu'à ce jour 14 % ont abouti à un accord de médiation ou à un avis permettant aux parties de décider de la suite à donner à leur litige.

Volet informatif

85.648 internautes ont visité/consulté le site de Belmed en 2014. Un total de 216.308 utilisateurs a donc consulté la plate-forme Belmed entre son lancement en avril 2011 et le 31 décembre 2014. La moyenne mensuelle tourne actuellement autour de 7.000 visiteurs.

Il faut aussi préciser que la plate-forme accueille chaque mois plus de nouveaux visiteurs (en moyenne 70 %) que de visiteurs récurrents. Les rubriques les plus visitées de la plate-forme Belmed sont les fiches de présentation de ses partenaires-médiateurs (médiateur de l'énergie, ombudsfin, Commission de Litiges Voyages...), les modèles-types de lettres (rubrique « mise en demeure » et « conseils et astuces ») et la rubrique « success stories ».

Graphique 8. Nombre de consultations du site Belmed en 2014



Source : SPF Economie, Inspection économique.

Les rubriques « réglementation », « success stories » ont été enrichies en fonction de l'actualité ou des résultats obtenus lors de médiations clôturées avec succès.

Par ailleurs, une enquête de satisfaction a été initiée en octobre 2012 et poursuivie en 2014, tant vis-à-vis des visiteurs de Belmed que de ses utilisateurs (demandes de médiation) afin de vérifier si l'outil répond à leurs attentes.

4.2.4.4. Promotion des REL auprès des stakeholders

Belmed dispose de divers outils de promotion : affiche, folder en quatre langues, carte plastifiée au format carte bancaire.

En juin 2014, un colloque relatif au règlement alternatif des litiges dans le cadre de relations commerciales entre professionnels a été organisé. Il a été notamment question du manque d'information ou de sensibilisation des entreprises et indépendants au RAL, de leur méconnaissance de la valeur juridique d'un accord de médiation et de l'accessibilité tarifaire aux ADR. Les représentants de plusieurs associations professionnelles (UCM...) ont relayé l'information relative à Belmed dans leurs périodiques.

4.2.5. Observation du marché des biens et des services

4.2.5.1. Les plates-formes locales du marché : vers une suppression progressive en 2014

L'initiative des plates-formes locales du marché s'insérait dans le cadre de la vision stratégique de l'observation du marché. C'est dans cette perspective qu'elles ont été créées en 2008. Elles devaient constituer un instrument complémentaire essentiel d'observation et de monitoring du marché pour l'Inspection économique. Le SPF Economie et en particulier l'Inspection économique estimaient qu'il était important de s'informer sur ce qui se passait au niveau local et surtout de garder le contact avec les acteurs locaux.

Capter les signaux du marché à la source devaient entre autres permettre d'intervenir de façon appropriée, que soit par la prévention (par ex. via des actions de sensibilisation), la remédiation (concertation avec les secteurs) ou encore la répression. Les plates-formes locale ont eu pour objectif premier d'informer et de sensibiliser les stakeholders à l'importance d'une application correcte d'une réglementation parfois complexe.

© 4designersart - Fotolia.com

Depuis leur création en juin 2008, les 11 plates-formes locales (une par province et une pour la Région de Bruxelles-Capitale) ont organisé 193 réunions.

Certains thèmes ont suscité un grand intérêt et d'autres moins, en raison de l'implication parfois faible de l'un ou l'autre groupe-cible. Il n'a pas toujours été évident de programmer des sujets à même de captiver à la fois les consommateurs, les entreprises et les administrations locales. La participation à certaines plates-formes a donc parfois été médiocre. Les moyens consacrés à la publicité et à l'organisation ont même eu un return insuffisant pour de nombreuses réunions. Il était donc nécessaire de revoir la formule des plates-formes locales du marché. On a dès lors opté pour une approche plus sélective et une réduction du modèle afin de pouvoir encore organiser une plate-forme dans chaque province. En outre, il était souhaitable que de telles initiatives s'intègrent mieux dans le concept d'empowerment et de guidance vis-à-vis des consommateurs, des entreprises et des autorités locales.

Les actions visant à informer et sensibiliser les groupes-cibles restent donc à l'ordre du jour de la division Règlement Alternatif des Litiges et Guidance (RAL) de la Direction générale de l'Inspection économique. Les nouvelles initiatives auront dès lors un nouveau format, plus ciblé sur le fonctionnement par groupe-cible et sur une utilisation plus efficiente des moyens et des personnes.

Le scénario de suppression est entré en vigueur en 2014. Cinq réunions ont encore été organisées selon la formule appliquée jusque-là pour les plates-formes locales du marché.

En concertation avec la Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten (VVSG), il a été décidé de mettre le thème « Organisation de foires : théorie et pratique » au programme. Les réunions ont eu lieu en mai et juin 2014 à Merelbeke, Bruges, Louvain, Hasselt et Anvers. Les exposés ont été donnés par des intervenants de la Direction générale de la Politique des PME, de la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité et de la VVSG. Plus de 250 participants sont venus, et presque tous appartenaient aux autorités locales ou aux associations professionnelles d'exploitants forains ou à des organisations des classes moyennes.

L'initiative a donné lieu à la rédaction d'un rapport détaillé et à la publication d'une brochure explicative reprenant des FAQ sur le site web de la VVSG. Etant donné que les compétences en matière de législation sur le commerce ambulant et les attractions foraines ont été transférées aux régions début 2015, le SPF Economie a décidé de ne plus placer ces documents sur son site internet.

4.2.5.2. Médiations sectorielles

La division Règlement alternatif des litiges et guidance offre une assistance supplémentaire aux consommateurs en abordant via la médiation sectorielle les problèmes survenant le plus fréquemment entre les consommateurs et les entreprises.

Le service s'attaque aux problèmes des consommateurs sur la plus grande échelle possible. Cette action s'appuie sur les signalements des consommateurs concernant des entreprises et les rapports des contrôleurs et inspecteurs.

Les plaintes transmises par les consommateurs permettent aux agents du service d'intervenir encore plus directement dans le monde des consommateurs afin d'agir ainsi contre un secteur ou une entreprise internationale disposant de plusieurs établissements en Belgique et ne respectant pas complètement la réglementation.

La division a pu guider ces entreprises vers une application et une vision correctes de la réglementation économique.

L'intervention de la division Règlement Alternatif des Litiges et Guidance a porté notamment sur la problématique de la clarification d'annonces de réduction de prix, sur l'amélioration du service après-vente (qualité et accessibilité) et sur l'approche de nouvelles techniques d'identification du client dans le cadre de la garantie.

4.3. Information aux entreprises et aux consommateurs

4.3.1. Informations aux entreprises

Dans le cadre de son « métier » de surveillance du marché, l'Inspection économique est proche des acteurs locaux du marché et demeure attentive aux difficultés rencontrées par les petits commerçants ou les petites PME dans l'application de certaines dispositions légales.

Les signalements et plaintes que reçoit l'Inspection économique ainsi que l'expérience sur le terrain des agents qui exercent les contrôles témoignent du fait que les petits commerçants pourraient être mieux aidés et guidés dans leurs recherches d'information et de solution.

Un trop grand nombre d'entre eux se laissent encore piéger par des arnaques (aux annuaires professionnels par exemple) ou rencontrent, comme les consommateurs, des problèmes relatifs à la garantie légale et commerciale, à un produit ou service non-conforme à la commande, à une résiliation de contrat, à un service non presté ou à un produit non livré ou encore à un retard dans une livraison. Ces difficultés entravent le bon fonctionnement du marché.

Exactement comme les consommateurs, les petits commerçants et petites PME se trouvent souvent en position de faiblesse par rapport à leurs fournisseurs ou vis-à-vis d'autres grandes entreprises.

- La division Règlement Alternatif des Litiges et Guidance reçoit régulièrement des signaux relatifs à des litiges commerciaux entre professionnels. Par exemple :
- les matériaux commandés par un petit entrepreneur n'ont pas été livrés, malgré le versement d'un acompte ;

le gérant d'un petit magasin de vêtements n'a pas reçu la collection d'été alors que la saison a déjà commencé.

La division Règlement Alternatif des Litiges et Guidance informe tant le consommateur que le petit commerçant ou la petite entreprise sur ses droits et ses devoirs et sur les possibilités de règlement amiable d'un litige commercial.

Depuis mars 2014, Belmed (www.belmed.fgov.be), la plate-forme électronique pour le règlement amiable des litiges commerciaux, permet également aux professionnels de saisir un tiers neutre pour tenter de résoudre leurs litiges B2B à l'amiable.

4.3.2. Informations aux consommateurs quant à leurs droits

4.3.2.1. Plaintes et demandes d'informations transmises via le Front Office de l'Inspection économique

L'Inspection économique a continué à appliquer le système recommandé par la Commission européenne pour classer les plaintes et demandes d'informations qui lui ont été adressées.

La division RAL et guidance a traité 3.094 dossiers en 2014 (hausse de 20 % par rapport à 2013).

Les TIC constituent la plus grosse part des dossiers. Les TIC (produits électroniques, informatiques) sont en haut du podium suivi des meubles et des véhicules d'occasion. L'électro marque un recul mais ne quitte pas le top 5. La thématique de la garantie explique une grande part de ces dossiers. Pour les autres catégories de litiges civils ou contractuels, il est toujours préférable de préciser le contenu d'un contrat à venir. Plus l'objet, le prix et les modalités d'exécution seront clairement expliqués et approuvés par l'ensemble des parties, moins il y

© alexstr - Fotolia.com

aura de risque de contestation et de résiliation de contrat. Les devis sont également recommandés et peuvent être payants ; un consommateur averti en vaut deux !

En matière de garantie, 1.385 plaintes et demandes d'information (soit 44,76 % du total des plaintes civiles traitées) ont été reçues et analysées.

Voici nos observations par rapport aux secteurs relevés par le passé ainsi que pour les nouveaux venus :

- les articles TIC conservent leur première place du classement, suivis des véhicules neufs ou d'occasion, des meubles et de l'électroménager ;
- les articles d'habillement et chaussures apparaissent dans le classement des secteurs les plus concernés par la thématique,

Le consommateur semble savoir de plus en plus qu'il a des droits légaux en matière de garantie (grâce notamment aux publications et à l'enquête en ligne menée par le SPF Economie en 2013) mais il ne fait pas encore la différence entre les six premiers mois à dater de la livraison et les suivants car la charge de la preuve d'un défaut de conformité est alors inversée. Certains professionnels refusent d'appliquer la garantie durant les six premiers mois sans nécessairement apporter la preuve objective de l'absence de défaut de conformité (comme prévu par la loi).

L'exclusion de certaines parties de produits et accessoires reste aussi un argument assez régulièrement invoqué pour ne pas appliquer la garantie légale. Nous devrons également rester vigilants par rapport aux garanties commerciales qui ne sont pas toujours clairement distinctes de la garantie légale de deux ans ainsi que sur les assurances complémentaires payantes proposées au consommateur pour se couvrir vis-à-vis de certains défauts ou situations.

Tableau 5. Litiges de consommation concernant la loi garantie : nombre de dossiers par secteur et par année

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Articles TIC	357	387	369	415	341	538	535
Véhicules neufs ou d'occasion (voitures, motos, vélos, motor-homes...)	110	115	169	163	132	118	182
Meubles	72	45	65	91	9	104	135
Appareils électroménagers	86	58	84	103	67	98	113
Articles d'amélioration et d'entretien du logement (outillage, matériaux...)	38	47	59	150	52	66	75
Articles d'habillement et chaussures							35
Articles de loisirs					19	16	29
Articles de bijouterie et horlogerie					10	15	20
Autres							261
Total	**663**	**652**	**746**	**922**	**630**	**955**	**1.385**

Source : SPF Economie, Inspection économique.

4.3.2.2. Demandes d'informations transmises via le Contact Center

La division RAL et Guidance intervient en deuxième ligne pour les demandes adressées au Contact Center du SPF Economie en ce qui concerne :

- le REL ;
- les contrats de voyage et les droits des passagers aériens ;
- la protection des consommateurs ;
- les plates-formes locales du marché ;
- la plate-forme Belmed.

La division RAL et Guidance a rédigé un certain nombre de FAQ pour les agents de première ligne du Contact Center. Si ces FAQ ne permettent pas au Contact Center de répondre aux questions, il fait appel à la division RAL et Guidance qui assume la fonction de deuxième ligne (back office).

La division RAL et Guidance intervient en deuxième ligne pour les demandes et plaintes adressées au Contact Center du SPF Economie. En 2014, le Contact Center a reçu 7.439 contacts concernant les compétences de la Direction générale de l'Inspection économique. 3.683 contacts portaient sur des plaintes formulées par les consommateurs et 1.079 avaient trait à la thématique de la garantie. Il faut noter que le Contact Center a également traité 2.420 demandes d'information en matière de règlement alternatif des litiges y compris la plate-forme Belmed.

4.3.2.3. Informations mises à disposition sur le site de Belmed

La rubrique « sous la loupe » a été créée sur le site de Belmed en 2014 afin d'aborder des thèmes qui touchent le consommateur. Elle fournit au lecteur les informations nécessaires afin qu'il soit au courant de la législation et puisse résoudre son ou ses litiges de façon autonome, puisqu'être bien informé permet de résoudre les problèmes plus facilement.

Concrètement, cette rubrique reprend les données suivantes :

- quels sont les droits et devoirs du consommateur en fonction du thème évoqué ?
- que peut faire le consommateur afin de résoudre son litige avec la partie adverse ?
- quelles lettres-types peuvent être utilisées pour cela ?

Le premier thème abordé est la problématique de la garantie. La Direction générale de l'Inspection économique reçoit chaque jour de nombreux signalements de consommateurs à ce sujet. La législation applicable et les possibilités de résolution des litiges sont traitées par le biais de 25 questions et réponses. En outre, 14 modèles de lettres pouvant être utilisés afin de tenter de régler un problème avec un vendeur sont mis à disposition. Ces lettres sont classées par thème, en fonction de la problématique pour laquelle le lecteur cherche une solution. Tous les litiges de garantie ont des points communs mais aussi des caractéristiques spécifiques et il convient dès lors d'adapter les modèles au contenu de la plainte.

4.3.3. Empowerment.

En 2011, l'Inspection économique a lancé avec la Direction générale de la Réglementation économique l'ambitieux projet du « consumer empowerment », qui visait à fournir au consommateur toutes les informations devant lui permettre de devenir un acteur du marché judicieux et autonome. Certaines ont un caractère préventif : elles attirent l'attention du consommateur sur ses droits et le mettent en garde contre diverses formes d'escroquerie et d'arnaque ; d'autres ont pour objectif de permettre au consommateur de faire valoir ses droits le plus efficacement possible s'il venait malgré tout à rencontrer un problème avec un vendeur.

En 2014, l'Inspection économique a entrepris de nouvelles démarches afin d'intégrer le principe de l'« empowerment » dans sa politique de communication. Un large éventail de canaux de communication a été utilisé dans ce but.

Via des communiqués de presse, l'Inspection économique a mis le grand public en garde contre diverses formes d'escroquerie telles que le phishing et les annuaires professionnels frauduleux.

Le site internet Belmed du SPF Economie aborde lui aussi de plus en plus souvent l'empowerment.

Depuis 2012, l'Inspection économique utilise sa page Facebook Marnaque (Pasoplichting pour les néerlandophones) afin de mettre la population en garde contre des formes fréquentes d'escroquerie et d'arnaque. En 2014, à l'aide d'exemples concrets, elle a entre autres prêté attention à la fraude aux annuaires professionnels, au phishing, aux faux sites de vente, aux démarcheurs publicitaires, à la revente de tickets de concert, aux « boiler rooms »... Le nombre d'abonnés aux pages Facebook de l'Inspection économique a augmenté en 2014 et s'élève maintenant à environ 1.900.

En concertation avec le Vlaams Centrum Schuldenlast et le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Inspection économique a organisé en 2014 une journée de formation destinée aux travailleurs sociaux tels que les collaborateurs des CPAS et des centres de médiation de dettes. Quatre thèmes étaient abordés : la fraude de masse, les achats sur internet, les agences de recouvrement et la carte de la consommation ; pour chacun d'entre eux, des informations sur les droits des consommateurs, sur la prévention des problèmes de consommation et sur les instances à même de fournir de l'aide et des renseignements ont été fournies. La formation suivait le principe « train the trainer » : les participants devaient donc également pouvoir transmettre les informations à leurs collègues.

5. Enquêtes générales 2014

5.1. Introduction

A l'instar des enquêtes diligentées à la suite de plaintes formelles des consommateurs et des entreprises ou prises d'initiatives, l'Inspection économique organise des enquêtes générales. L'organisation des enquêtes générales constitue le cœur même du métier de la surveillance du marché. Il s'agit de la surveillance, de la vérification et du contrôle de l'application d'une ou plusieurs réglementations dans un ou plusieurs secteurs d'activité économique.

Un comité de pilotage, le groupe de travail « méthodologie », rédige, pour chaque année civile, un programme d'enquête. Afin d'établir ce programme, une première sélection de propositions est réalisée au sein de l'Inspection économique, et ce, notamment à partir des « signaux » enregistrés par le Front Office et de ceux émis par les agents de terrain. Elle s'appuie également sur le volet « belge » du tableau de bord des marchés de consommation de la Commission européenne[4]. Les autres directions générales du SPF Economie en charge de l'élaboration du cadre réglementaire sont elles aussi invitées à soumettre des suggestions. Quant aux ministres, ils peuvent également demander que des enquêtes soient menées dans un secteur économique précis ou de contrôler une ou plusieurs législations définies. Ces enquêtes s'appuieront, tout comme les autres, sur une note d'instruction.

Le comité de pilotage procède ensuite à la priorisation des secteurs à contrôler basée sur l'analyse des risques et les moyens humains à mettre en œuvre (voire financiers par exemple pour des prélèvements d'échantillons). Pour ce faire, le Comité fait appel à la technique de l'échantillonnage ; technique qui permet de dé-

4 The Consumer Markets Scoreboard. http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/index_en.htm

terminer le nombre d'entreprises à contrôler et de mener une première étude de faisabilité. Une quinzaine d'enquêtes générales sont ainsi sélectionnées chaque année.

L'organisation pratique d'une enquête générale est confiée à un gestionnaire responsable de la préparation, de l'exécution et de la clôture de l'enquête. En tant que chef de projet, il réalise tout d'abord une enquête-test afin de s'assurer de la faisabilité de l'enquête générale, de la mise au point de la méthode de contrôle et d'évaluer le temps nécessaire pour l'effectuer. Il rédige ensuite une note d'instruction qui fournit aux enquêteurs les informations nécessaires à la bonne exécution de l'enquête (les objectifs poursuivis, les entreprises cibles, les obligations légales à contrôler, le mode opératoire, etc.). Il prépare aussi le formulaire électronique standardisé qui permettra la saisie des données par les enquêteurs et assurera ultérieurement un traitement uniforme pour la consolidation des résultats. A l'issue des opérations de contrôle, le gestionnaire analyse enfin l'ensemble des données récoltées et transmet aux autorités compétentes les conclusions de son analyse ainsi qu'un projet de communiqué de presse.

Les enquêtes générales s'inscrivent généralement dans une démarche répressive de la politique de surveillance du marché. Toutefois, elles sont également utilisées dans le cadre de la politique de prévention définie par le directeur général de l'Inspection économique. L'Inspection économique peut ainsi décider d'annoncer au préalable par communiqué de presse ou lors de contacts pris avec les fédérations professionnelles qu'une enquête générale dans un secteur économique déterminé sera réalisée, tout en rappelant aux intéressés leurs obligations légales[5]. Les premières opérations de contrôle se limiteront souvent à dresser des procès-verbaux d'avertissement. Une attitude plus ferme peut ensuite être adoptée à l'égard des contrevenants qui malgré l'avertissement persistent à ignorer leurs obligations légales.

5.2. Enquêtes générales en 2014

13 enquêtes-générales ont débuté en 2014 et les opérations de contrôle pour 9 d'entre-elles se sont achevées en 2014. Les 4 autres enquêtes générales se sont poursuivies début 2015 et leurs résultats ne pourront dès lors pas encore être communiquées à ce stade.

5 Ce fut notamment le cas lors de l'enquête générale concernant l'obligation d'information imposée aux avocats en vertu de la loi du 26 mars 2010 sur les services ou lors de l'enquête générale sur le commerce électronique, toutes deux organisées en 2014.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Tableau 6. Enquêtes générales 2014

EG 2014 *	Nombre d'entreprises contrôlées	Nombre de p.-v. av.	% de p.-v. av	Nombre de p.j.	% de p.j.
Soldes d'hiver	317	0	0	37	11,67
Vente des animaux	244	27	11,07	13	5,33
Obligation d'information à charge des avocats – Loi sur les services	300	79	26,33	0	0
Véhicules d'occasion	617	168	27,23	259	41,98
Travail frauduleux lors de la vente de véhicules sur internet	287	0	0	89	31,01
Sollicitations de ventes de voitures d'occasion (cartes de visite et annonces)	234	7	2,99	54	23,08
Magasins de meubles et vendeurs de cuisines	76	5	6,58	21	27,63
Organisateurs de voyage	142	13	9,15	53	37,32
Parfumeries	56	7	12,50	5	8,93
Centres de fitness	NB	NB	NB	NB	NB
Achat d'or et bijouteries	NB	NB	NB	NB	NB
Commerce électronique	NB	NB	NB	NB	NB
Garantie légale et offres de garanties commerciales	NB	NB	NB	NB	NB

* Remarques :

- ND = données actuellement non disponibles ;
- Les % de p.-v. av. et de p.j. sont calculés sur la base du nombre total de contrôles opérés ;
- Pour bien comprendre les chiffres, il faut garder à l'esprit que :

la somme des p.-v. av. et p.j. n'est pas forcément égale au nombre d'infractions constatées. En effet, lorsque le contrôleur constate une infraction, il dressera soit un procès-verbal d'avertissement soit un pro justitia en fonction d'une série de critères prédéterminés et communiqués à l'avance par le gestionnaire de l'enquête générale. Si le contrevenant a reçu un procès-verbal d'avertissement, il fera ensuite l'objet d'un second contrôle (contrôle de suivi). S'il n'a pas régularisé sa situation, il recevra dès lors un premier pro justitia pour la même infraction. Un même pro justitia peut donc reprendre plusieurs infractions relatives à différentes législations. Dès lors la somme de la colonne « Nombre de p.j. » dans ce tableau (relevés des infractions par législation) peut s'avérer supérieure au nombre total de pro justitia rédigés sur le terrain. Il en va de même pour les procès-verbaux d'avertissement.
Source : SPF Economie, Inspection économique.

5.2.1. Soldes d'hiver

Du 1er au 31 janvier 2014

Du 3 au 31 janvier 2014 (période des soldes d'hiver), l'Inspection économique a eu pour objectif de contrôler la conformité des réductions de prix exprimées sous forme de prix barrés, de pourcentages ou autres, c'est-à-dire de vérifier notamment si les prix de référence ont été effectivement pratiqués conformément à la législation en la matière.

Les contrôles ont principalement porté sur les entreprises qui ont fait l'objet, au cours de la période du 1er au 31 juillet 2013, d'un avertissement ou d'un pro justitia relatif à la réalité des prix comparés, et sur celles qui ont été verbalisées lors de la période d'attente courant du 6 décembre 2013 au 2 janvier 2014, ainsi que sur celles qui ont annoncé des réductions de prix pendant le mois précédant les soldes (par exemple, via un support publicitaire papier ou sur internet, ou en magasin...). En outre, chaque plainte de consommateurs a fait l'objet d'une enquête. Bien que soient principalement visés les négoces de vêtements de ville et de sport (y compris les vêtements en cuir), de chaussures et d'articles de maroquinerie, il avait été décidé que tous les secteurs économiques pouvaient faire l'objet d'un contrôle.

Le contrôle consistait à exiger du vendeur toutes les preuves de la pratique effective des prix de référence, conformément à législation en la matière. L'examen des documents de livraison, des factures ou de tout autre document probant a permis de vérifier si les produits faisant l'objet de réductions avaient été précédemment mis en vente pendant au moins trente jours et étaient toujours disponibles en magasin au début de la vente en solde.

317 établissements (grandes enseignes et petits négoces) ont ainsi fait l'objet d'un contrôle approfondi. 37 situations irrégulières (soit environ 11,7 %) ont été constatées. Ces dernières ont fait l'objet de dossiers qui ont été renvoyés aux autorités judiciaires si la proposition de transaction administrative n'était pas payée dans les délais requis. Les infractions constatées, qui ont donc fait exclusivement l'objet de procès-verbaux (et non d'avertissements formels, la législation en la matière devant être maintenant suffisamment connue) ont porté principalement sur des prix de référence non conformes.

Au vu des éléments précités, il apparaît que le pourcentage d'établissements en infraction en 2014 fut sensiblement le même que celui résultant de l'enquête générale menée sur les soldes d'hiver 2013 (entre le 03.01 et le 31.01.2013) auprès de 331 éta-

© V&P Photo Studio - Fotolia.com

blissements qui constata environ 11,5 % d'irrégularités. L'importance de ce pourcentage peut cependant s'expliquer par un ciblage plus précis des entreprise à contrôler (à savoir, notamment, celles qui ont annoncé des réductions de prix pendant le mois précédant les soldes sans savoir l'effet que cela pouvait avoir sur le prix de référence appliqué en période de soldes).

5.2.2. Vente des animaux

Du 1er mai au 30 juin 2014

L'enquête générale menée dans le secteur de la vente des animaux s'est déroulée du 1er mai 2014 au 30 juin 2014 inclus auprès de 142 éleveurs de chiens et/ou de chats et de 102 animaleries, pensions pour animaux et salons de toilettage. Il s'agissait de la première enquête générale effectuée par l'Inspection économique dans ce secteur.

Le premier volet de l'enquête portait sur la recherche de personnes qui élèvent des chiens ou des chats et qui en font commerce sans disposer de l'inscription requise auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) et qui pratiquent dès lors une activité frauduleuse. La sélection de ce groupe-cible s'est déroulée en coopération avec la division « Bien-être animal », qui relevait du SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement jusqu'en juillet 2014[6].

Le second volet de l'enquête vérifiait si les prix des animaux domestiques (chiens et chats vendus par des éleveurs-commerçants mais aussi poissons, oiseaux, rongeurs, etc.) et des autres produits et services (par exemples, la nourriture pour chats, le toilettage de chiens, etc.) étaient correctement indiqués, aussi bien chez les éleveurs que dans les animaleries, les pensions pour animaux et les salons de toilettage.

37 des 244 entreprises contrôlées, (15 %), étaient en infraction. Au total, 27 procès-verbaux d'avertissement (11 %) et 13 pro justitia (5 %) ont été rédigés.

Tous les procès-verbaux d'avertissement établis (sauf un) concernaient l'indication des prix trouvée insuffisante voire absente. Les éleveurs indépendants sont souvent insuffisamment informés de l'obligation d'indiquer le prix des animaux de compagnie. Aussi, le contrôle s'est-il limité à la rédaction d'un procès-verbal d'avertissement. Il en fut de même chez les éleveurs ou dans les animaleries lorsque l'affichage du prix des biens ou des services n'était

6 Cette matière a depuis été régionalisée.

© Mila Supynska - Fotolia.com

que partiellement manquant. Le contrôle de suivi a révélé que ces entreprises avaient entre-temps régularisé leur situation.

Depuis le 9 mai 2014, date d'entrée en vigueur du livre III du Code de droit économique intitulé « Liberté d'établissement, de prestation de service et obligations générales des entreprises »[7] il est possible de dresser un procès-verbal d'avertissement en cas d'inscription incomplète auprès de la BCE. Un procès-verbal d'avertissement concernait ainsi un éleveur dont l'enregistrement à la BCE était incomplet. Cette inscription a été régularisée lors du contrôle de suivi.

11 des 13 pro justitia dressés ont été rédigés à l'encontre d'éleveurs qui exerçaient des activités commerciales sans aucune inscription auprès de la BCE. Notons qu'une présélection d'éleveurs suspectés de travail frauduleux avait été effectuée.

Si nous répartissons les résultats selon la nature des cibles contrôlées, il apparaît que 20 infractions ont été constatées chez les 142 éleveurs (14 %) contre 17 dans les 102 animaleries (17 %).

Les procès-verbaux rédigés à la suite d'infractions aux lois relatives au travail frauduleux et à l'inscription auprès de la BCE ont été transmis au parquet du procureur du Roi compétent en la matière. Les procès-verbaux relatifs aux infractions liées à l'indication des prix ont fait l'objet d'une proposition de transaction. Si le contrevenant refuse cette transaction, le procès-verbal sera envoyé au parquet du procureur du Roi compétent.

Conformément au Code de droit économique, en cas de poursuites pénales, les contrevenants sont passibles d'une sanction de niveau 2, soit une amende pénale de 26 à 10.000 euros (à majorer des décimes additionnels).

Tableau 7. Vente d'animaux : nombre d'infractions par catégorie

Relevés des infractions	Nombre de contrôles	Nombre de p.-v. av.	% de p.-v. av.	Nombre de p. j.	% de p. j.	Nombre d'infractions
Chez les éleveurs	142	11	4,51	12	4,92	20
Dans les animaleries	102	16	6,56	1	0,41	17
TOTAL	**244**	**27**	**11,07**	**13**	**5,33**	**37**

Source : SPF Economie, Inspection économique.

7 http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2013022819&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+('')#LNKR0023.

Au total, 37 des 244 entreprises contrôlées étaient en infraction, soit 15 % répartis comme suit :

- 20 infractions chez 142 éleveurs contrôlés (14 %) et 17 dans 102 animaleries (17 %).
- 27 procès-verbaux d'avertissement (p.-v. av.) et 13 pro justitia (p. j.) dressés.

La somme totale (40) est supérieure au nombre d'adresses constatées en infraction (37) car 3 entreprises ont été verbalisées pour plusieurs infractions (travail frauduleux ou affichage des prix).

Tableau 8. Vente d'animaux : résultats par type d'infraction constatée :

Relevé des infractions par législation	Nombre de p.-v. av. .	%de p.-v. av.	Nombre de p. j.	%de p. j.
Inscription auprès de la BCE manquante (art.33 §1 BE / art. III.49. CDE + art. 1 et 2 loi travail frauduleux)	0	0	11	4,51
Inscription incomplète auprès de la BCE (art. 35 §1 BCE / art.III.51. CDE)	1	0,41	0	0
Indication incomplète des prix (art. 5 § 1 LPMC / art. VI.3. CDE)	18	7,38	1	0,41
Indication incomplète des prix des services homogènes (art. 9 1° LPMC / art. VI.7. CDE + art. 13 et 14 §1 AR 30.06.1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande).	8	3,28	1	0,41

Source : SPF Economie, Inspection économique.

5.2.3. Obligation d'information - Loi sur les services

Du 1er juin au 31 août 2014

La loi sur les services[8] est entrée en vigueur de façon presque inaperçue au printemps 2010. Elle a élargi l'ensemble des tâches de l'Inspection économique notamment par l'introduction d' une disposition de non-discrimination et un devoir d'information étendu pour les prestataires de services (entreprises). Cette obligation générale de communiquer certaines données spécifiques n'existait pas encore, ou du moins dans une moindre mesure, dans le reste de la législation économique. Par ailleurs, la loi sur les services s'est vu conférer un vaste champ d'application.

Les obligations qu'elle impose sont ainsi également applicables aux titulaires d'une profession libérale. La loi sur les services est aujourd'hui incorporée dans le troisième titre du livre III du Code de droit économique (CDE)[9].

Au cours de l'été 2014, l'Inspection économique a vérifié auprès de trois cents avocats s'ils remplissaient cette obligation légale d'information auprès de leurs clients. Près de trois quarts d'entre eux (73,67 %) étaient en règle. Le plus grand défi reste la clarté de l'information communiquée relative aux prix pratiqués.

8 Loi du 26 mars 2010 sur les services, MB 30 avril 2010.

9 Le livre III du CDE est dénommé :« Liberté d'établissement, de prestation de service et obligations générales des entreprises ».

Quelle information un avocat doit-il donner ?

Les titulaires d'une profession libérale, tels que les avocats, doivent informer leurs clients de façon transparente sur un certain nombre de points fixés par la loi. Les avocats sont ainsi tenus de communiquer notamment les données d'identification, l'inscription au barreau, le titre professionnel, les conditions générales éventuelles, les informations concernant l'assurance responsabilité professionnelle et les prix fixes. D'autres informations, comme celles relatives au prix lorsqu'il n'est pas déterminé au préalable, aux règles professionnelles et aux codes de bonne conduite, doivent être communiquées si le client en fait la demande.

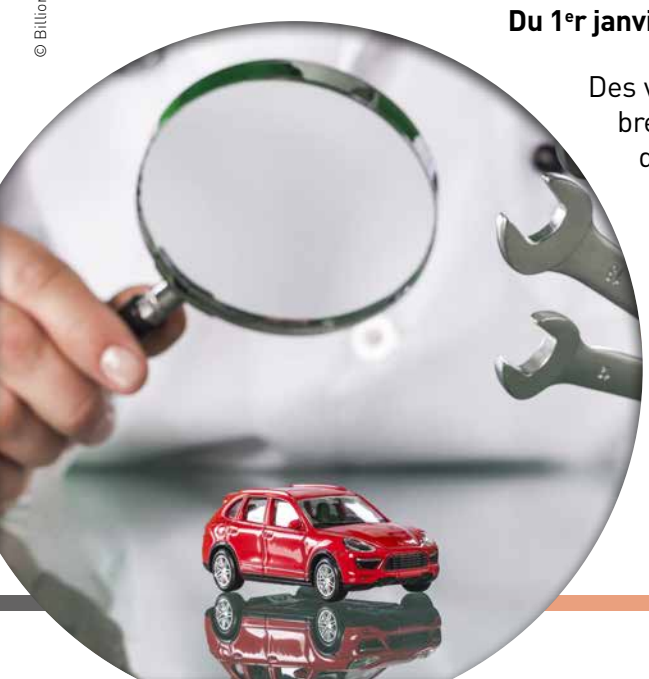
Sur un total de 300 avocats contrôlés, 79 n'ont pas été en mesure de fournir une ou plusieurs de ces données (26,33 %). Les 221 autres étaient en règle (73,67 %). Ces infractions ont donné lieu à la rédaction de 79 procès-verbaux d'avertissement. Le contrôle de suivi a révélé qu'aucun avocat n'était encore en infraction. Il n'a dès lors pas été nécessaire d'entamer d'autres actions.

Les points sur lesquels les clients étaient le moins bien informés concernaient l'assurance responsabilité professionnelle et le prix. Environ un avocat sur cinq (21 %) n'a pu présenter d'information relative à la portée et à la couverture géographique de l'assurance, ni à l'assurance en responsabilité professionnelle. Cette assurance permet d'indemniser les clients qui subiraient un préjudice causé par les fautes professionnelles commises par des avocats. Quant aux prix pratiqués, un avocat sur quatre (25,33 %) n'a pu fournir de renseignements.

C'était la première fois que l'Inspection économique menait une enquête générale auprès des titulaires d'une profession libérale et plus spécifiquement auprès des avocats. Ces actions de contrôles menées à grande échelle ont également porté pour la première fois sur le respect des exigences d'information générale contenues dans le livre III du Code de droit économique[10]. Le faible taux d'infractions commises s'explique notamment par l'important travail de sensibilisation mené par les différents barreaux du pays.

5.2.4. Véhicules d'occasion

Du 1er janvier au 31 décembre 2014



Des voitures d'occasion sont vendues tous les jours. De nombreuses voitures sont vendues sur le marché de l'occasion, des véhicules à peine utilisés et de fabrication récente aux très anciennes voitures au kilométrage élevé. L'achat d'une voiture d'occasion s'accompagne de risques sensiblement plus élevés que pour celui d'une voiture neuve. Il était donc logique de soumettre le secteur

10 Anciennement appelé la Loi des services.

© BillionPhotos.com - Fotolia.com

des véhicules d'occasion à une enquête approfondie. Une attention toute particulière fut portée aux vendeurs installés par exemple le long des grandes chaussées ou sur des terrains non asphaltés et donc pas aux ventes d'occasions réalisées de façon complémentaire par les concessionnaires et garagistes.

Trois enquêtes générales furent ainsi menées dans ce secteur du 1er janvier au 31 décembre 2014.

Les contrôles menés lors de la première enquête générale ont porté sur le respect des réglementations suivantes :

- loi du 11 juin 2004 réprimant la fraude relative au kilométrage des véhicules (loi « car-pass ») ;
- en exécution de cette loi, depuis le 1er septembre 2006, tout professionnel[11] qui effectue des travaux sur un véhicule pour un montant supérieur à 125 euros[12] est tenu de communiquer les données suivantes à l'ASBL Car-Pass[13] :
  1. le numéro de châssis du véhicule ;
  2. le kilométrage indiqué par le compteur kilométrique au moment de l'exécution des travaux ;
  3. la date d'exécution des travaux.

Ces données doivent être transmises lors de tout entretien, de toute réparation mécanique, électrique, électronique ou de carrosserie et de tout remplacement et montage de pièces ou d'accessoires dans les cinq jours ouvrables qui suivent l'exécution des travaux. Notons que les entreprises de car-wash et les services de dépannage et de remorquage ne tombent pas sous le champ d'application de cette loi.

En outre, quiconque (professionnel ou particulier) vend une voiture d'occasion doit remettre un document « car-pass » à l'acheteur. Ce document reprend l'historique des kilométrages connus du véhicule ce qui permet au consommateur d'être ainsi mieux informé avant de s'engager à l' achat. L'enregistrement des kilométrages complique donc la fraude au compteur kilométrique lors de la vente de véhicules d'occasion.

11 L'article 2, 3° de la loi du 11 juin 2004 définit le professionnel comme « toute personne physique ou morale qui, de manière habituelle et dans le cadre de son activité professionnelle ou en vue de la réalisation de son objet statutaire achète et vend des véhicules ou effectue des travaux relatifs à un véhicule.

12 L'arrêté royal du 8 juin 2007 prévoit une exonération de la fourniture des données précitées si le montant total des travaux n'excède pas 125 euros, TVA comprise.

13 L'ASBL Car-Pass a été désignée responsable de l'enregistrement des kilométrages (AR du 4 mai 2006 portant agrément de l'association chargée de l'enregistrement du kilométrage des véhicules).

Cette obligation légale ne peut en aucun cas donner lieu à une facturation de frais ou à une compensation administrative par le vendeur vis-à-vis du consommateur. Le kilométrage et le numéro de châssis doivent être correctement et clairement mentionnés sur la facture.

Loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme (loi « anti-blanchiment »)

L'article 21 de la loi du 11 janvier 1993 précise que le prix de la vente par un commerçant d'un ou de plusieurs biens pour un montant de 5.000 euros ou plus ne peut être acquitté en espèces et ce, que la vente soit effectuée en une opération ou sous la forme d'opérations fractionnées qui apparaissent liées. Depuis le 1er janvier 2014, cette limite a été ramenée à 3.000 euros, avec la possibilité d'acquitter en espèces 10 % du prix de la vente, avec un maximum de 3.000 euros.

Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur

En vertu de cette disposition, l'indication du prix doit être suffisamment lisible pour le consommateur.

Loi du 1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation

Cette loi impose l'obligation de garantie à charge du vendeur final. Celui-ci répond, vis-à-vis du consommateur, de tout défaut de conformité qui existerait lors de la délivrance du bien et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de la vente (délai de garantie). Pour les voitures d'occasion, le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'un délai inférieur ; délai qui ne peut toutefois pas être inférieur à un an (art. 1649quater, § 1er, Code civil).

Les premiers résultats de l'enquête révèlent que sur les 617 contrôles opérés, 328 entreprises étaient en infraction (53,16 %) ce qui a donné lieu à la rédaction de 168 procès-verbaux d'avertissement et de 259 pro justitia.

Tableau 9. L'obligation de garantie : résultats par type d'infraction constatée

Relevé des infractions par législation	Nombre de p.-v. av.	% de p.-v. av.	Nombre de p. j.	% de p. j.
Loi anti-blanchiment (art.21, al.1 de la loi du 11.01.1993)	0	0,00%	231	37,44%
Non-communication des données à l'ASBL Car-Pass	33	5,35%	21	3,40%
Non-indication du kilométrage et/ou n° de châssis sur les factures d'entretien et/ou de travaux	23	3,73%	15	2,43%
Indication du prix absente ou incomplète	6	0,97%	14	2,27%
Inobservance des obligations liées à la garantie légale	133	21,56%	7	1,13%
Inscription auprès de la BCE incomplète ou manquante	0	0,00%	6	0,97%
Non-indication du kilométrage sur les documents d'achat et de vente de véhicule d'occasion	20	3,24%	5	0,81%
Non-délivrance d'une attestation de kilométrage à la vente d'un véhicule à un particulier	8	1,30%	2	0,32%

Source : SPF Economie, Inspection économique.

La deuxième enquête concernait plus précisément les fraudes commises lors des ventes de voitures sur internet ainsi que les pratiques de blanchiment d'argent. Il s'agissait de vérifier si les offres publiées sur internet émanaient de professionnels qui exercent une activité commerciale et qui à ce titre sont dûment enregistrés auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), si des paiements en espèces interdits n'étaient pas effectués à cette occasion et si l'ensemble des documents de vente exigés par la loi étaient bien établis et fournis à l'acheteur.

Les premiers résultats de l'enquête révèlent que sur les 287 contrôles opérés, 89 entreprises étaient en infraction (31,01 %) donnant lieu à la rédaction de 89 pro justitia.

Tableau 10. Loi anti-blanchiment, travail frauduleux, fraude kilométrage : résultats par type d'infraction constatée

Relevé des infractions par législation	Nombre de. p.-v. av.	%de p.-v. av.	Nombre de p. j.	% de p. j.
Loi anti-blanchiment (art.21, al.1 de la loi du 11.01.1993	0	0	79	27,53
Travail frauduleux - Inscription auprès de la BCE incomplète ou manquante	0	0	7	2,44
Art. 4, §1er de la loi réprimant la fraude relative au kilométrage des véhicules combiné aux articles 84, 85, 86 et 90, § 1er LPMC	0	0	5	1,74

Source : SPF Economie, Inspection économique.

La troisième enquête, constituée de deux volets, visait de façon générale le respect de la loi sur le travail frauduleux (absence d'enregistrement auprès de la BCE), le respect de la loi Car-pass et le respect de la loi anti-blanchiment. Elle portait toutefois davantage sur l'achat de voitures d'occasion effectué par le biais de cartes de visite apposées sur le véhicule et de petites annonces publiées dans les journaux ou sur les sites internet, pratique fort répandue depuis plusieurs années et souvent le fait d'entreprises non enregistrées.

Le premier volet de cette troisième enquête rassemblait trois objectifs. Le premier objectif consistait en la recherche du travail frauduleux. En effet, l'analyse des cartes de visite et des petites annonces avait révélé l'existence d'un système d'achat de voitures organisé de façon professionnelle, ce qui témoigne d'une activité économique régulièrement exercée par des entreprises non enregistrées mais qui agissent comme si elles l'étaient. Le deuxième objectif était de contrôler l'application de l'article 21 de la loi du 11 janvier 1993 (loi anti-blanchiment). Cet objectif avait été défini en raison de la mention claire, sur les cartes de visite et dans les petites annonces, d'un paiement en espèces. Le troisième objectif poursuivi concernait le respect de la loi du 11 juin 2004 réprimant la fraude relative au kilométrage des véhicules. Or, il ressortait de l'analyse des textes qui figurent sur les cartes de visite ou dans les petites annonces que ce Car-Pass était loin d'être toujours en ordre de conformité ou disponible, ce qui pouvait être l'indication d'une fraude au kilométrage.

Enfin, le second volet de l'enquête consistait, quant à lui, à vérifier si ces acheteurs agissaient également en tant que vendeurs sur internet. La liste des numéros de GSM des acheteurs fut comparée à celle des numéros de GSM des vendeurs de voitures qui avaient placé plus de trois annonces uniques sur un site de petites annonces entre avril 2013 et décembre 2013. Si des indices révélaient que la personne agissait en tant que vendeur sur internet, elle était alors reprise dans l'enquête générale « vente de voitures sur internet ».

Les premiers résultats de l'enquête révèlent que sur les 234 contrôles opérés, 58 entreprises étaient en infraction (24,79 %) ce qui a donné lieu à la rédaction de 7 procès-verbaux d'avertissement et de 54 pro justitia.

Tableau 11. La loi sur le travail frauduleux, la loi car-pass et la loi anti-blanchiment : résultats par type d'infraction constatée

Relevé des infractions par législation	Nombre de p.-v. av.	% de p.-v. av.	Nombre de p. j.	% de p. j.
Loi anti-blanchiment (art.21, al.1 de la loi du 11.01.1993)	0	0,00	55	23,50
Travail frauduleux - Inscription auprès de la BCE incomplète ou manquante	0	0,00	8	3,42
Kilométrages non communiqués à l'ASBL Car-Pass dans les 5 jours ouvrables	7	2,99	3	1,28
Non-indication du kilométrage et/ou n° de châssis sur les factures d'entretien et/ou de travaux	0	0,00	2	0,85
Kilométrages non communiqués à l'acheteur	0	0,00	1	0,43
Les kilométrages ne sont pas complets (pas pour chaque travail) ou sont erronés.	0	0,00	1	0,43

Source : SPF Economie, Inspection économique.

L'ensemble des données récoltées est actuellement en cours d'analyse et fera l'objet d'un rapport prévu au cours du premier trimestre de 2015.

5.2.5. Secteur du meuble

Du 1er octobre au 31 décembre 2014

Une enquête générale relative au secteur du meuble a été effectuée du 1er octobre au 31 décembre 2014. Elle visait à :

- s'assurer de la transparence des prix pratiqués par les marchands de meubles : les prix sont-ils correctement indiqués ? Le mode de calcul du prix n'est-il pas indiqué de façon trompeuse (par exemple, le prix indiqué correspond-il au modèle de cuisine exposé, le plus souvent grand et luxueux, ou est-il un prix pour une composition minimale dont le schéma est souvent communiqué de façon peu lisible ou peu apparent ?
- contrôler les flux de liquidités des transactions opérées : au vu des prix parfois fort élevés, les transactions (ventes ou achats aux fournisseurs) ne sont-elles pas acquittées en liquide pour des montants supérieurs aux maxima autorisés ?

Les enquêtes générales effectuées dans le secteur du meuble entre 2008 et 2012 visaient les commerces dont les méthodes de marketing particulières, fondées principalement sur des pratiques commerciales déloyales, trompeuses et agressives, entraînent de nombreuses plaintes et infractions aux lois économiques. Ces commerces étaient exploités par des sociétés précaires qui utilisaient du personnel mis à disposition pour des périodes très courtes et qui recouraient à des campagnes publicitaires par téléphone fort dérangeantes pour les consommateurs qui se sentaient harcelés.

© archideaphoto - Fotolia.com

Les contrôles avaient alors porté principalement sur les entreprises susceptibles de pratiquer les ventes dites « marseillaises »[14].

L'enquête de 2013 visait les commerçants ayant pignon sur rue afin de s'assurer qu'ils ne s'alignaient pas sur ces pratiques commerciales déloyales que notre service de contrôle semble avoir réussi, sinon à éradiquer, du moins à réduire fortement.

Les contrôles en 2014 se sont focalisés sur les points de vente de mobiliers, salons, literies et meubles de cuisines équipées aux prix plus élevés que ceux des points de vente réputés « low cost ».

Sur les 76 contrôles opérés, 21 entreprises étaient en infraction (27,63 %) donnant lieu à la rédaction de 5 procès-verbaux d'avertissement et de 21 pro justitia.

Tableau 12. Enquête secteur du meuble : résultats par type d'infraction constatée

Relevé des infractions par législation	Nombre total	Nombre de p.-v. av.	% de p.-v. av. .	Nombre de p. j.	% de p. j.
Indication des prix (VI.3. CDE)	6	5	6,58	1	1,32
Pratique commerciale déloyale trompeuse quant au prix (VI.97-4°CDE)	7	0	0	7	9,21
Paiement cash au fournisseur prohibé (art.21, al.1 de la loi anti-blanchiment du 11/01/1993)	1	0	0	1	1,32
Paiement cash par le consommateur prohibé (art.21, al.1 de la loi anti-blanchiment du 11/01/1993)	12	0	0	12	15,79

Source : SPF Economie, Inspection économique.

En ce qui concerne le respect des dispositions légales en matière de prix (affichage et pratiques commerciales déloyales), les résultats sont sensiblement les mêmes que lors de l'enquête réalisée en 2013. Bien que le nombre total de contrôles ait été réduit d'un quart (76 contrôles au lieu de 101 en 2013), 11 entreprises ont enfreint les législations relatives aux prix (contre 12 en 2013) et 7 entreprises ont également été verbalisées pour pratiques tarifaires déloyales et trompeuses (statut quo par rapport à 2013).

En revanche, le nombre d'infractions à la loi anti-blanchiment[15] est en net recul par rapport à 2013 puisque seules 13 infractions ont été constatées auprès de 11 entreprises (contre 21 infractions auprès de 28 entreprises en 2013).

14 Par la technique de la « vente marseillaise », un call center invite des clients à venir en couple retirer un cadeau auprès d'un magasin de meubles. Sur place, tout est mis en œuvre pour séduire les clients et leur arracher un bon de commande : présentation du show-room en VIP, prix de vente affichés gonflés, visite surprise d'un directeur des ventes qui leur propose des ristournes exceptionnelles à saisir immédiatement, coupe de champagne, etc. Une fois la vente conclue, le client se rend compte que le prix qu'il a payé n'a rien de promotionnel.

15 L'article 21, al.1 de la Loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

5.3. Enquêtes générales non finalisées

Certaines enquêtes générales n'étaient pas encore totalement finalisées au moment de la rédaction de ce rapport annuel. Elles feront l'objet d'un rapport complet ultérieurement. Il s'agit des enquêtes générales suivantes.

5.3.1. Indication et révision des prix dans les brochures de voyage

Du 1er septembre au 31 janvier 2015

En Belgique, la vente de voyages est réglementée par la loi du 16 février 1994 relative au contrat d'organisation de voyages et au contrat d'intermédiaire de voyages (LCV).

Par contrat de voyage, il faut entendre un voyage à forfait avec la combinaison d'au moins deux des trois éléments suivant :

- transport ;
- logement ;
- services touristiques autres que le transport et le logement mais constituant une part importante du forfait.

Cette combinaison doit être vendue pour un prix global et la prestation doit dépasser 24 heures ou comporter une nuitée.

L'Inspection économique est régulièrement informée du manque de respect, par le secteur des voyages, des règles d'indication des prix et de modification des prix. De plus en plus de brochures (étrangères) dépourvues d'annexes de prix ou indiquant seulement un « prix à partir de » se retrouvent manifestement sur le marché belge. L'obligation de mentionner le prix de manière précise, lisible, apparente et non équivoque (art. 5 LCV) n'est ainsi pas satisfaite. En effet, le prix mentionné dans la brochure est le prix auquel le consommateur peut réserver l'offre. Il s'agit d'un prix total à payer incluant tous les frais inévitables, fixes et obligatoires. La valeur des éventuels frais supplémentaires variables doit être clairement mentionnée dans la brochure.

La révision des prix n'est pas davantage exempte d'irrégularités. Selon la législation actuelle, le prix ne peut être révisé que dans trois cas spécifiques (art. 11 LCV) relatifs aux taux de change, au prix du carburant, aux redevances et aux taxes. Revoir les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, et le mode de calcul précis d'une éventuelle révision doit être expressément repris dans le contrat ou la brochure afin que le consommateur puisse être en mesure de contrôler, à l'aide du « mode de calcul exact » mentionné dans le contrat, si les supplé-

© denisismagilov - Fotolia.com

ments réclamés ont été appliqués correctement. Si tel n'est pas le cas, l'organisateur de voyages ne peut, par exemple, facturer le supplément carburant au consommateur.

L'enquête a donc visé tant le respect de ces obligations générales d'information qu'une concurrence loyale et honnête entre les différents acteurs du secteur des voyages.

Les premiers résultats de l'enquête révèlent que sur les 142 contrôles opérés, 66 entreprises étaient en infraction (46,48 %) donnant lieu à la rédaction de 13 procès-verbaux d'avertissement et de 53 pro justitia.

5.3.2. Secteur de la parfumerie

Du 1er novembre au 31 janvier 2015

Au cours de l'année 2011, l'Inspection économique a procédé au contrôle des établissements qui proposent à la vente des articles de parfumerie.

Au cours de cette enquête, il est apparu que les pratiques commerciales développées par les leaders du secteur n'étaient pas conformes aux dispositions de la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Par ailleurs, les revendeurs indépendants justifiaient le recours à des pratiques similaires non conformes à la législation par référence aux pratiques développées par les leaders du secteur.

Après plusieurs rencontres avec les représentants des trois chaînes principales et les représentants des parfumeries indépendantes, l'Inspection économique leur a rappelé les obligations légales en matière d'affichage des prix, de promotions et de prix à l'unité de mesure.

Par conséquent, une nouvelle enquête générale s'est avérée nécessaire afin de vérifier d'une part si les grandes enseignes de parfumerie et les petits indépendants assuraient un affichage correct des prix (notamment l'indication des prix à l'unité de mesure) des produits de cosmétique et des parfums mis en vente ainsi que des éventuels services complémentaires (soins esthétiques, soins corporels,...), et d'autre part s'ils ne pratiquaient pas une politique permanente de promotions et de réductions de prix. En effet, dans sa décision du 18 avril 2012, le tribunal correctionnel de Nivelles a rappelé que le fait d'appliquer en permanence des réductions de prix par rapport à un prix de référence jamais pratiqué et non mentionné sur les produits donne au consommateur une vision inexacte des avantages reçus quant au calcul du prix de vente et est dès lors constitutif de pratiques commerciales déloyales car contraire aux exigences de la diligence professionnelle.

Les premiers résultats de l'enquête révèlent que sur les 56 contrôles opérés, 12 entreprises étaient en infraction (21,43 %) donnant lieu à la rédaction de 7 procès-verbaux d'avertissement et de 5 pro justitia.

© berc - Fotolia.com

5.3.3. Secteur des centres de fitness et de bien-être et des clubs sportifs

Du 1er octobre au 31 décembre 2014

Les centres de fitness et de bien-être et les clubs sportifs comptent toujours plus de membres. Les abonnements aux clubs de fitness et de sport coûtent en moyenne 60 euros par mois au consommateur, soit environ 720 euros par an, ce qui peut représenter un impact important sur le budget moyen d'un ménage. Or, quelles que soient leurs raisons, les consommateurs sont souvent séduits par les offres émises par ces centres et finissent bien souvent par conclure un contrat, sans recevoir nécessairement des informations claires et non équivoques sur les conditions contractuelles telles que la durée de l'engagement et les modalités de résiliation de ces contrats. Les membres qui souhaitent résilier leur abonnement rencontrent ainsi des difficultés et la négociation se révèle souvent très difficile voire impossible.

De telles pratiques ont pour conséquence que l'Inspection économique récolte un nombre croissant de plaintes et de demandes de renseignements de la part de consommateurs concernant la durée et la reconduction tacite du contrat, l'indemnité de résiliation, les méthodes de démarchage, etc.

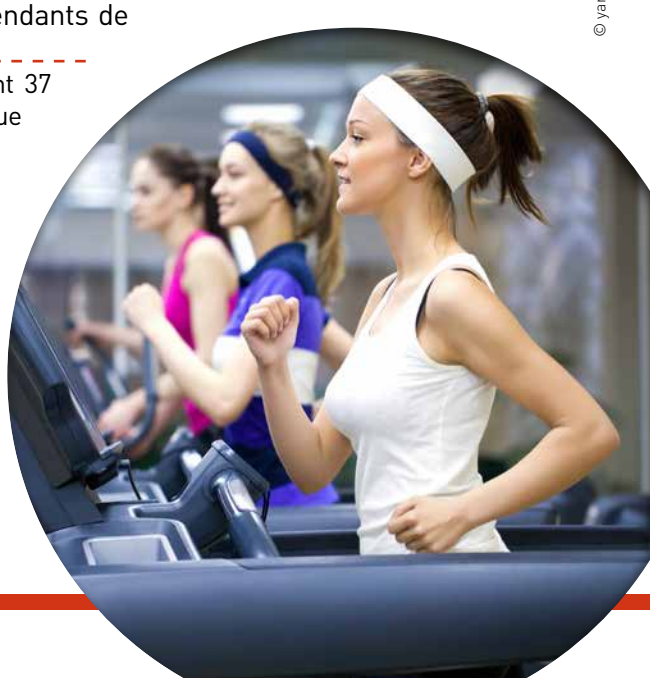
Par ailleurs, une attention particulière doit être portée sur le succès grandissant des « abonnements light » et des formules « back to basic » permettant de conclure un abonnement de fitness à partir de 9,95 euros. Ces formules pour petit budget attirent de plus en plus de clients qui n'ont pas forcément l'intention de s'abonner à une salle de sport et qui sont mal informés sur les conséquences de leur accord.

La précédente enquête générale dans ce secteur a été organisée en septembre et octobre 2008. Au cours de celle-ci, 91 centres de fitness et de bien-être ont été contrôlés. Le taux très élevé d'infractions constatées[16] justifiait l'organisation de nouveaux contrôles.

La présente enquête générale, organisée du 1er octobre au 31 décembre 2014, s'est concentrée sur les centres de fitness qui font signer des contrats d'adhésion.

Il convient en effet de faire la distinction entre les grands centres qui appartiennent à un groupe et les établissements indépendants de

16 Pas moins de 145 infractions avaient été constatées, dont 37 concernaient l'absence des mentions obligatoires telles que les coordonnées sur le site internet du prestataire de service (art. 7 de la loi sur la société de l'information (LSI)), 35 concernaient l'indication des prix dans les unités d'établissement (art. 2 de la loi sur les pratiques de commerce (LPC)), 36 concernaient la reconduction tacite (art.39bis LPC), 28 concernaient le paiement différé (loi sur le crédit à la consommation (LCC)) et 9 concernaient les clauses abusives (art. 32 et svts de la loi sur les pratiques du commerce (LPMC)).



© yanlev - Fotolia.com

taille plus modeste. Ceux-ci ne disposent généralement pas de conditions générales concrètes et transparentes mais se montrent plus flexibles dans leurs prestations de service (large choix de formules d'abonnement, de modalités de paiement et de résiliation).

Les grands centres de fitness offrent un large éventail d'activités et d'équipements complémentaires (cours collectifs, sauna...) mais informent rarement le consommateur des conditions générales de leur contrat d'abonnement.

L'indication des prix est également souvent absente ou peu transparente et confuse pour le consommateur en raison de la surabondance des différentes formules d'abonnement proposées. Par ailleurs, ces grands centres proposent généralement des offres conjointes en guise de promotion, ce qui nuit davantage encore à une compréhension claire des tarifs.

Les plus petits centres, qui fonctionnent par exemple avec des cartes de « x visites » ou des abonnements payables par mois ou par séance et contre lesquels peu de plaintes sont déposées ont été exclus de cette enquête. Il en va de même pour les hôtels et les villages de vacances qui mettent un espace de remise en forme à la disposition de leurs clients ou organisent des activités de fitness pour ceux-ci.

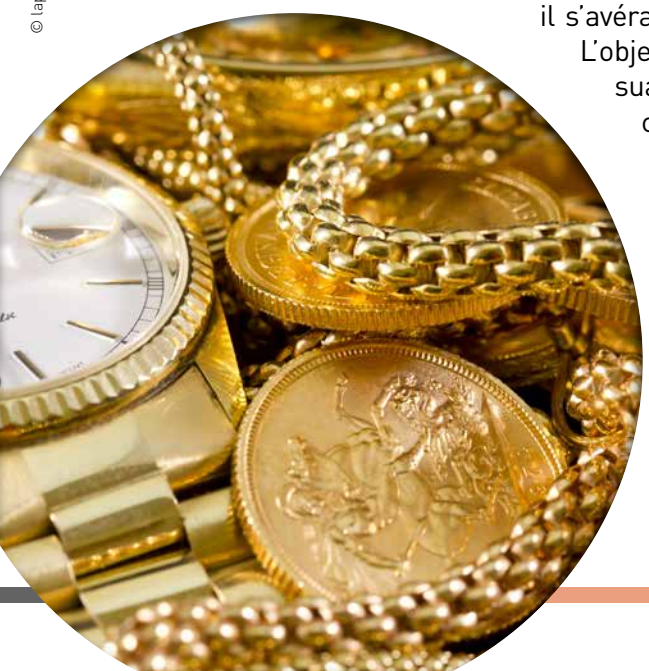
Outre la vérification des règles relatives aux pratiques de marché et à la protection des consommateurs (indication des prix des produits et services, contrats à distance, clauses abusives, reconduction tacite des contrats), les contrôles ont également porté sur les règles relatives au crédit à la consommation (étalement du paiement), aux services de paiement et à la société de l'information (vérification de la légalité des informations publiées sur le site internet des entreprises visées).

5.3.4. Secteur des acheteurs d'or

Du 1er décembre 2014 au 31 mars 2015

Au vu du prix historiquement élevé de l'or, de l'augmentation du nombre de commerçants de gros et de bijoutiers qui annonçaient racheter l'or, il s'avérait indispensable de soumettre le secteur à un contrôle. L'objectif était d'éviter toute pratique de blanchiment, de dissuader les commerçants de participer, en connaissance de cause ou non, au recel de bijoux volés et de garantir aux personnes qui se présentaient chez un acheteur de retirer un prix équitable de la vente de leur or (à savoir le poids exact). Les résultats de l'enquête générale de 2013 avaient alors démontré qu'environ 49 % des acheteurs d'or enfreignaient une ou plusieurs législations déterminantes pour le secteur. 38 % des

© lapas - Fotolia.com



commerçants enfreignaient également l'article 21 de la loi du 11 janvier 1993 concernant la limitation des paiements en espèces.

Les modifications législatives du 29 mars 2012[17] et du 15 juillet 2013[18] ont abaissé de 5.000 à 3.000 euros le montant maximum permis pour un paiement en espèces (en tenant compte de la règle des 10 % autorisés). Elles ont également rendu punissable l'achat de métaux précieux au même titre que la vente, conformément aux règles légales prévues à l'article 21.

Il était donc plus que nécessaire de mener une nouvelle enquête dans le secteur de l'or. Les opérations de contrôle ont débuté le 1er décembre 2014 et devraient se terminer le 31 mars 2015.

Les objectifs de cette enquête générale dans le secteur de l'or sont donc de vérifier :

- si les commerçants en or verbalisés en 2013 se sont mis en règle eu égard aux obligations légales d'inscription au registre de la garantie de la Monnaie royale de Belgique, aux obligations légales de mise à jour du registre d'identification et à celles d'enregistrement conformément aux modalités et utilisation d'un appareil de pesage certifié ;
- si les commerçants en or verbalisés en 2013 sur la base de cet article 21 respectent la nouvelle réglementation plus stricte en matière de limitation des paiements en espèces, tant pour la vente que pour l'achat de vieil or ;
- si les obligations légales déterminantes pour le secteur de l'or et la réglementation en vigueur en matière de limitation des paiements en espèces sont respectées par les commerçants en or non contrôlés en 2013 ;
- si les énormes flux de cash constatés entre 2011 et 2013 dans le secteur de l'or ont diminué grâce aux contrôles réalisés sur la base de cet article 21.

5.3.5. Commerce électronique

Du 1er octobre 2014 au 28 février 2015

Le commerce électronique n'a cessé de croître ces dernières années et est devenu un canal de distribution généralisé, régulièrement utilisé par une part importante de la population belge. En raison du caractère particulier de cette forme de vente à distance et de l'essor des pratiques frauduleuses sur internet, les règles définies par le Code de droit économique ont été adaptées et complétées.

© Sergey Nivens - Fotolia.com

17 Loi-programme du 29 mars 2012, MB 16.04.2012.

18 Loi du 15 juillet 2013 portant des dispositions urgentes en matière de lutte contre la fraude, MB 19.07.2013.

L'objectif principal de cette enquête générale est double. Il s'agit tout d'abord de contrôler si les sites internet des magasins en ligne établis en Belgique[19] respectent les règles générales du commerce électronique et des pratiques du marché. Il s'agit ensuite de vérifier si la vente de certains produits spécifiques (par exemple, la vente de téléphones mobiles) satisfait à la réglementation particulière qui leur est applicable.

Ainsi, lors de l'invitation à l'achat (c'est-à-dire dès que les caractéristiques et le prix d'un produit sont visibles mais avant que la vente n'ait lieu) jusqu'à la conclusion du contrat, l'entreprise doit satisfaire aux obligations générales d'information, comme par exemple les données d'identification de l'entreprise (dénomination, adresse géographique, adresse de courrier électronique, le cas échéant l'identité de l'entreprise pour le compte de laquelle elle agit, etc.) ou les caractéristiques principales du produit. Les informations précontractuelles, notamment relatives au prix (toutes taxes comprises), aux coûts supplémentaires, ainsi qu'au droit de rétractation doivent être présentes, de manière claire, de préférence dès la page d'accueil ou à côté du produit, et doivent rester disponibles tout au long du processus de commande, sur l'ensemble des pages du site internet. Il en va de même pour les informations relatives aux modalités de paiement, de livraison, d'exécution et de traitement des réclamations. Précisons également l'interdiction de proposer des options payantes pré-cochées.

En effet, le consommateur doit être en mesure d'effectuer son achat en toute connaissance de cause. Ces informations ne peuvent donc être diluées dans les conditions générales. Enfin, l'entreprise doit veiller à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaisse explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Le bouton qui confirme la commande (ou une fonction similaire) doit être clairement identifiable au moyen d'une mention dénuée de toute ambiguïté telle que « commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue indiquant que passer la commande oblige à payer.

Au vu des récentes modifications de la réglementation en vigueur, cette enquête générale a, avant tout, un caractère informatif et pédagogique.

5.3.6. Obligation d'information des vendeurs finaux et l'offre de garanties commerciales dans le secteur de l'électroménager

Du 1er octobre 2014 au 31 mars 2015

La directive UE 2011/83 du Parlement européen et du Conseil de l'Europe sur les droits des consommateurs a récemment été transposée dans les législations des Etats membres. En Belgique, ces dispositions sont ainsi entrées en vigueur le 31 mai 2014 par leur insertion dans le livre VI du Code de droit économique (CDE) intitulé « Pratiques du marché et protection du consommateur ».

19 Les contrôles s'effectuent auprès des magasins en ligne établis en Belgique. Cela signifie que leur siège principal ou leurs succursales doivent avoir une adresse belge ou qu'une part importante de leur activité se déroule en Belgique. Ces entreprises disposent donc d'un numéro d'entreprise belge. L'extension du nom de domaine (.be, .nl, .com, .eu...) du magasin en ligne n'a dès lors aucune importance.

Cette transposition dans les législations nationales et le fait que la garantie soit au cœur d'une grande partie des litiges ont motivé la Direction générale de la Santé et des Consommateurs (DG SANCO) de la Commission européenne à initier une vaste enquête transnationale sur l'obligation d'information des consommateurs par les vendeurs finaux et sur l'offre de garanties commerciales dans le secteur de l'électroménager (dénommée « sweep garantie »)[20]. L'organisation pratique de cette enquête et la réalisation des contrôles relèvent de la compétence de chaque Etat membre.

L'Inspection économique a ainsi débuté ses opérations de contrôle le 1er octobre 2014 ; opérations qui se poursuivront jusque fin mars 2015.

L'enquête se limite au secteur de l'électroménager et de l'électronique, et plus précisément aux vendeurs qui disposent de conditions générales écrites et de leur propre site internet. L'accent est clairement mis sur l'obligation d'information des vendeurs et sur le caractère potentiellement trompeur de l'offre des garanties commerciales. Il s'agit donc de contrôler :

- l'application correcte de l'obligation générale d'information de l'entreprise qui impose notamment la communication des données d'identification du prestataire de service ;
- l'application correcte de l'obligation générale d'information du vendeur final sur la garantie légale qui est à sa charge (rappel de son existence au consommateur,...) et la présentation trompeuse ou non de la garantie légale. Les informations suivantes fournies par le prestataire de service doivent être scrupuleusement exactes :
  - le délai de 2 ans de la garantie ;
  - la gratuité de la garantie légale ;
  - la responsabilité du vendeur final ;
  - les informations relatives aux solutions proposées en cas de défaut du bien acheté (réparation ou remplacement ou réduction du prix).
- l'application correcte de l'obligation générale d'information relative aux garanties commerciales[21] moyennant payement ou non (description des services offerts dans le cadre de la garantie commerciale (par exemple : prolongation de la durée légale de la garantie, contrat d'assistance, contrat d'entretien, etc.),

20 De plus amples informations sont fournies dans la rubrique coopération internationale du présent rapport annuel.

21 Contrairement à la garantie légale, la garantie commerciale n'est pas obligatoire pour le vendeur final et doit fournir des prestations supplémentaires par rapport à ce que prévoit la garantie légale. L'article I.8, 37° CDE définit le concept de garantie commerciale comme suit : « tout engagement de l'entreprise ou d'un producteur à l'égard du consommateur, en plus de ses obligations légales tenant à la garantie de conformité, en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien si ce dernier ne répond pas aux spécifications ou à d'autres éléments éventuels non liés à la conformité énoncés dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci ».

liberté de souscrire ou non à cette garantie complémentaire facultative, date de début de cette garantie commerciale inscrite dans le contrat, etc.) et la présentation trompeuse de la garantie commerciale (transparence, exactitude et lisibilité des informations fournies, etc.) ;

- l'application correcte du cadre légal général de « l'offre trompeuse » en tenant compte du contexte dans lequel la vente a lieu (vente à distance via un magasin en ligne), du profil du consommateur moyen dans la société de l'information et de l'éventuelle intention malveillante du vendeur de tromper le consommateur lors de l'achat ;
- la légalité du renvoi direct du bien vendu par le vendeur final au fabricant dans le cadre de la garantie commerciale prolongée ;
- l'application correcte des directives relatives à l'offre de garanties payantes ;
- l'application correcte de l'obligation d'information quant au service à la clientèle, à la manière d'introduire une réclamation, au traitement de ces réclamations et aux possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges.

Parallèlement à ce Sweep européen transfrontalier, le volet belge de l'enquête a été complété par le contrôle de l'existence ou non, dans les conditions générales de ventes, de clauses abusives « cachées » relatives à la garantie et par la vérification des informations relatives à l'indication du débit d'absorption spécifique (DAS) pour les téléphones portables[22].

Près de 300 entreprises offrant des services en ligne ont ainsi fait (et font encore[23]) l'objet de contrôles. L'enquête visait et vise donc les vendeurs finaux spécialisés dans le secteur de l'électroménager à destination du consommateur, soit la vente de produits audiovisuels (lecteurs mp3, appareils photo, caméras...), d'appareils de télécommunications (GSM, smartphones...) et de multimédia (PC, ordinateurs portables, tablettes...). Sont donc ainsi concernés tant les entreprises de la grande distribution générale ou spécialisée (électroménager,...) que les magasins spécialisés indépendants.

22 Depuis le 1er mars 2014, il est obligatoire de mentionner la valeur DAS dans tous les points de vente de GSM, non seulement dans les magasins mais également sur internet. Le débit d'absorption spécifique (DAS, ou SAR en anglais) est le débit selon lequel l'énergie des ondes radio est absorbée par unité de masse de tissu biologique, en moyenne sur l'ensemble du corps ou sur des parties du corps, comme défini dans la recommandation du Conseil de l'Union européenne du 12 juillet 1999 relative à la limitation de l'exposition du public aux champs électromagnétiques (de 0 Hz à 300GHz) : AR du 30.07.2013 relatif à la disponibilité d'informations à l'attention des consommateurs concernant le débit d'absorption spécifique de téléphones mobiles et à la publicité pour les téléphones mobiles.

23 Au moment de la rédaction du présent rapport annuel.

6. Protection des consommateurs

6.1. Protection du consommateur

Les consommateurs doivent être informés sur les prix, les quantités, la composition, les caractéristiques des innombrables produits et services qui leur sont offerts sur le marché. Cela implique notamment un étiquetage informatif, l'interdiction de toutes les formes de publicité trompeuse, déloyale ou dénigrante. De même, des clauses considérées comme abusives dans les contrats conclus entre deux parties sont interdites car elles entraînent un déséquilibre entre les droits et les obligations des parties.

Sauf quelques exceptions, la vente à perte et la vente forcée sont interdites. Des modes particuliers de vente sont sévèrement réglementés : les ventes publiques, en solde, en liquidation, à distance, au domicile du consommateur. L'Inspection économique agit en tant qu'autorité de surveillance pour les réglementations qui protègent le consommateur.

Tableau 13. Infractions à la loi sur les pratiques du marché et la protection du (livre VI du Code de droit économique)

	Contrôles	P. j.	P.-v. av.
Indication des prix et des quantités	2.835	386	373
Dénomination, composition et étiquetage	1.927	135	722
Clauses abusives	212	11	41
Documents de vente	28	9	4
Ventes à perte	43	6	2
Annonces de réductions de prix	503	54	18
Ventes en liquidation	70	10	17
Soldes	519	51	17
Offre conjointe	35	10	5
Ventes à distance	410	19	28
Ventes en dehors de l'entreprise	29	3	5
Pratiques déloyales vis-à-vis des consommateurs	4.172	233	97
Pratiques déloyales vis-à-vis d'autres personnes que les consommateurs	301	15	4
Autres dispositions de la loi	615	17	27
Total	**11.699**	**959**	**1.360**

Source : SPF Economie, Inspection économique.

6.1.1. Le recouvrement amiable de dettes

Lorsque le consommateur ne parvient pas à régler sa dette de manière régulière, le créancier peut faire appel à une agence de recouvrement, à un huissier ou à un avocat. Ceux-ci sont chargés d'inciter le consommateur (débiteur) à régler sa dette impayée. Bien souvent, ils envoient une mise en demeure, contactent le débiteur par téléphone ou lui rendent visite à son domicile. Le but est de trouver un compromis ou d'établir un plan de paiement afin que le débiteur paie sa dette et que le créancier n'ait pas à intenter une action devant le tribunal compétent.

Ces instances ne peuvent toutefois pas agir à leur guise, elles doivent respecter certaines règles énoncées par la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur (MB du 29 janvier 2003).

Cette loi définit le « recouvrement amiable de dettes » comme : « tout acte ou pratique qui a pour but d'inciter le débiteur à s'acquitter d'une dette impayée, à l'exception de tout recouvrement sur la base d'un titre exécutoire. » Cela signifie

que la loi s'applique uniquement si le recouvrement de la dette a lieu à l'amiable et non en vertu d'un titre exécutoire (par exemple un jugement ou un arrêt, un acte notarié, etc.)

Depuis le 1er juillet 2003, les agences de recouvrement doivent être enregistrées auprès du SPF Economie pour l'exercice de l'activité de recouvrement amiable. En outre, la lettre de mise en demeure envoyée au consommateur doit contenir des mentions imposées par la loi et lors d'une visite au domicile du consommateur, l'agence de recouvrement doit également respecter les règles prévues.

Par ailleurs, la loi interdit à l'agence de compter des frais supplémentaires au consommateur. Elle ne peut facturer que les frais prévus dans les conditions générales de vente du créancier et ne peut pas davantage harceler (continuer d'importuner) le consommateur lorsque ce dernier a contesté la dette de façon expresse et motivée.

Bien que l'Inspection économique ne soit pas habilitée à soumettre un huissier de justice ou un avocat à une enquête, elle est souvent saisie de nombreuses plaintes à l'encontre des huissiers de justice ou des avocats agissant dans le cadre d'un recouvrement amiable de dettes pour le compte des créanciers.

En effet, suite à l'entrée en vigueur des articles 38 et 39 de la loi de relance économique du 27 mars 2009 (MB 07.04.2009), les articles 3, 5, 6 et 7 de la loi sur le recouvrement amiable des dettes du consommateur s'appliquent désormais aux avocats et huissiers de justice. En vertu de l'article 5, un huissier de justice ne peut plus comptabiliser aucun frais à charge du débiteur en-dehors « des montants convenus dans le contrat sous-jacent » entre le créancier et le débiteur. L'article 39 de la loi de relance économique prévoit également que la lettre de mise en demeure d'un huissier de justice doit reprendre la mention qu'il s'agit bien d'un recouvrement amiable et non d'une assignation au tribunal ou d'une saisie, et ce, en caractère gras et dans un autre type de caractère.

Lorsqu'une infraction est constatée à cet égard, l'Inspection économique recommande aux plaignants de s'adresser aux barreaux (avocats) ou aux chambres d'arrondissement compétentes (huissiers), chargés du contrôle de ces professions sur le plan des règles déontologiques. En 2014, l'Inspection économique a traité 576 dossiers concernant le recouvrement amiable de dettes, à savoir 116 signalements concernant des erreurs d'adresses (les coordonnées de l'Inspection économique étant reprises sur les courriers des bureaux de recouvrement comme autorité de contrôle, des débiteurs adressent leur plan d'apurement à

l'Inspection économique par erreur) et 460 véritables dossiers de plaintes, dont 350 contre des agences de recouvrement, 98 contre des huissiers de justice et 12 contre des avocats.

26 pro justitia ont été dressés à l'encontre d'agences de recouvrement.

Les agences de recouvrement étrangères sont également tenues de respecter la loi du 20 décembre 2002 mais n'ont souvent aucune connaissance de cette législation. 5 procès-verbaux d'avertissement ont été rédigés contre des agences de recouvrement étrangères .

6.1.2. Courtage matrimonial

Afin de faire des rencontres, certaines personnes ont recours à des agences matrimoniales. Elles peuvent être confrontées à des pratiques douteuses voire trompeuses de la part de ces agences. C'est pourquoi, depuis 1993, une loi tend à réglementer et à contrôler les activités de courtage matrimonial (loi du 9 mars 1993).

Cette loi règle la publicité et les relations entre agences matrimoniales et consommateurs suivant les grandes lignes suivantes :

- obligation d'établir un contrat écrit en double exemplaire décrivant le profil de la personne recherchée ;
- possibilité d'annuler le contrat dans les 7 jours suivant sa signature ;
- possibilité de résiliation anticipée du contrat ;
- étalement des paiements sur toute la durée du contrat.

Pour faire du courtage matrimonial, qu'on soit personne physique ou morale, il faut être inscrit sous cette activité à la Banque-Carrefour des Entreprises.

En outre, depuis le 1er février 2006, le secteur a un contrat-type (AR du 18 novembre 2005). Le profil du client et celui du partenaire recherché, ainsi que le nombre minimum de rencontres réglées par l'agence doivent y être clairement décrits. Il faut aussi bien préciser la durée, le prix total et les possibilités de résiliation.

En 2014, l'Inspection économique a traité 63 plaintes concernant le courtage matrimonial et 27 pro justitia ont été dressés.

© yakimenkoanton - Fotolia.com

6.1.3. Protection des consommateurs dans le secteur des voyages

6.1.3.1. Voyages

Le consommateur, qu'il voyage à titre privé ou professionnel, est protégé par la loi du 16 février 1994 régissant le contrat de voyages et le contrat d'intermédiaires de voyages.

L'Inspection économique protège les consommateurs en veillant à ce que les organisateurs et intermédiaires de voyages respectent les obligations suivantes :

- informations relatives au voyage : au plus tard 7 jours avant le départ, il faut communiquer au voyageur les horaires, les lieux de transbordement et les correspondances, les coordonnées de la représentation locale de l'organisateur de voyages, etc. ;
- bon de commande, contrat de voyage : il prend cours à la réception par le consommateur de la confirmation écrite de sa réservation (dans les 21 jours au plus tard). Des mentions obligatoires doivent y figurer comme par exemple,
  - les nom et adresse de l'organisateur ;
  - les coordonnées de l'assureur ;
  - les lieux et dates de début et de fin du voyage, etc. ;
- prix : il ne peut être modifié, sauf en cas de variation du coût du transport, des taxes ou des taux de change. Mais attention, dans les 20 jours précédant le départ, le prix ne pas être augmenté même pour les raisons évoquées ci-dessus ;
- assurance – garantie : l'organisateur ou l'intermédiaire de voyage doit disposer d'une assurance insolvabilité. Celle-ci permet, en cas d'insolvabilité, de rapatrier le voyageur et/ou de lui rembourser les sommes déjà payées.

De plus, si le consommateur (voyageur) a constaté tout manquement sur place, il doit le signaler sur-le-champ et le confirmer, au plus tard un mois après la fin du voyage, par lettre recommandée.

En 2014, l'Inspection économique a traité 218 signalements dans le secteur des voyages.

© Netfalls - Fotolia.com

6.1.3.2. Le time-sharing

La loi du 28 août 2011 relative à la protection des consommateurs en matière de contrats d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente et d'échange, offre aux consommateurs une plus grande protection juridique que l'ancienne loi. La loi est entrée en vigueur le 26 septembre 2011.

L'ancienne loi du 11 avril 1999 relative aux contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation d'immeubles à temps partagé reste toutefois applicable aux contrats de « time-sharing » conclus avant le 26 septembre 2011.

Le time-sharing est une formule de vacances dont la nature pourrait être attrayante pour les particuliers dépourvus de moyens financiers suffisants pour se lancer dans une véritable acquisition immobilière : ils peuvent « acheter » le droit d'occuper, pendant une période assez longue (20 ans par exemple) un logement équipé et meublé comme résidence de vacances, pour une ou plusieurs semaines chaque année, souvent dans des complexes de type club.

L'ancienne loi visait uniquement la vente en time-sharing de biens immobiliers et couvrait également les formules à points.

La nouvelle loi s'applique en outre également à :

- la vente en time-sharing de biens immobiliers (bateau, caravane, etc.) ;
- l'échange de time-sharing (inscription à une bourse d'échange) ;
- la revente d'un time-sharing via un intermédiaire (notaire, avocat) ;
- l'accès à des clubs de vacances, les cartes de vacances avec tarif préférentiel (abonnement afin d'obtenir une réduction pour un lieu de vacances, des vols, une location d'habitation (location classique non comprise), etc.).

L'Inspection économique veille à l'application de la loi par les vendeurs de contrats relatifs à l'utilisation de biens à temps partagé, à des produits de vacances de longue durée, à la revente et à l'échange. Ce faisant, elle veille à la protection des consommateurs (candidats acheteurs). Les obligations principales sont reprises ci-dessous.

1. L'obligation pour le vendeur, préalablement à la conclusion du contrat, de remettre gratuitement au consommateur un formulaire standard obligatoire reprenant des informations (claires, lisibles et correctes) sur l'objet du contrat, les droits que le consommateur peut exercer, tous les frais à payer et l'existence, la durée et les modalités du droit de rétractation. Toute publicité doit mentionner que des formulaires standards sont disponibles. L'objectif commercial et la nature de l'événement doivent être indiqués clairement dans la promotion. La loi interdit d'offrir ou de vendre les biens à temps partagé et les produits de vacances de longue durée comme des investissements permettant de réaliser une plus-value.

2. L'obligation pour le vendeur d'établir un contrat écrit obéissant à des règles précises. Le contrat est rédigé, au choix du consommateur, dans la langue du pays dans lequel il réside ou dont il a la nationalité. Le consommateur doit également recevoir une copie du contrat.
3. L'obligation pour le vendeur d'accorder au consommateur un délai de réflexion de 14 jours calendrier. Durant ce délai, le consommateur peut mettre fin au contrat sans frais et sans justification. Cette possibilité de résiliation est mentionnée dans le formulaire d'informations précontractuelles et dans le véritable contrat. Lorsque le consommateur exerce ce droit de rétractation, tout contrat accessoire lié au contrat principal est automatiquement résilié, sans frais.
4. Le paiement d'avances, une constitution de garanties, une réserve d'argent, des reconnaissances de dettes ou tout autre rémunération par le consommateur au vendeur ou à un tiers sont interdits avant la fin du délai de rétractation.
5. Le paiement du prix total doit être réparti sur la durée totale du contrat via des annuités de valeur égale.

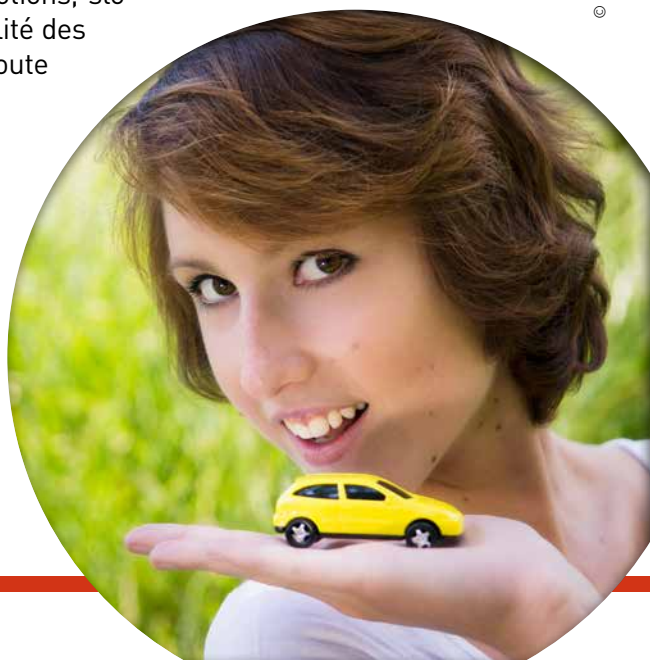
Si le vendeur ne respecte pas les obligations précitées, il s'expose à tout un éventail de sanctions : civiles (annulation du contrat – action en cessation) ou pénales.

En 2014, l'Inspection économique a traité 15 plaintes dans le secteur du time-sharing.

6.1.4. Protection du consommateur dans le secteur automobile : Salon de l'auto 2014

Depuis plusieurs années déjà, l'Inspection Economique s'est inquiétée du manque de clarté pour le consommateur des publicités en matière de vente de véhicules neufs : multitude des prix mentionnés dans une même annonce (« prix catalogue », « prix de base », « prix net », « prix à partir de », « prix promo »...), déduction déjà opérée dans le prix annoncé de primes auxquelles le consommateur n'a pas nécessairement droit (prime de reprise, prime de recyclage...), avantages sur des options et des packs chiffrés forfaitairement sans que le consommateur puisse nécessairement y prétendre, absence de mention de la durée des promotions, slogans trompeurs du type « TVA gratuite », mauvaise lisibilité des conditions d'octroi de remises, primes et avantages de toute nature...

Les 16 et 23 janvier 2014, l'Inspection économique a contrôlé tous les stands sur le Salon de l'Auto, ce qui a donné lieu à 35 enquêtes dans les sièges sociaux des marques concernées et à la rédaction de 34 pro justitia.



© MaFiFo - Fotolia.com

Un processus de concertation a été ensuite initié avec les responsables de la FEBIAC, en étroite collaboration avec la Direction générale de la Réglementation économique, afin de garantir à long terme dans les publicités de vente de voitures neuves à la fois l'absence de pratiques trompeuses et la clarté dans la présentation des réductions, primes et autres avantages.

Ce processus s'est concrétisé par la signature entre le SPF Economie et la FEBIAC, le 4 septembre 2014, de 10 grandes recommandations que la FEBIAC s'engage à faire respecter par ses membres.

Ce protocole de recommandations répond à la volonté de voir le consommateur clairement informé sur les différents prix manipulés par les vendeurs de voitures neuves et sur les avantages qui lui sont proposés :

- le prix catalogue doit clairement apparaître comme un prix recommandé par l'importateur et non pas comme un prix directement opposable au consommateur. Par ailleurs, il ne pourra pas être illusoire ou déraisonnablement élevé par rapport au prix final que paiera le consommateur ;
- le prix de base (prix plancher d'un véhicule dans la version dite de la « dotation d'origine ») est désormais défini comme un prix de base sans options ou un « prix sans options à partir de » et doit veiller à ne pas être trompeur ;
- le prix net est défini désormais comme le prix auquel le modèle présenté doit pouvoir être acheté immédiatement, inconditionnellement accessible à tout consommateur : les primes de reprise ou de recyclage ne peuvent en être déduites a priori ;
- toute prime, avantage, pack ou option quelconque doit désormais être présenté de façon distincte du prix et les conditions d'octroi doivent être clairement et distinctement annoncées au consommateur ;
- la durée précise de la promotion doit être à chaque fois mentionnée ;
- il est interdit d'annoncer une TVA gratuite ou de présenter comme un avantage tout autre droit pour le consommateur qui découle déjà d'une législation en vigueur ;
- les conditions relatives à l'octroi d'avantages, remises et/ou primes ne devront plus figurer en tout petit au bas de la dernière page d'un folder mais présentées de façon claire, lisible et visible.

6.2. La protection du consommateur dans le secteur financier

6.2.1. Traitement des plaintes

Au total, 467 plaintes ont été introduites en 2014, soit un statu quo par rapport à 2013 (469 plaintes). Elles viennent principalement des consommateurs eux-mêmes, des médiateurs de dettes via les CPAS et les centres d'aide sociale générale, des institutions de crédits, d'avocats, de la FSMA, des fédérations professionnelles...

Le nombre de plaintes visant les 4 grandes banques représentait 11 %, ce qui constitue une baisse de 2,2 % par rapport à 2013. Le nombre de plaintes contre les 4 grandes banques s'élevait à 14,4 % en 2012 et à 13,2 % en 2013.

16,5 % des plaintes introduites concernent les méthodes de travail ou d'octroi de crédit par les banques de taille moyenne, une hausse considérable alors que le nombre de plaintes avait diminué les années précédentes. La part des petites banques ne s'élève qu'à 0,65 %.

La part relative du secteur bancaire dans le nombre de plaintes s'élevait en 2014 à 28 %, à savoir une légère augmentation par rapport à 2013, où elle atteignait 27,5 %. Il ressort du contenu des plaintes que les consommateurs s'adressent en premier lieu au service clientèle/médiation de leur propre banque, avec laquelle ils sont en litige. Cela est également démontré par le fait que la plupart des consommateurs qui adressent finalement une plainte à l'Inspection économique sont en général très bien informés. Leur banque a vraisemblablement rejeté leur plainte ou n'a pas répondu à leurs réclamations. Les consommateurs ayant obtenu satisfaction ou un geste com-

mercial via le service clientèle de la banque ne prennent le plus souvent pas la peine d'entreprendre d'autres démarches.

Le nombre de plaintes contre les prêteurs agréés par le SPF Economie pour le crédit à la consommation représentait 25,1 % du total (contre 28,4 % en 2013). Le nombre de plaintes contre les intermédiaires de crédit a augmenté légèrement jusqu'à 5,8 % (contre 5,5 % en 2013).

2014 a vu la confirmation de la tendance constatée depuis plusieurs années selon laquelle des prêteurs étrangers non enregistrés offrant leurs services par internet approchent de plus en plus souvent par voie électronique des consommateurs désespérément à la recherche d'un crédit.

Ces prêteurs irréguliers et escrocs utilisent des termes de recherche tels que « j'ai besoin d'argent », « je cherche de l'argent » ou « je veux un emprunt » et abusent des réseaux sociaux afin de trouver des victimes. Les consommateurs et les instances chargées de la problématique de l'endettement signalent souvent à l'Inspection économique qu'ils reçoivent via leur boîte e-mail personnelle ou via Facebook des messages les informant que certaines personnes restent disposées à leur fournir un crédit. La plupart des consommateurs sont toutefois suffisamment vigilants pour ne pas tomber dans le piège et se posent des questions face à de telles offres – parfois très alléchantes – et dénoncent ces sites internet ou adresses e-mail à l'Inspection économique.

Il va de soi que même un signalement « liste noire » ne constitue en rien un problème pour ces prêteurs, qui ne demandent par ailleurs que peu de renseignements personnels ou financiers permettant d'évaluer la capacité de remboursement. La procédure de demande de crédit est très simple et le prêteur promet au consommateur qu'il obtiendra assurément son prêt. La seule condition est que le consommateur paie préalablement à la signature du contrat de crédit une prime d'assurance via Western Union, qui peut atteindre plus de 1.000 euros. Il est évident que le consommateur ne recevra jamais son argent après avoir payé cette prime. Autre caractéristique, l'échange de données avec ces « faux » prêteurs a lieu dans un français presque incompréhensible et les messages sont truffés de fautes d'orthographe et de grammaire. En outre, ces prêteurs ne sont joignables que par e-mail ou par fax et ne donnent aucune adresse physique.

Dès que l'Inspection économique apprend l'existence d'un site internet de ce type, elle demande aux opérateurs de télécommunications de bloquer le numéro de fax belge, ce qui a généralement lieu très rapidement, ou elle envoie aux intéressés un courrier peu agréable leur rappelant les obligations légales auxquelles un prêteur qui s'adresse aux consommateurs belges doit satisfaire. L'adresse e-mail est toutefois souvent déjà fermée, ce qui laisse soupçonner qu'il s'agit d'une tentative mondiale d'escroquerie.

En 2014, les signalements relatifs à ces prêteurs malhonnêtes étrangers auprès de l'Inspection économique ont représenté 8,1 % du nombre total de plaintes.

Plusieurs enquêtes ont également porté sur des prêteurs et intermédiaires actifs dans le crédit hypothécaire dans le cadre des signalements transmis à la Centrale des crédits aux particuliers.

1,7 % des plaintes concernait 2 entreprises de vente par correspondance pratiquant le crédit.

Une constante dans les plaintes introduites (32,8 % des signalements) en 2014 concerne la problématique des retards de paiement et des tentatives de recouvrement y faisant suite. En 2014, 22 % des plaintes concernaient l'enregistrement indu – ou non – au volet négatif de la Centrale des crédits aux particuliers. Les plaintes concernaient la communication de signalements négatifs indus, l'absence de réception ou la réception tardive d'avertissements et de mises en demeure, les montants transmis incorrectement à la Banque nationale ou le fait qu'un consommateur reste inscrit en tant qu'emprunteur à la Centrale des crédits aux particuliers alors qu'il avait remboursé son crédit. Un nouveau phénomène constaté en 2014 avait trait au fait que les prêteurs omettaient de supprimer l'enregistrement négatif des faillis après la déclaration d'excusabilité de ceux-ci. Le nombre de plaintes concernant les enregistrements négatifs de crédits hypothécaires a également augmenté en 2014. 11 % des plaintes portaient sur les montants exigés par les prêteurs, agences de recouvrement ou assureurs de crédit. Sur ces 11 %, 2,6 concernaient la saisie soit de salaire, soit d'avoirs, ou encore la reprise du bien financé. Cela révèle entre autres que le prêteur procède parfois complémentairement à une saisie sur salaire en dépit du plan de paiement qu'il a conclu avec le consommateur.

13,5 % des plaintes concernaient les contrats de crédit signés (sans carte de crédit) et tous les problèmes y afférents. Leur contenu portait entre autres sur le refus de l'assureur de faire intervenir l'assurance solde restant dû en cas de décès ou d'incapacité de travail du consommateur, sur l'incertitude quant à la situation du consommateur (assuré ou non), le refus d'accepter un plan de paiement, le refus du prêteur de fournir au consommateur un aperçu des paiements effectués, le manque de clarté des informations en cas de remboursement anticipé d'un crédit à la consommation... Il y a également eu de nombreux problèmes et méprises concernant les crédits de centralisation, le démarchage pour les contrats de crédit, la résiliation des contrats de crédit par le consommateur et le non-respect de la volonté du consommateur par le prêteur...

L'intention du consommateur de résilier ou de rembourser anticipativement son ouverture de crédit continue de poser problème dans près de 5,1 % des cas dans lesquels le consommateur déclare être en litige avec le prêteur. Il a été constaté

que les prêteurs ignoraient cette volonté de résiliation ou d'apurement ou refusaient de clôturer un contrat de crédit existant. D'autres problèmes étaient liés au blocage d'une ouverture de crédit, à la résiliation ou à l'annulation d'un contrat de crédit, etc.

Près de 12 % des enquêtes portant sur les contrats de crédit concernaient le principe de prudence que doit respecter le prêteur lors de l'octroi et de la conclusion d'un contrat de crédit. Cette rubrique englobe le non-respect du devoir de conseil et de prudence du prêteur, les exigences formelles auxquelles est soumis le contrat de crédit, les contestations du taux annuel effectif global stipulé par le contrat, les crédits en cascade et les cas dans lesquels il peut être question de fraude lors de la conclusion du contrat, ainsi que l'obligation d'abstention du prêteur, etc.

Le nombre de plaintes relatives aux ouvertures de crédit (avec ou sans carte de crédit) représentait en 2014 10,7 % du total. Il s'agissait plus précisément de signalements concernant la résiliation par le prêteur d'une ouverture de crédit, de l'augmentation non sollicitée de la limite de crédit, de la modification unilatérale par le prêteur des modalités de remboursement de l'ouverture de crédit, des blocages des cartes de crédit sans avertissement du consommateur, de l'obligation de conclure une ouverture de crédit avant de pouvoir maintenir un solde débiteur sur un compte à vue, etc.

En 2014, les plaintes relatives au respect des dispositions du titre 3 (services de paiement) du livre VII du Code de droit économique ont représenté près de 13 % du total. Elles révèlent que le consommateur estime qu'il ne reçoit pas suffisamment d'informations sur, par exemple, les frais de transaction, les délais d'exécution des domiciliations ou des virements internationaux, la date des valeurs, ou que les ordres donnés sont exécutés trop tard ou incorrectement, ou encore que le consommateur n'a pas donné l'autorisation d'effectuer une transaction précise.

Le nouveau phénomène dénoncé par les consommateurs en 2013 s'est poursuivi en 2014 : après avoir pris du carburant à une station-service, ils ont constaté que le paiement d'un achat ultérieur ne pouvait avoir lieu car leur carte ne disposait plus d'une couverture suffisante. Une enquête a révélé que lorsque le consommateur avait encore un montant limité sur sa carte et s'en servait pour prendre du carburant, une provision était réservée par l'opérateur des transactions de paiement. Elle devait normalement être libérée immédiatement au moment du débit du montant concerné, mais à la suite de problèmes techniques, il est arrivé que cette somme reste bloquée pendant plusieurs jours auprès de la banque de l'utilisateur du service de paiement, de sorte que le consommateur avait moins d'argent à sa disposition qu'en réalité et que certains paiements étaient rejetés en raison de de cette « couverture insuffisante. » Ces plaintes ont représenté 6 % des signalements en 2014.

1,5 % des plaintes portait sur l'application des dispositions de la loi relative aux pratiques du marché. Il s'agissait de plaintes relatives à l'absence de fourniture d'informations par les intermédiaires financiers au sujet des investissements et des assurances, aux pratiques commerciales trompeuses et déloyales, à l'achat forcé, aux pratiques de vente agressives, aux offres conjointes interdites dans les services financiers.

16,7 % des plaintes concernaient les campagnes publicitaires pour le crédit à la consommation (par les prêteurs comme par les intermédiaires de crédit), les investissements, les produits financiers et les assurances.

En 2014, des pratiques ont également fait l'objet de constatations à la suite de plaintes ne relevant pas de la compétence de l'Inspection économique. A chaque fois, un dossier a été constitué et transmis au parquet compétent. Ces pratiques concernaient entre autres des firmes qui accordaient des mini-crédits sans être agréées à cet effet ou des pratiques frauduleuses.

Enquêtes prioritaires chez les opérateurs

La majeure partie des activités de l'Inspection économique visant à protéger le consommateur dans le secteur financier continue de porter principalement sur l'analyse des plaintes déposées. Lors de ce processus, des renseignements complémentaires sont demandés à la firme faisant l'objet de la plainte. Au cours d'une phase suivante, et en fonction de la gravité des faits, ils seront soumis à une enquête contradictoire quant au respect des dispositions légales. Le cas échéant, une sanction adaptée sera imposée.

Loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des crédits aux particuliers

L'Inspection économique est compétente pour contrôler les enregistrements à la Centrale pour les crédits à la consommation, les crédits hypothécaires ainsi qu'en ce qui concerne le volet négatif (liste noire). L'enquête informative débutée en 2006 et poursuivie depuis en vue de vérifier dans quelle mesure les prêteurs respectent les dispositions d'utilisation de la Centrale des crédits aux particuliers est devenue une enquête permanente à partir de 2008. Des enquêtes ponctuelles ont à nouveau été organisées dans certaines institutions de crédit en 2014 en raison de la grande proportion de plaintes de ce type. Compte tenu de la quantité de plaintes reçues annuellement contre les enregistrements (justifiés ou indus) à la Centrale des crédits aux particuliers, il est important d'effectuer ces enquêtes de façon continue. Le nombre de signalements concernant les retards de paiement et les contestations de ceux-ci a de nouveau représenté près de 33 % en 2014.

6.2.2. Crédit à la consommation

L'Inspection économique est chargée de contrôler l'application des dispositions de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation. Cette loi reprend un certain nombre d'articles visant à assainir les pratiques du secteur du crédit afin de rétablir l'équilibre entre les droits et les devoirs des parties contractantes et de prévenir le surendettement des consommateurs. Elle s'applique à tous les types de crédit : la vente et le prêt à tempérament, le leasing et surtout l'ouverture de crédit, ce que l'on appelle le « crédit revolving ». La loi régit de manière très stricte la publicité relative à l'octroi d'un crédit à la consommation (la publicité tant écrite que diffusée à la radio ou à la télévision ainsi que le démarchage de crédit), de même que les dispositions contractuelles et les exigences formelles.

En outre, la directive européenne 2008/48/CE a été transposée en droit belge en 2010. La loi qui en découle a été signée le 13 juin 2010. La véritable entrée en vigueur de la plupart des nouvelles dispositions légales a eu lieu le 1er décembre 2010. Entre-temps, quelques autres lois et arrêtés royaux ont également modifié ou complété certains articles en 2010, 2011 et 2012[24]. La loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation a entre-temps été reprise au titre 4, chapitre 1er du livre VII du Code de droit économique. L'entrée en vigueur est prévue pour le 1er avril 2015.

Dès le 9 juillet 1957, la Belgique disposait d'une loi qui régissait quelques formes de crédit. Elle a été remplacée par la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, qui a elle aussi été modifiée à plusieurs reprises (en 2001 et en 2003). La transposition en droit belge de la directive européenne 2008/48 relative au crédit à la consommation n'a pas donné lieu à la rédaction d'une nouvelle loi mais à une adaptation substantielle de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation à la directive européenne. Cette modification a des conséquences très importantes, tant pour les consommateurs que pour les prêteurs professionnels. En effet, presque toutes les formes possibles de crédit aux particuliers relevaient du champ d'application de la nouvelle loi du 13 juin 2010.

Le livre VII, titre 4 relatif aux contrats de crédit apporte quelques petites modifications à la loi, mais le principal changement entre en vigueur le 1er juillet 2015. A partir de cette date, la procé-

© ArtFamily - Fotolia.com

24 Notamment la loi du 29 décembre 2010 portant des dispositions diverses, la loi du 28 août relative à la protection des consommateurs en matière de contrats d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente et d'échange, l'AR du 3 mars 2011 mettant en œuvre l'évolution des structures de contrôle du secteur financier et l'AR du 21 juin 2011 portant modification de divers arrêtés en matière de crédit à la consommation et portant exécution des articles 5, § 1er, alinéa 2, et § 2, et 15, alinéa 3, de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation.

dure d'agrément et d'inscription des prêteurs et intermédiaires de crédit passera du SPF Economie à la FSMA. Le livre VII modifie également légèrement les dispositions relatives à la publicité. Le slogan « Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent » doit toujours être mentionné.

L'obligation pour le prêteur et l'intermédiaire de crédit de fournir des informations précontractuelles au consommateur reste un point d'attention important de cette loi.

Les obligations d'information et de conseil du prêteur et de l'intermédiaire de crédit à l'égard du consommateur sont maintenues, tout comme l'obligation de consulter – préalablement à la conclusion d'un contrat de crédit – la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale afin d'avoir une idée de l'importance de l'endettement du consommateur qui sollicite un crédit.

La Centrale des crédits aux particuliers fait l'inventaire de tous les contrats de crédit en cours (crédits à la consommation et crédits hypothécaires) dans un volet positif. Son volet négatif reprend tous les crédits en retard de paiement. L'Inspection économique est chargée de contrôler si les prêteurs respectent les dispositions légales relatives à la communication en temps opportun des nouveaux contrats de crédit, au signalement correct des défauts de paiement, à la communication des montants exacts et à la consultation des données de crédit de la Centrale. La loi relative aux communications à la Centrale des crédits aux particuliers est maintenant intégralement reprise au livre VII, titre 4, chapitre 3.

Les activités d'un prêteur et d'un intermédiaire de crédit sont soumises à un contrôle particulier : à partir du 1er juillet 2015, elles exigeront une autorisation administrative ou une inscription préalable que délivrera la FSMA. Jusqu'à cette date, le ministre de l'Economie ou son délégué restent compétents pour accorder cette autorisation.

6.2.2.1. La taskforce publicité pour le crédit

La création de la taskforce « publicité pour le crédit » s'inscrit dans la réalisation du troisième chantier des autorités fédérales dans la lutte contre la pauvreté et le surendettement. Une des priorités de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation (LCC) est précisément la lutte contre le surendettement et contre les facteurs susceptibles de le provoquer. La publicité pour le crédit est souvent pointée du doigt comme l'un de ces facteurs.

L'objectif de la taskforce est de mener une politique permanente de maintien et ainsi de parvenir à un point de vue aussi uniforme que possible en ce qui concerne l'approche et l'interprétation des mentions dans la publicité pour le crédit.

Les membres de la taskforce analysent un maximum d'annonces mettant en avant les facilités de paiement. La publicité pour le crédit diffusée dans les pu-

blications toutes boîtes, les quotidiens, les mailings et envois publicitaires généraux ou personnalisés, les dépliants publicitaires, les étalages, les magasins et sur les sites internet des annonceurs ainsi que la publicité diffusée à la radio ou à la télévision sont analysées du point de vue des mentions légales obligatoires et interdites.

En 2014, les membres de la taskforce ont cherché d'éventuelles infractions aux dispositions publicitaires reprises aux articles 5 et 6 de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation. Comme toujours, le lien a été fait avec les autres réglementations économiques relevant de la compétence de l'Inspection économique.

En ce qui concerne les annonces publicitaires, il y a une différence selon que la publicité mentionne ou non des chiffres sur les coûts du crédit. Les informations devant obligatoirement figurer dans les messages publicitaires qui font référence aux coûts qu'entraîne le contrat de crédit (entre autres via un taux d'intérêt ou un coût de crédit) sont imposées par la directive européenne 2008/48/CE. Ces informations doivent inclure 6 éléments de base, comme le taux débiteur et sa nature, le montant du crédit, le taux annuel effectif global, la durée du contrat de crédit, le montant total à rembourser, le montant des mensualités et éventuellement la mention du bien à financer et son prix au comptant.

Au total, 483 publicités pour le crédit à la consommation ont été analysées.

Dans 19,5 % des contrôles de publicités réalisés, il s'agissait d'une vérification du site internet de l'annonceur. 69,5 % des enquêtes ont eu lieu sur la base de publicités sur support papier et 11 % des contrôles étaient spontanés, dans le cadre d'une visite chez un prêteur ou un intermédiaire de crédit ou dans un espace de vente qui faisait de la publicité pour les facilités de paiement en mentionnant un crédit dans la vitrine ou à la suite d'un spot publicitaire à la radio ou à la télévision.

62,5 % des publicités analysées étaient conformes aux nouvelles dispositions légales. 159 (32,9 %) procès-verbaux d'avertissement (p.-v. av.) et 22 (4,6 %) procès-verbaux (p.-v.) ont été rédigés.

En 2014, on a constaté près de 37,5 % d'infractions au total. Les enquêtes ont démontré que ce nombre élevé est dû principalement aux nouvelles dispositions légales relatives aux tailles minimum plus élevées des caractères pour certaines informations de base dans les textes publicitaires, insuffisamment connues du secteur. Cela reste visiblement difficile pour le secteur d'appliquer les dispositions

reprises dans l'AR du 21 juin 2011 portant modification de divers arrêtés en matière de crédit à la consommation et portant exécution des articles 5, § 1er, alinéa 2, et § 2, et 15, alinéa 3, de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, qui concernent la taille minimum des caractères pour certaines informations de base. Le respect des dispositions publicitaires reste donc un point d'attention dans le secteur du crédit.

Au total, 599 infractions aux dispositions de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation ont été retenues sur les 181 annonces incriminées.

En chiffres absolus, 455 (76 %) de ces infractions concernaient l'article 5 de la loi du 12 juin 1991 :

- 1,3 % des infractions relevait des mentions publicitaires de l'article 5, § 1er, et dénonçaient l'absence de mention claire, concise, apparente et audible des informations de base ;
- 13,9 % des infractions relevaient de l'absence d'un exemple représentatif, du montant moyen du crédit ou d'un exemple représentatif par type de contrat de crédit repris dans la publicité ;
- 7,5 % concernaient la non-mention du taux débiteur, de sa nature fixe ou variable, d'autres informations relatives aux frais éventuels repris dans le coût total du crédit pour le consommateur ;
- dans 6 % des cas, le montant du crédit n'était pas indiqué ;
- 5,7 % des publicités ne communiquaient pas le taux annuel effectif global ;
- 5,8 % des annonces ne mentionnaient pas la durée du contrat de crédit ;
- les publicités pour un bien ne mentionnaient pas le prix au comptant et le montant des acomptes éventuels dans 10,2 % des cas ;
- 5,7 % concernaient l'omission par l'annonceur du montant total dû par le consommateur et du montant des mensualités.

En 2014, lors des constatations relatives à la publicité « avec chiffres » les agents ont à nouveau prêté une attention particulière aux dispositions de l'article 14, §§ 1er et 2 de l'AR du 21 juin 2011 modifiant différents arrêtés relatifs au crédit à la consommation en ce qui concerne la taille minimum des caractères de certains éléments des informations de base. Ces contrôles ont révélé de nombreuses infractions :

- 8,8 % des constatations relevaient une infraction aux dispositions de l'article 14, § 1er, de l'AR du 21 juin 2011, qui concerne la taille des caractères pour certains éléments des informations de base ;
- dans 8,7 % des annonces contrôlées qui ne communiquaient aucun chiffre, le slogan « attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent » n'était pas présent ou pas reproduit mot pour mot ;
- dans 2,3 % des publicités sans chiffre, la taille des caractères du slogan n'atteignait pas 4 % de la taille de l'annonce ;
- 13,7 % des infractions relevées viennent de l'utilisation de mentions « interdites » telles qu'elles sont énumérées à l'article 6 de la loi du 12 juin 1991 :
  - l'incitation du consommateur, dans l'impossibilité de faire face à ses dettes, à recourir au crédit : 2,2 % ;
  - la mise en valeur de la facilité ou de la rapidité avec lesquelles le crédit peut être obtenu : 2,0 % ;
  - l'incitation au regroupement ou à la centralisation des crédits en cours ou qui précise que les contrats de crédit en cours n'ont pas ou peu d'influence sur l'appréciation d'une demande de crédit : 2,0 % ;
  - la référence à un agrément, à un enregistrement ou à une inscription au sens de la présente loi : 1,8 % ;
  - la mention dans la publicité d'une autre identité, adresse ou qualité que celle communiquée au SPF Economie, P.M.E., Classe moyennes et Energie par l'annonceur dans le cadre de l'agrément, l'enregistrement ou l'inscription : 0,2 % ;
  - l'utilisation, pour indiquer un type de crédit, d'une dénomination différente de celle utilisée dans la loi : 1,2 % ;
  - la mention dans la publicité de taux avantageux sans indiquer les conditions particulières ou restrictives auxquelles l'avantage de ces taux est soumis : 0,3 % ;
  - l'indication, par des mots, signes ou symboles, que le montant du crédit est mis à la disposition en espèces ou argent comptant : 0,8 % ;
  - la mention « crédit gratuit » ou une mention équivalente, autre que l'indication du taux annuel effectif global : 2,2 % ;
  - message publicitaire n'indiquant pas d'une manière claire, visible et/ou audible quelle information concerne quel contrat de crédit lorsque la publicité porte sur différents types et formes de crédit : 0,7 % ;

- la publicité favorisant un acte qui doit être considéré comme une infraction à la loi du 12 juin 1991 : 0,3 %.

Les infractions restantes (10,4 %) concernent la non-mention de la qualité de l'intermédiaire de crédit ou du prêteur et des imprécisions relatives à la qualité des intermédiaires de crédit et aux pourcentages d'intérêts.

Outre les 599 infractions aux dispositions publicitaires de la LCC, il y a également eu 38 manquements aux dispositions de la loi relative aux pratiques du marché, concernant entre autres la qualité du vendeur et les pratiques commerciales déloyales et agressives, et 29 aux dispositions du livre XII.6, § 1er, 6° concernant la non-mention de l'autorité de surveillance.

Le contrôle a porté sur les secteurs de crédit suivants :

- prêteurs/établissements bancaires agréés : 10,3 % ;
- intermédiaires de crédit professionnels : 25,1 % ;
- magasins de meubles : 9,1 % ;
- garages : 19,7 % ;
- magasins d'électroménager : 7,5 % ;
- centres de fitness : 4,6 % ;
- autres, par exemple la grande distribution, l'informatique, les entreprises de vente par correspondance, les opticiens et les magasins de cuisine : 23,7 %.

Le contrôle des publicités pour le crédit par la taskforce reste un point d'attention important. Les contrôles démontrent en effet que les autorités de contrôle doivent rester attentives afin de garantir une information complète et surtout correcte du consommateur.

© Sergey Nivens / Fotolia.com

7. Pour une concurrence honnête et loyale

Les entreprises constituent un des moteurs de notre économie. Leurs activités requièrent un encadrement légal permettant de bénéficier d'un environnement où s'exerce une concurrence loyale tout en offrant aussi des garanties suffisantes sur le plan des qualifications professionnelles.

Ce cadre légal peut concerner diverses facettes de l'activité d'un acteur économique, comme sa taille, le moment ou le lieu où l'activité est exercée ou encore sa nature. Le respect de certaines de ces législations est contrôlé par l'Inspection économique.

Tableau 14. Contrôle de législation

	Enquêtes	Pro Justitia	P.-v. av
Conditions d'accès à la profession	1.581	487	283
Carte professionnelle d'étrangers	13	3	1
Heures d'ouverture	337	68	32
Commerce ambulant	124	48	2
Implantations commerciales	26	13	0
Travail frauduleux	1.908	225	0

Source : SPF Economie, Inspection économique.

7.1.1. Travail frauduleux

Comme le précise l'article 2 de la loi du 6 juillet 1976 sur la répression du travail frauduleux à caractère commercial ou artisanal, le travail frauduleux recouvre « tout travail pouvant faire l'objet d'une profession relevant de l'artisanat, du commerce ou de l'industrie, effectué en-dehors de tout lien de subordination, par une personne physique ou morale qui, soit n'est pas immatriculée au registre de commerce ou de l'artisanat, soit viole les prescrits légaux en matière d'autorisation, d'assujettissement ou d'immatriculation, relatifs à l'exercice de cette profession pour autant que ce travail, soit par son importance et son caractère technique, soit par sa fréquence, soit par l'usage d'un matériel ou d'un outillage, présente un caractère professionnel spécifique ».

Pour mettre en évidence un travail frauduleux, il faut donc bien souvent relever plusieurs facteurs : l'importance et la fréquence du travail presté (qui induisent le caractère professionnel des prestations), l'absence de tout lien de subordination (qui le distingue du « travail au noir »), un défaut d'inscription à la BCE (qui en induit déjà la suspicion). Ceci implique qu'un pro justitia dressé pour travail frauduleux relèvera automatiquement une autre infraction (la non-inscription à la BCE par exemple).

L'analyse du travail frauduleux s'apprécie donc au cas par cas.

En 2014, l'Inspection économique a effectué 1.908 enquêtes relatives au travail frauduleux et établi 225 p.-v. qui ont été transmis aux parquets compétents puisque la loi du 6 juillet 1976 sur le travail frauduleux ne prévoit pas de procédure de « transaction administrative. ».

Beaucoup de dossiers concernent des garages (réparation à des véhicules sans inscription à la BCE), des travaux dans le bâtiment ou des ventes de biens et services.

Dans ce dernier secteur, les ventes sur internet doivent retenir particulièrement l'attention et il n'est pas toujours simple de distinguer le vendeur-particulier qui vend des biens personnels du vendeur professionnel qui écoule plus régulièrement des biens « neufs ». Tant qu'il y a vente de biens propres dans un cadre privé, il ne peut être question de travail frauduleux, mais dès qu'il s'agit de biens achetés et/ou fabriqués pour ensuite être revendus, l'activité quitte le domaine privé pour devenir commerciale.

7.1.2. Conditions d'accès à la profession

Toute personne physique ou morale souhaitant exercer une activité commerciale doit au préalable prouver ses connaissances de gestion de base auprès du guichet d'entreprise de son choix. En outre, si elle souhaite exercer une des professions réglementées, elle doit fournir la preuve de sa compétence professionnelle spécifique.

En 2014, l'Inspection économique a mené 1.581 contrôles sur les conditions d'accès à la profession et a dressé 487 pro justitia et 283 procès-verbaux d'avertissement.

Depuis le 1er juillet 2014, la loi-programme du 10 février 1998 pour la promotion de l'entreprise indépendante relève de la compétence des communautés ou des régions (article 6, § 1er, VI de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980, modifiée par la loi spéciale du 6 janvier 2014 relative à la sixième réforme de l'Etat). Jusqu'au 31 décembre 2014, le SPF Economie, P.M.E, Classes moyennes et Energie a assumé la gestion administrative de cette compétence au nom et pour le compte des régions, qui la reprennent totalement à partir du 1er janvier 2015.

La réglementation existante reste en vigueur jusqu'à ce qu'une Communauté ou une Région décide de la modifier ou d'imposer de nouvelles règles.

7.1.3. Activités exercées par des étrangers

Les étrangers non ressortissants des pays de l'Espace économique européen ne peuvent exercer une ou des activités professionnelles indépendantes que s'ils sont titulaires d'une carte professionnelle. Des dispenses sont octroyées notamment aux étrangers admis ou autorisés à séjourner en Belgique ou à s'y établir pour une durée illimitée, aux sportifs professionnels, aux artistes, aux étrangers en voyage d'affaires, etc.

En 2014, l'Inspection économique a mené 13 contrôles sur les activités exercées par des étrangers et a dressé 3 pro justitia et 1 procès-verbal d'avertissement.

Depuis le 1er juillet 2014, la loi du 19 février 1965 relative à l'exercice, par les étrangers, des activités professionnelles indépendantes relève elle aussi de la compétence des communautés ou des régions (article 6, § 1er, VI de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980, modifiée par la loi spéciale du 6 janvier 2014 relative à la sixième réforme de l'Etat). Jusqu'au 31 décembre 2014, le SPF Economie a assumé la gestion administrative de cette compétence au nom et pour le compte des régions, qui la reprennent totalement à partir du 1er janvier 2015.

La réglementation existante reste en vigueur jusqu'à ce qu'une communauté ou une région décide de la modifier ou d'imposer de nouvelles règles.

7.1.4. Activités ambulantes

Les commerçants exerçant leur négoce sur les marchés publics, sur la voie publique et au domicile du consommateur doivent être titulaires d'une autorisation de vente. La réglementation définit les types de produits autorisés et interdits à la vente ambulante de même que les ventes exclues du champ d'application de la loi comme par exemple, les ventes à but exclusivement philanthropique ou les ventes occasionnelles de biens appartenant au vendeur.

En 2014, l'Inspection économique a mené 124 contrôles et a dressé 48 pro justitia sur les activités ambulantes.

Depuis le 1er juillet 2014, la loi du 25 juin 1993 relative à l'exercice et l'organisation des activités ambulantes et foraines relève elle aussi de la compétence des communautés ou des régions (article 6, § 1er, VI de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980, modifiée par la loi spéciale du 6 janvier 2014 relative à la sixième réforme de l'Etat). Jusqu'au 31 décembre 2014, le SPF Economie a assumé la gestion administrative de cette compétence au nom et pour le compte des régions, qui la reprennent totalement à partir du 1er janvier 2015.

La réglementation existante reste en vigueur jusqu'à ce qu'une communauté ou une région décide de la modifier ou d'imposer de nouvelles règles.

7.1.5. Professions intellectuelles prestataires de services

Le port du titre professionnel et l'exercice de certaines professions intellectuelles sont également réglementés. Cela implique que les personnes physiques qui souhaitent les pratiquer, soit en nom propre, soit sous le statut de personne morale, doivent être inscrites au tableau des titulaires de la profession auprès de l'institut professionnel correspondant. Relèvent ainsi de la compétence de l'Inspection économique, le contrôle des comptables et comptables-fiscalistes (8 pro justitia en 2014), des agents immobiliers (1 pro justitia en 2014) et des géomètres-experts (3 pro justitia en 2014). L'Inspection économique a mené en tout 33 contrôles. Le respect de la déontologie propre à la profession relève cependant de l'institut professionnel concerné.

© madhourse - Fotolia.com

7.1.6. Repos hebdomadaire – Heures d'ouverture et de fermeture

La loi du 10 novembre 2006 relative aux heures d'ouverture dans le commerce, l'artisanat et les services est entrée en vigueur le 1er mars 2007.

Elle impose des heures d'ouverture et un repos hebdomadaire aux personnes travaillant dans les commerces de détail, les magasins de nuit et les bureaux privés de télécommunication. Les services ne sont actuellement pas visés en l'absence d'AR pris en application de l'article 4.

Outre les dérogations traditionnelles octroyées localement et pour une durée maximale de 15 jours (article 15), la loi prévoit des dérogations en fonction :

- du lieu où se déroule la vente (article 16 §1) : au domicile du consommateur, lors de démonstrations à domicile, dans le cadre d'unités d'établissement dans les gares, les stations de métro, les zones portuaires et aéroportuaires avec trafic international de voyageurs et sur le domaine des autoroutes ;
- de l'activité principale dont relève l'établissement (article 16 §2). Cinq secteurs d'activités ne sont pas soumis à la loi : la vente de journaux, magazines, tabac, articles pour fumeurs, cartes téléphoniques et produits de la loterie nationale ; la vente et la location de supports audiovisuels et jeux vidéo ; la vente de carburants et d'huiles pour moteurs ; la vente de crèmes glacées en portion individuelle ; la vente de denrées alimentaires préparées dans l'unité d'établissement et qui n'y sont pas consommées. Cette dérogation est soumise à une condition : réaliser plus de 50 % de son chiffre d'affaires grâce à son activité principale.[25]
- du statut de la commune : les stations balnéaires et les communes ou parties de communes reconnues comme centres touristiques ne sont pas soumises à la loi sauf pour ce qui concerne les bureaux de télécommunication.

Les communes ont la possibilité de moduler les heures d'ouvertures des commerces de nuit (limitation) et des bureaux privés de télécommunication (extension) par voie de règlement.

La législation sur les heures d'ouverture a donné lieu à 337 contrôles.

25 Loi du 11 avril 2012 modifiant la loi du 10 novembre 2006 relative aux heures d'ouverture dans le commerce, l'artisanat et les services.

Tableau 15. Contrôle des heures d'ouverture

Heures d'ouverture	Enquêtes	P.-v. av	P. j.
Magasins de jour	280	28	49
Magasins de nuit	57	4	19
Total	**337**	**32**	**68**

Source : SPF Economie, Inspection économique.

7.1.7. Urbanisme et implantations commerciales

A partir de 400 m² de surface de vente, la création et l'agrandissement d'un magasin de détail, ainsi que la modification importante de son assortiment, sont soumis à l'approbation du collège du bourgmestre et des échevins.

Pour les grands projets, l'avis préalable complémentaire du Comité socio-économique national pour la distribution est exigé. Un appel de la décision du collège échevinal peut être introduit auprès du Comité interministériel pour la distribution.

Une procédure courte et simplifiée existe pour les déplacements et les petites extensions.

Lorsqu'un projet est exécuté sans autorisation, la fermeture de l'entreprise ou la cessation des travaux peut être exigée via le tribunal.

En 2014, l'Inspection économique a effectué 26 enquêtes, qui ont conduit à la rédaction de 13 pro justitia.

Dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat, la compétence prévue par la loi relative à l'autorisation d'implantations commerciales a été transférée du SPF Economie aux régions depuis le 1er juillet 2014.

Conformément aux mesures transitoires fixées par un protocole, l'Inspection économique a continué d'assumer les tâches de contrôles au second semestre 2014.

© Alexander Raths - Fotolia.com

8. Qualités et sécurités des produits

8.1. Contrôles des organisations du marché UE et les denrées alimentaires

8.1.1. Certificats d'origine

AR du 30 mars 1936 portant réglementation de la délivrance de certificats d'origine – arrêté ministériel du 14 septembre 2000 réglant l'exécution de l'arrêté royal du 30 mars 1936 portant réglementation de la délivrance de certificats d'origine

Les certificats d'origine ne sont délivrés que si les biens et les entreprises satisfont à certaines normes prescrites. Un échantillonnage vérifie si les certificats ont été délivrés correctement et si les entreprises peuvent présenter les documents probants nécessaires. Une dizaine d'entreprises de secteurs très divers a fait l'objet d'un contrôle. Les agents ont vérifié sur quelle base l'entreprise avait le droit de demander un certificat d'origine pour certains produits. Les documents requis ont été mis à leur disposition.

8.1.2. Les indications géographiques protégées (IGP) et appellations d'origine protégée (AOP) de produits agricoles et de denrées alimentaires

Un accord a été signé le 17 juillet 2006 entre le SPF Economie, la Région flamande et l'ASBL VLAM (Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing), attribuant à l'Inspection économique la compétence de contrôle en matière de protection des indications géographiques, des appellations d'origine et des spécialités traditionnelles garanties de produits agricoles et de denrées alimentaires (révision de l'accord Inspection économique – VLAM du 11 mars 2004).

Sur la base de cet accord, les contrôles suivants ont eu lieu :

Chicon bruxellois

Le « chicon bruxellois » (IGP) a été contrôlé de façon structurelle. L'enquête a porté sur la plupart des producteurs de la fédération et a commencé pendant la période de l'ensemencement, au cours de laquelle les racines sont cultivées. Un nouveau contrôle a lieu pendant l'ensilage. Vient ensuite la récolte, et c'est alors la traçabilité qui est passée au crible. En 2014, une attention particulière a été portée à la culture de semences. Il y a eu 42 contrôles auprès des cultivateurs et une dizaine au niveau de la distribution et de la vente. Les agents ont vérifié l'usage correct du logo IGP ainsi que le respect des normes du cahier des charges chez les cultivateurs, les commerces de gros, les ventes aux enchères, les marchés publics et les supermarchés. La fraude est surtout présente sur les marchés publics. L'étiquetage et la traçabilité sont toujours corrects dans le commerce de gros. Deux procès-verbaux d'avertissement ont été dressés sur des marchés locaux. La signature d'une « charte du chicon bruxellois » par les différents partenaires a permis de réduire les abus et de faciliter les contrôles en la matière. Le dossier fait l'objet d'un suivi permanent lors des ventes aux enchères, sur les marchés de gros, dans les magasins de gros, dans les supermarchés et sur les marchés locaux.

Azalée gantoise

L'« azalée gantoise » (IGP) a été reconnue par l'Europe en 2010. Un contrôle a eu lieu chez 42 cultivateurs d'azalées vertes et en fleurs afin de vérifier s'ils respectaient les normes de l'agrément. La signification du logo européen a en outre été expliquée plus en détail au secteur. Pour les cultivateurs, l'utilisation du logo entraîne un surcoût pour leur produit, ce qui n'est pas toujours évident en cas d'exportation massive. D'autres apprécient le logo en raison de la reconnaissance, des meilleurs prix et de la garantie de qualité qu'il représente. En 2014, 8 cultivateurs ont cessé la culture de ce produit.

Geraardsbergse mattentaart

La « Geraardsbergse mattentaart » (tarte au maton de Grammont) (IGP). 35 enquêtes ont eu lieu, principalement à la suite de plaintes. Elles concernaient des entreprises, des commerçants, des exposants sur des foires. Les agents ont aussi dressés 2 p.-v. av. pour utilisation non autorisée de la dénomination agréée. La production et la distribution effectuées par différentes fermes à matons ont également été examinées. L'importance de l'utilisation du logo européen et la valeur ajoutée qu'il représente ont été rappelées aux boulangers de Grammont.

Poperingse Hopscheuten

Les « Poperingse Hopscheuten » (IGP) (jets de houblon de Poperinge) : la production et la distribution de ce produit ont été contrôlées chez 9 producteurs. Leur respect du cahier des charges a été vérifié, aucune anomalie n'a été constatée.

Liers Vlaaike

Le « Liers Vlaaike » (IGP). Les boulangers de la région de Lier ont fait l'objet d'un contrôle concernant leur respect du cahier des charges et l'utilisation du logo. 19 enquêtes ont conduit à la rédaction de 6 p.-v. av. pour utilisation abusive de la dénomination agréée.

Vlaams-Brabantse tafeldruif (BOB)

Des enquêtes ont lieu chaque année auprès notamment de cultivateurs agréés de « Vlaams-Brabantse Tafeldruif »[26] (raisin de table du brabant flamand). Ces actions ont permis de vérifier si les cultivateurs concernés respectaient la norme commerciale pour les raisins de table et si le dossier de produit « Vlaams-Brabantse tafeldruif », établi par les autorités flamandes, département Agriculture et Pêche, était appliqué. Cette enquête a continué en 2014 auprès de 18 cultivateurs (8 agréés et 10 non agréés), 6 supermarchés, 6 marchés publics (contrôle de 28 vendeurs) et 2 ventes aux enchères. Aucune utilisation indue de l'AOP « Vlaams-Brabantse tafeldruif » n'a été constatée.

8.1.3. Spécialités traditionnelles garanties (STG) pour les produits agricoles et les denrées alimentaires

L'Inspection économique contrôle la protection communautaire portant sur une denrée alimentaire possédant un ensemble de caractéristiques spécifiques par lesquelles elle se distingue nettement d'autres produits ou denrées similaires appartenant à la même catégorie (kriek, gueuze et bières aux fruits traditionnelles).

En 2014, diverses brasseries ont reçu la visite de l'Inspection économique en vue d'un contrôle de leurs stocks de lambic. L'âge de ce lambic pendant la production de vielle gueuze, de vieille kriek et de faro est réglementé.

Aucun échantillon n'a été prélevé cette fois-ci. L'absence complète d'une méthode reconnue de détermination de l'amertume engendre un manque de clarté dans le secteur. Les autorités flamandes ont dès lors abordé ce problème.

Les firmes dont l'étiquetage induisait le consommateur en erreur en ce qui concerne le logo européen ont été priées d'effectuer les adaptations requises.

26 Suite, d'une part, à l'accord du 17 juillet 2006 entre le SPF Economie, la Région flamande et le VLAM et, d'autre part au règlement d'exécution (UE) n° 543/2011 de la Commission du 7 juin 2011 portant modalités d'application du règlement (CE) n° 1234/2007 du Conseil en ce qui concerne les secteurs des fruits et légumes et des fruits et légumes transformés (partie B « normes de commercialisation spécifiques » – partie 9 « norme de commercialisation applicable aux raisins de table »),

8.1.4. AOP, IGP et STG étrangères

Etant donné qu'il existe en Europe près de 5.000 produits bénéficiant d'une AOP, d'une IGP ou d'une STG, l'Europe demande à chaque Etat membre de contrôler l'utilisation correcte du logo européen. En Belgique, une enquête spéciale a eu lieu à ce sujet pour les produits suivants : Parmigiano Reggiano, Grana Padano, Prosciutto di Parma, Mozzarella, Jambon d'Ardenne, Beurre d'Ardenne, Pata Negra et Feta. Les contrôles ont aussi porté sur les principaux fromages français, espagnols et italiens et sur les viandes italiennes et espagnoles. L'utilisation incorrecte du logo européen a été suivie d'un p.-v. av. dans 9 cas ou d'une adaptation immédiate de l'étiquetage ou de l'affichage.

8.1.5. Contrôles de la réglementation économique dans le secteur de l'alimentation

Vu le lien étroit avec les produits agricoles et l'agriculture de l'UE, la production et la commercialisation des denrées alimentaires doivent s'accompagner de règles claires en matière d'étiquetage économique. Le contrôle de l'application de ces normes nationales et européennes est une des missions de l'Inspection économique.

En vue d'une répartition efficace des tâches, le SPF Economie et l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA) ont conclu en 2007 un protocole de collaboration relatif à cette matière. Des réunions de concertation entre ces deux services ont régulièrement lieu dans le but d'accorder leurs programmes de contrôles respectifs et, dans des enquêtes précises ayant à la fois des aspects sanitaires et économiques, d'échanger des informations et d'établir le mode opératoire le plus adapté.

En plus du traitement des plaintes déposées par les consommateurs et les entreprises, diverses enquêtes ont lieu dans le but de garantir la qualité des denrées alimentaires et de lutter contre la fraude économique dans le domaine de la composition et de l'étiquetage.

L'Inspection économique veille à ce que le consommateur reçoive les informations sur les produits prescrites par la loi, à ce que celles-ci soient au minimum rédigées dans la langue du consommateur et à ce qu'elles soient correctes, tout comme la publicité diffusée.

Les contrôles ne se limitent pas à une enquête purement comptable. Dans certains cas, des échantillons sont prélevés afin de déterminer la composition réelle du produit. Dans ce cadre, l'Inspection économique se concerte régulièrement avec la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité et coopère aussi avec le service Métrologie afin de vérifier si les poids ou contenus indiqués sur l'emballage correspondent à la réalité.

Un aperçu des enquêtes générales et spécifiques réalisées en 2014 dans le cadre du protocole précité entre le SPF Economie et l'AFSCA figure ci-dessous.

8.1.5.1. Lutte contre la fraude multidisciplinaire internationale dans le secteur de la transformation de la viande de bœuf

En 2013, le scandale de la viande de cheval a touché différents pays : la viande de bœuf mentionnée sur l'étiquette de certains produits (principalement des repas préparés surgelés) avait été remplacée par de la viande de cheval, moins chère. A l'initiative de plusieurs Etats membres, dont notre pays, un Food Fraud Committee a été créé au sein de la Commission européenne. Il intervient en tant que promoteur, coordinateur et co-financeur d'actions de contrôle à grande échelle en matière de fraude alimentaire.

Une première campagne a été organisée via la recommandation 2014/180. En Belgique, du 5 au 25 mai 2014, 103 échantillons ont été prélevés chez 55 opérateurs actifs dans les denrées alimentaires préemballées ou non préemballées dont l'ingrédient principal était la viande de bœuf (viande hachée, préparations à base de viande, charcuterie, repas, sauces.).

Un laboratoire spécialisé a recherché la présence d'ADN de cheval dans ces échantillons. Il n'a constaté aucune fraude dans les prélèvements. Une quantité minime de viande de cheval a été trouvée dans trois échantillons à la suite de transferts ou de négligences au cours de la production. Ces entreprises ont été priées de prendre des mesures complémentaires via un autocontrôle accru afin d'éviter toute contamination à l'avenir, et un procès-verbal d'audition a finalement été pris dans 4 entreprises.

Tableau 16. Analyse de la présence d'ADN de cheval dans les échantillons de produits de viande de bœuf

	Echantillons recommandation 2014/180
Nombre total des produits échantillonnés	103
Nombre de lieux visités	55
Avec plus d'1,00 % d'ADN de cheval	0
0,50 %≤ ADN de cheval ≤1,00 %	2
0,01 %≤ ADN de cheval <0,50 %	1
Sans* ADN de cheval	100

* Selon la recommandation, une concentration mesurée inférieure à 0,01 % doit être assimilée à une absence de viande de cheval.

Source : SPF Economie, Inspection économique.

A l'initiative de l'Inspection économique et avec l'accord du propriétaire original, il a été proposé à divers parquets d'offrir les plats préparés saisis en 2013 à des institutions sociales et caritatives. Le plus souvent, un simple ré-étiquetage des produits suffisait puisqu'ils ne présentaient aucun danger pour la santé publique.

Toutes les enquêtes relatives à la fraude alimentaire sont coordonnées par un seul magistrat d'assistance national, qui s'est également chargé des contacts et de l'échange d'informations avec les instantes judiciaires étrangères.

L'enquête faisant suite à cette fraude a par ailleurs exigé une concertation avec plusieurs instances, telles que :

- les différents services centraux et locaux de l'AFSCA ;
- la Cellule multidisciplinaire de lutte contre la fraude pour la sécurité de la chaîne alimentaire ;
- la cellule « fraude alimentaire » d'EUROPOL, un service de police européen spécialisé dans la fraude transfrontalière concernant les biens de consommation et les denrées alimentaires qui prête assistance aux enquêtes judiciaires en cours dans les Etats membres européens ;
- le ministre compétent pour la consommation ;
- le service Presse du SPF Economie ;
- les secteurs professionnels, entre autres la FEVIA, la BREMA et Comeos.

8.1.5.2. Etiquetage de la viande de bovins âgés de moins de 12 mois

Règlement (CE) n° 1308/2013 du Parlement européen et du Conseil du 17 décembre 2013 portant organisation commune des marchés des produits agricoles – art. 78

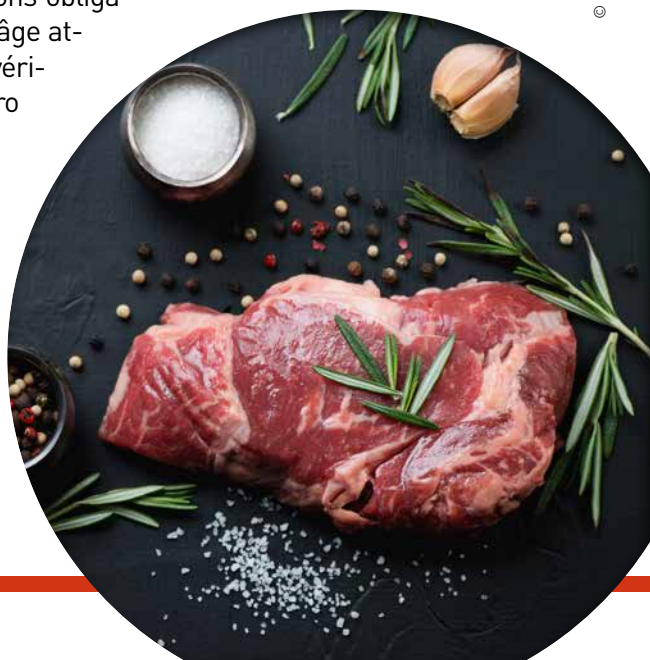
Les infractions sont recherchées et traitées conformément à la loi du 28 mars 1975 relative au commerce des produits de l'agriculture, de l'horticulture et de la pêche maritime.

Selon la réglementation susmentionnée, les dénominations commerciales « viande de veau » et « viande de jeune bovin » sont réservées respectivement à la viande de bœufs de moins de 8 mois et âgés de 8 à 12 mois au moment de l'abattage.

Dans tous les points de vente de détail offrant en vente pour la consommation humaine de la viande et des abats d'animaux de ce type sous forme fraîche, coupée et congelée, la définition des dénominations commerciales doit être affichée de manière clairement visible ou être indiquée sur l'emballage. Aux autres étapes de production et de distribution, les dénominations peuvent être remplacées par le code V (viande de veau) et Z (viande de jeune bovin).

Les contrôles ont pour objectif de vérifier si les informations obligatoires sont présentes et si la dénomination correspond à l'âge atteint par l'animal au moment de l'abattage. Afin de pouvoir vérifier l'âge du bœuf au moment de l'abattage grâce au numéro SANITEL ou de la référence du lot, les agents ont suivi des formations relatives à la base de données SANITEL de l'AFSCA. A l'aide d'un numéro identifiant et d'un mot de passe individuel, ils disposent actuellement d'un accès direct à ces données via le site de l'AFSCA.

Au total, 178 enquêtes ont eu lieu chez les grossistes, dans la grande distribution et dans les boucheries. Les 41 infractions constatées ont donné lieu à la rédaction d'un procès-verbal d'avertissement et d'un pro justitia.



© nikola_che - Fotolia.com

8.1.5.3. Teneur en eau de la volaille

- Règlement CE 543/2008 de la Commission du 16 juin 2008 portant modalités d'application du règlement (CE) n° 1308/2013 du Parlement européen et du Conseil du 17 décembre 2013 portant organisation commune des marchés des produits agricoles, conformément à l'article 75 concernant les normes de commercialisation pour la viande de volaille.

La teneur en eau de la viande tant fraîche que congelée de poulet ou d'autres types de volaille doit faire l'objet de contrôles réguliers chez les producteurs (abattoirs, ateliers de découpe) et vendeurs (commerce de gros et de détail)[27]. En 2014, les analyses des 59 échantillons prélevés (majoritairement de filets de blanc de poulet) ont révélé que la teneur en eau de 6 d'entre eux (10 %) était supérieure à la limite légale. Dans un cas, la marge d'erreur applicable aux résultats d'analyse était largement dépassée ; pour environ 1,5 tonne de viande de poulet, cela a eu pour conséquence l'imposition d'une interdiction de commercialiser ces produits en tant que tels dans l'Union européenne.

Il s'agissait à chaque fois de viande de poulet congelée provenant de pays tiers ou d'un autre Etat membre de l'UE. Deux cas concernaient des cuisses de poulet congelées qui venaient d'un pays voisin et se trouvaient dans les rayons d'une grande chaîne de distribution ; les autres portaient sur de la viande de poulet destinée à l'industrie alimentaire ou à l'horeca pour transformation ultérieure.

Aucun ajout d'eau dans la viande de poulet vendue dans le commerce de détail (boucheries, supermarchés, marchés...) n'a été constaté ni en 2014, ni ces dernières années, ce qui est rassurant pour le consommateur.

Les constatations susmentionnées mettent en lumière des pratiques frauduleuses, comme l'addition de 15 à 25 % d'eau via des techniques telles que la congélation (ajout d'une couche de glace), l'injection ou l'absorption d'humidité. Le résultat est que les clients (commerçants et consommateurs) sont trompés et que la position sur le marché des entreprises honnêtes subit un préjudice.

L'échange de données avec l'AFSCA et la Douane permet de repérer le trafic des lots suspects. Ces efforts se poursuivront en 2015 afin de mettre un terme à ces pratiques frauduleuses.

© youlia20 - Fotolia.com

8.1.5.4. Information du consommateur concernant le poisson

- Règlement n° 2065/2001 de la Commission du 22 octobre 2001 établissant les modalités d'application du règlement (CE) n° 104/2000 du Conseil en ce qui concerne l'information du consommateur dans le secteur des produits de la pêche et de l'aquaculture ; arrêté royal du 22 mai 1996 portant réglementation des dénominations des produits de la pêche et de leurs produits transformés.

27 Conformément aux dispositions du règlement CE 543/2008 portant modalités d'application du règlement (CE) n° 1308/2013 en ce qui concerne les normes de commercialisation pour la viande de volaille.

Le poisson ne peut être commercialisé que si des informations relatives aux points suivants sont fournies par voie d'étiquetage, d'affichage et de mentions sur les documents commerciaux :

- la dénomination commerciale du type de poisson ;
- dans certains cas, le nom scientifique ;
- la méthode de production (pêche en mer ou en eau douce, aquaculture) ;
- la région de pêche ou d'élevage.

Il y a eu 65 enquêtes au total, qui ont donné lieu à la rédaction de 9 procès-verbaux d'avertissement et de 2 pro justitia.

8.1.5.5. Etiquetage des denrées alimentaires

- Loi du 24 janvier 1997 relative à la protection de la santé des consommateurs en ce qui concerne les denrées alimentaires et les autres produits, AR du 13 septembre 1999 relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires préemballées et le livre VI du Code de droit économique.

L'étiquetage des denrées alimentaires (nature, composition, procédé de fabrication, langue) est soumis à un examen.

La présence des mentions obligatoires sur les étiquettes, les emballages, les panneaux, les affiches, etc., a fait l'objet d'un contrôle. Un procès-verbal d'avertissement prévoyant un délai de régularisation de 30 jours a sanctionné tout manquement en la matière.

En cas de non-régularisation lors du contrôle de suivi, le contrevenant a reçu un pro justitia.

En 2014, il y a eu 332 enquêtes au total. Elles ont révélé 65 infractions, toutes sanctionnées par un procès-verbal d'avertissement. 4 pro justitia ont été dressés.

8.1.5.6. Affirmations relatives au caractère artisanal des denrées alimentaires

De plus en plus de producteurs apposent sur l'emballage de leurs produits alimentaires des mentions ou illustrations visant à donner l'impression de façon implicite ou explicite que leur produit se distingue des denrées alimentaires produites de façon purement industrielle grâce à une préparation ou une composition d'ingrédients artisanale ou traditionnelle, par exemple « façon grand-mère », « entièrement artisanal », « préparation artisanale », « recette traditionnelle », « entièrement naturel », « fait maison »...

En 2014, 5 enquêtes ont été effectuées dans ce domaine à l'aide notamment des recettes, de l'origine des matières premières, des fiches de production et de visites sur place dans l'espace de production. Un procès-verbal a été rédigé dans 2 cas.

8.1.6. Contrôles des vins et boissons distillées

L'embouteillage de vins et de boissons distillées : en 2014, 16 embouteilleurs de vin et 18 embouteilleurs de boissons distillées (principalement du whisky et de la tequila) ont fait l'objet d'une enquête, qui n'a révélé aucune infraction.

La production de vins belges : en 2014, une enquête a eu lieu auprès de 91 viticulteurs. 10 d'entre eux avaient droit à l'appellation d'origine protégée (AOP) Hageland, 4 à l'AOP Hesbaye, 3 à l'AOP Heuvelland, 2 à l'AOP « Vlaamse Mousserende Kwaliteitswijn », 19 à l'AOP « Côtes de Sambre et Meuse », 8 à l'indication géographique protégée « Vlaamse landwijn » et 7 à l'indication géographique protégée (IGP) « Vin de Pays des Jardins de Wallonie. L'enquête a également concerné 38 viticulteurs qui n'entraient pas en ligne de compte pour une des dénominations d'origine susmentionnées. Aucune infraction n'a été constatée.

La production de genièvre avec appellation d'origine reconnue : en 2014, une enquête a été organisée auprès de 5 producteurs de « Hasseltse jenever » et de 10 producteur de « Oost-Vlaamse graanjenever » (O'de Flander) et n'a révélé aucune infraction.

La commercialisation de produits spécifiques tels que le whisky (belge) et le Beaujolais nouveau a également fait l'objet de contrôles en 2014 et aucune infraction n'a été constatée.

En ce qui concerne les concours de vins, on a contrôlé 8.060 vins lors du « Concours mondial de Bruxelles » (vingtième édition) et 433 lors du « Concours monde sélection. » Cette année, ces deux compétitions ont eu lieu à Bruxelles. La réglementation européenne ne prévoyant plus aucune disposition concernant les concours de vins depuis le 1er août 2009, il revient dorénavant à chaque Etat membre de prendre les mesures d'encadrement nécessaires pour les concours de vins. En Belgique, l'organisation des concours de vins et l'octroi des médailles relèvent du livre VI du Code de droit économique (CDE), qui reprend la législation relative aux pratiques commerciales.

De plus, les contrôles effectués par nos services suivent les principes de la nouvelle norme de l'Organisation internationale de la vigne et du vin (OIV) visant les concours internationaux de vins et de boissons spiritueuses à base de produits de la viticulture. La référence à cette norme est d'autant plus pertinente qu'elle est issue d'une organisation internationale qui compte davantage de membres encore que l'Union européenne. Par ailleurs, les 43 membres de l'OIV (dont la Belgique) ont unanimement approuvé cette norme sur proposition du groupe « Concours internationaux de vins et de boissons spiritueuses » de l'OIV, présidé par la Belgique, lors de l'assemblée générale du 3 juillet 2009.

© Arunas Gabalis - Fotolia.com

En 2014, le concours du meilleur vin belge a de plus eu lieu pour la dixième fois, organisé par la « Vereniging Vlaamse Sommeliers » (VVS) à Bruges (école hôtelière Ter groene Poorte). 44 vins y ont été contrôlés.

8.1.7. OPSON IV

Entre le 17 et le 28 novembre, l'Inspection économique a participé à l'opération OPSON IV avec l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA) et l'Administration des Douanes et Accises. Il s'agit d'une opération internationale coordonnée et soutenue par EUROPOL et INTERPOL, qui vise le commerce de contrefaçons de denrées alimentaires et de boissons ainsi que le commerce de denrées alimentaires et de boissons qui ne respectent pas les exigences nationales et/ou internationales en matière de qualité et de sécurité alimentaire ou qui ne satisfont pas aux règles relatives aux indications géographiques ou aux appellations d'origine.

Du 17 au 28 novembre 2014, l'Inspection économique était en « stand-by » pendant l'action « OPSON IV – port d'Anvers » coordonnée par les Douanes et Accises et l'AFSCA. Les contrôles visaient spécifiquement les droits de propriété intellectuelle (contrefaçon de produits alimentaires et de boissons), les exigences en matière de sécurité de la chaîne alimentaire et de qualité alimentaire ainsi que les appellations d'origine protégée (AOP) et les indications géographiques protégées (IGP) des produits agricoles et alimentaires. Une enquête sur place par l'Inspection économique concernant l'étiquetage de l'origine s'est révélée nécessaire pendant les contrôles. Cette enquête portant sur le ré-étiquetage est encore en cours.

8.1.8. Huile d'olive : contrôle de l'authenticité et des dénominations des différentes catégories

Des contrôles réguliers ont lieu dans le secteur de l'huile d'olive du marché belge afin de vérifier si la dénomination de vente reprise dans l'étiquetage de l'huile d'olive correspond à la définition légale[28]. Une vingtaine d'échantillons a dès lors été prélevée en 2014 puisque la quantité commercialisée (pour 2011/2012) s'élevait à environ 20.000 tonnes. Les résultats des analyses ne sont pas encore connus.

28 Selon la définition mentionnée dans l'annexe VII – partie VIII (dénominations et définitions des huiles d'olives et des huiles de tourteaux d'olives) du règlement n° 1308/2013 du Parlement européen et du Conseil du 17 décembre 2013 portant organisation commune des marchés des produits agricoles (règlement OCM unique). De plus, lors de ces contrôles, il est nécessaire de vérifier si l'étiquetage est conforme à l'arrêté royal du 13 septembre 1999 relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires préemballées ainsi qu'au règlement d'exécution (UE) n° 29/2012 de la Commission du 13 janvier 2012 relatif aux normes de commercialisation de l'huile d'olive. En 2014, ces contrôles ont été réalisés dans le cadre de l'article 1er, 1) 2 du règlement d'exécution (UE) n° 299/2013 de la Commission du 26 mars 2013 299/2013 de la Commission du 26 mars 2013 modifiant le règlement (CEE) n ° 2568/91 relatif aux caractéristiques des huiles d'olive et des huiles de grignons d'olive ainsi qu'aux méthodes d'analyse y afférentes (modification de l'article 2 bis du règlement n° 2568/91), qui dispose que les Etats membres doivent veiller à ce que des contrôles de conformité soient réalisés de manière sélective, sur la base d'une analyse de risques et à une fréquence appropriée, afin de garantir que l'huile d'olive commercialisée correspond à la catégorie déclarée. Les critères d'évaluation du risque sont définis à l'article 1, point 3 du règlement n° 299/2013. L'article 1er, alinéa 1), 4 du règlement (UE) n° 299/2013 énonce entre autres qu'au moins un contrôle annuel de conformité doit être effectué pour mille tonnes d'huile d'olive commercialisée dans l'État membre (consommation + export). .

8.1.9. Grains et riz (règlement CE 1709/2003 relatif aux déclarations de récolte et de stocks de riz)

Chaque année, l'Europe demande à ses Etats membres leurs stocks annuels de riz au 31 août. Après cette date, les agents vérifient sur place les déclarations de stocks envoyées au SPF Economie par les plus grands producteurs de riz. Trois contrôles ont lieu pendant la période septembre – novembre. En 2014, le contrôle du rendement a fait l'objet d'une attention particulière. Les déclarations de stocks au 31 août se sont révélées correctes et ont donc été communiquées comme telles aux autorités européennes.

Tableau 17. Répartition du nombre total de p.–v. établis dans divers domaines d'enquêtes (secteur alimentaire)

	P.–v. d'échantillonnage	P.-v. av	P.-v. d'audition	P. j.
Chicon bruxellois		2		
Tarte au maton		2		
« Liers Vlaaike »		6		
IGP/AOP étrangères		9		
Bœuf/cheval	103		4	
Veau/jeune bovin		41		1
Poulet	59			
Poisson		9		2
Etiquetage des denrées (AR 99)		65		4
Caractère artisanal		2		
Vin (totalité)	130	1		1
Toutes les autres boissons alcoolisées	20			
Huile d'olive	30	6	8	
Implantations commerciales				2
Plaintes diverses	4	12		3
Total	**346**	**155**	**12**	**13**

Source : SPF Economie, Inspection économique.

8.2. La sécurité physique du consommateurs

Le livre IX du Code de droit économique, ci-après livre IX, régit les exigences en matière de sécurité pour tous les produits et services. Il transpose scrupuleusement la directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 décembre 2001 relative à la sécurité générale des produits.

En 2014, l'Inspection économique a ouvert 351 nouveaux dossiers, contrôlé 1.489 produits et prélevé 75 échantillons transmis pour suite d'analyse à la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité.

L'Inspection économique participe aussi au système Rapex. Il s'agit d'un réseau européen d'échange rapide d'informations entre les Etats membres européens sur les produits dangereux, à l'exception des aliments et des produits pharmaceutiques et médicaux. Grâce à cet échange d'informations entre les Etats membres, les produits dangereux sont repérés plus rapidement, avant qu'un accident ne survienne sur le territoire belge.

En 2014, il y a eu 1.118 notifications dans ce cadre.

Par souci d'efficacité, chaque signalement fait l'objet d'une évaluation relative à la probabilité de la présence du produit sur le marché belge grâce aux informations issues du signalement lui-même (données produits, photos...) et via une enquête complémentaire par internet. Sur la base de cette évaluation, 220 signalements ont donné lieu à une enquête, et 78 produits ou distributeurs de ces produits ont déjà été retrouvés sur le marché belge.

En 2014, les fabricants/importateurs ont rappelé 3.638 produits, en ont détruit 5.517 et mis 941 en conformité. Il a également été constaté que 1.279 produits n'étaient pas conformes à la réglementation européenne ; ils ne pouvaient dès lors plus être vendus sur le marché européen et ont donc été exportés hors de l'UE.

121 procès-verbaux d'avertissement et 45 procès-verbaux avec proposition de transaction ont été rédigés. Deux procès-verbaux ont été transmis aux parquets concernés.

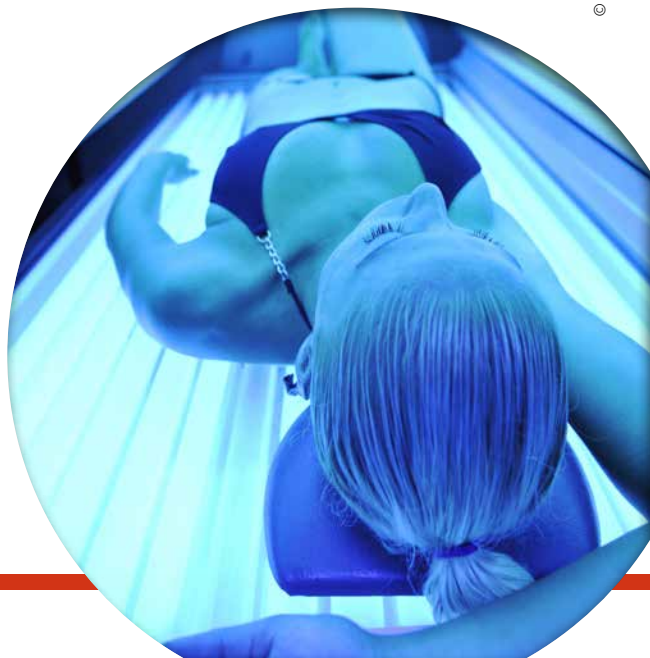
Des campagnes sectorielles ont également eu lieu.

8.2.1. Enquêtes dans le secteur des centres de bronzage

En 2014, l'Inspection économique a contrôlé 58 centres de bronzage. Certains étaient des établissements professionnels spécialisés et d'autres des commerces pratiquant cette activité à titre complémentaire.

Ils peuvent être répartis comme suit :

- 27 centres professionnels ;
- 18 instituts de beauté ;
- 5 salons de coiffure ;
- 8 autres (parfumeries, laveries automatiques, etc.).



© shock - Fotolia.com

Seuls 3 centres étaient exploités de façon conforme à l'AR, soit à peine 5,2 %.

11 centres ont reçu un avertissement et 44 autres ont fait l'objet d'un procès-verbal, qui a été transmis au parquet concerné en vue de poursuites dans un cas.

Les causes de non-conformité les plus fréquentes étaient :

- la non-fourniture d'informations sur les risques du bronzage artificiel ;
- l'absence de surveillance et d'enregistrement des durées d'exposition ;
- l'absence de fiches clients.

Près d'un centre contrôlé sur quatre autorisaient les mineurs ou les consommateurs du type de peau 1 à utiliser les bancs. Ce pourcentage doit en réalité être plus élevé étant donné que cette infraction ne peut être constatée que si les centres établissent des fiches clients, ce que ne fait pas la moitié d'entre eux.

Sur les 236 bancs solaires mesurés en 2014, 12,7 % dépassaient l'intensité de rayonnement maximale de 0,3 W/m². Ces bancs non conformes ont été découverts dans 14 centres, ce qui signifie que 24 % des centres contrôlés mettaient un banc non conforme à la disposition du consommateur.

8.2.2. Enquêtes dans le secteur des jouets, des gadgets et des briquets

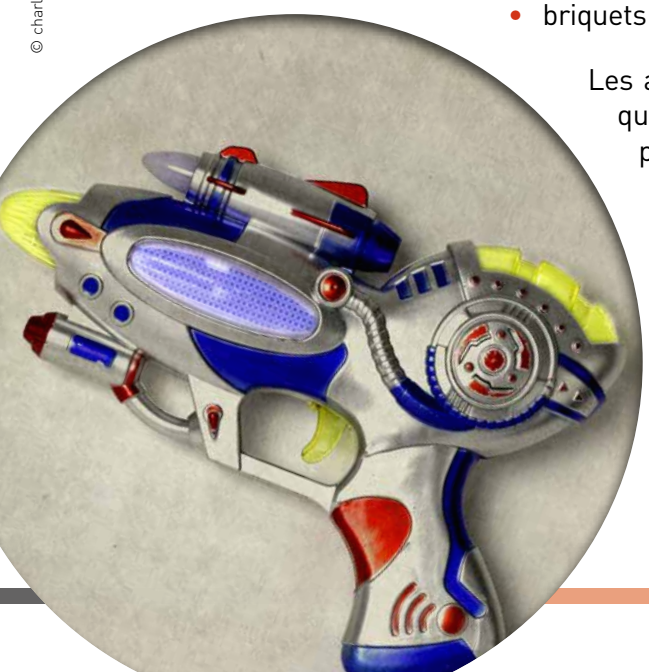
L'Inspection économique a organisé une campagne sur la sécurité des jouets, des gadgets et des briquets en coopération avec la DG Qualité et Sécurité.

Elle visait les catégories de produits suivantes :

- jouets (peluches, yoyos et jeux avec aimants, laser ou fléchettes) ;
- gadgets (avec laser ou aimants, porte-clés, gadgets contenant un liquide, produits trompeurs) ;
- briquets (fantaisie et de luxe).

Les agents ont vérifié si les produits présentaient des manquements administratifs ou techniques et ont dressé un procès-verbal d'avertissement en cas d'infraction. Deux délais de régularisation étaient prévus en fonction de la gravité du risque, à savoir 1 jour ou 4 mois.

© charles taylor - Fotolia.com



Au total, les enquêtes ont porté sur 6 firmes. 46 jouets différents, 13 gadgets et 9 briquets ont été contrôlés. 62 produits n'étaient pas conformes. 13 procès-verbaux d'avertissement avec un délai de régularisation d'un jour et 15 autres accordant 4 mois ont été dressés. Quarante dossiers ont été transmis à la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité pour suite d'enquête.

8.2.2.1. Enquêtes dans le secteur des gants de travail

L'usage de gants en tant qu'équipement de protection individuelle est très diversifié puisqu'ils peuvent protéger l'utilisateur contre toute une série de risques potentiels, qu'ils soient mécaniques (abrasion, coupure, déchirure, perforation), chimiques (chrome VI, degré d'acidité), etc.

Pendant la campagne, des échantillons de 20 marques différentes de gants de travail ont été prélevés. Les gants visés – tous fabriqués en cuir et offrant une protection contre les risques mécaniques – étaient vendus dans divers établissements (chaînes de magasins de bricolage, boutiques spécialisées, grandes surfaces, centres de jardinage, stocks américains, magasins du type « Action », etc.) Ces échantillons ont été transmis à la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité.

Les gants sont analysés afin de déterminer leur conformité à la réglementation et aux normes harmonisées applicables. Il s'agit de :

- l'arrêté royal du 31 décembre 1992 concernant la mise sur le marché des équipements de protection individuelle (AR EPI) ;
- la norme européenne EN 420+A1:2009 « Gants de protection – Exigences générales et méthodes d'essai » ;
- la norme européenne EN 388:2003 « Gants de protection contre les risques mécaniques ».

Le test a déterminé le degré d'acidité (pH) et la teneur en chrome VI et vérifié si les gants satisfaisaient aux obligations mécaniques telles que la résistance à l'abrasion, aux coupures, à la déchirure et à la perforation.

Les résultats de ces examens devraient être disponibles début 2015 et conduiront à une suite d'enquêtes concernant ces gants.

© mihalec - Fotolia.com

8.2.2.2. Enquête sécurité des chaises hautes pour bébés

Sous la direction de Prosafe, l'Inspection économique a participé à la campagne relative à la sécurité des chaises hautes pour bébés et a prélevé 4 échantillons dans ce cadre.

Aucune chaise ne présentait de risque grave mais une seule était conforme. Les risques principaux portaient sur le coinçage des doigts et le manque de stabilité.

Le contrôle de suivi a révélé que les produits avaient été adaptés.

8.2.2.3. Enquêtes sur les « Loom Bands »

A la suite de différents articles de presse et de questions de plusieurs consommateurs inquiets, une enquête concernant la conformité des « Loom Bands » a été lancée. Au total, 121 dossiers ont été ouverts dans ce cadre et 97 procès-verbaux d'avertissement ont été dressés en raison de la non-conformité administrative des produits. Le traitement de ce dossier se poursuivra en 2015.

8.2.2.4. Vélos électriques

Les vélos électriques à pédalage assisté jusqu'à maximum 25 km par heure ayant un moteur d'une capacité maximale de 250 watts doivent satisfaire aux dispositions de la directive européenne sur les machines. Le contrôle de ces vélos relève de la compétence du SPF Economie.

En 2014, 35 vélos électriques (de 33 marques différentes) ont fait l'objet d'un contrôle administratif. La directive « machines » impose en effet des conditions strictes en ce qui concerne le marquage des vélos, le contenu du mode d'emploi et la présence de la déclaration de conformité.

Le contrôle a révélé qu'aucun vélo n'était entièrement en règle vis-à-vis de ces prescriptions. Les infractions principales portaient sur :

- un étiquetage insuffisant sur le vélo : seule la moitié mentionnait le nom et l'adresse du producteur, et deux produits sur trois ne portaient pas de marquage CE (ou celui-ci n'était pas correct), ne renvoyaient pas vers la norme et ne mentionnaient pas l'année de fabrication ;
- le marquage, qui, quand il était présent, n'était pas apposé à un endroit visible (sous le pédalier ou le cadre) ;

© autofocus67 - Fotolia.com

- le mode d'emploi, qui était non conforme (pas dans la bonne langue, incomplet, etc.) voire manquant (renvoi sur internet dans certains cas) pour la moitié des produits ;
- la déclaration de conformité correcte à remettre avec chaque vélo, qui n'était disponible que dans moins d'un cas sur dix.

8.2.2.5. Contrôles de suivi de la campagne « jouets » de 2013

Le contrôle de suivi a permis de vérifier la cessation des infractions et le respect de la mesure imposée par la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité.

Si le fabricant devait procéder au rappel d'un produit jusque chez le distributeur ou le consommateur, un contrôle par échantillonnage a été effectué auprès des firmes reprises sur sa liste de clients.

La majorité des clients étaient des forains ou des personnes privées. Etant donné que ces opérateurs étaient établis dans une habitation privée, il n'a pas toujours été possible de vérifier s'ils avaient effectivement renvoyé le jouet non sûr à leur fournisseur.

Le contrôle de suivi a révélé que toutes les firmes avaient mis fin aux infractions et donné suite aux mesures imposées.

Grâce à cette campagne, 25.358 jouets non sûrs ont été détruits et 1.168 produits ont été renvoyés au fournisseur étranger.

8.2.3. Contrôles dans le cadre de la problématique pétrolière

Les dossiers relatifs à la qualité des produits pétroliers peuvent être traités efficacement grâce à l'excellente collaboration de l'Inspection économique avec la Direction générale de l' Energie et en particulier le Fapetro (le Fonds d'analyse des produits pétroliers) qui dispose d'outils très performants permettant de répondre aux besoins d'expertise et d'analyse de la qualité des produits.

En 2014, Fapetro a transmis 343 dossiers relatifs à des résultats hors spécification pour des pompes publiques ou des dépôts de carburant.

Un agent spécifiquement affecté aux contrôles pétroliers a quitté le service fin 2011. Il n'a été remplacé qu'au 1er septembre 2014, ce qui explique que moins de contrôles ont été faits en 2012 et 2013. Ce nouvel agent ne sera totalement opérationnel qu'en 2015.

© nikodash - Fotolia.com

Malgré cela en 2014, 293 procès-verbaux d'avertissement et 36 pro-justitia ont été notifiés aux distributeurs et exploitants de points de distribution de produits pétroliers. Les pro-justitia ne sont en principe établis que lorsque les contrevenants ne se conforment pas aux procès-verbaux d'avertissement.

Depuis le dernier trimestre de 2013, de nouveaux arrêtés royaux concernant le gasoil, le gasoil de chauffage et l'essence sont entrés en vigueur, mais surtout depuis 2014, le gasoil de chauffage vendu à la pompe est presque toujours un produit extra, soit cent fois moins soufré que du gasoil de chauffage ordinaire. Cela est dû au fait que les engins de chantier et les véhicules agricoles sont actuellement tenus d'utiliser ce produit et non plus le gasoil ordinaire. On a donc observé au cours de 2014 un nombre important d'infraction suite à la contamination de ce gasoil extra par du gasoil ordinaire.

Fapetro nous a également transmis au cours de 2014, 378 résultats hors spécification pour des échantillons prélevés dans des stations dites privées, chez des firmes exerçant des activités de transport à titre principal ou secondaire disposant d'une pompe électrique et d'un stockage de carburant et qui ne pratique pas la revente dudit produit. Cela concerne également le gasoil extra dont l'usage est légal dans certaines applications de transport. Pour ces stations, l'Inspection économique s'est surtout concentrée cette année sur les cas où ces firmes négligeaient ou refusaient d'identifier leur fournisseur. Il s'agit donc des cas où l'origine de ces produits hors spécification restait inconnue. Aucun procès-verbal n'a été dressé dans ce cadre mais des enquêtes restent en cours.

Les plaintes et les contrôles dépassent l'aspect qualitatif des produits. Ainsi, l'Inspection économique a traité quelques dossiers concernant l'affichage des prix et la pratique de prix supérieurs au prix maxima fixés dans le cadre du contrat-programme. Dans un contexte de prix élevé des carburants et combustibles, le consommateur reste attentif à ces aspects et évoquent fréquemment leurs griefs à l'Inspection économique. Une demande d'assistance de l'Observatoire de l'Energie a également été formulée pour plusieurs cas où l'on soupçonnait un dépassement des prix maxima. Quatre dossiers ont donné lieu à des constats d'infractions et à la rédaction de procès-verbaux.

8.2.4. Contrôles de l'étiquetage non alimentaire

L'Inspection économique a enregistré très peu de plaintes en 2014 dans ce cadre. Il s'agit de demandes de consommateurs qui ayant acquis un produit dans leur région linguistique ne disposent pas du mode d'emploi dans leur langue conformément à la réglementation sur la protection du consommateur. Dans ce cadre, nous avons dressé trois procès-verbaux d'avertissement suivis d'une mise en conformité .

Par ailleurs, au cours de l'année 2014, des enquêtes sur les compositions textiles ont révélé une quantité importante d'infractions tant sur la composition réelle au regard de l'étiquetage que sur l'étiquetage lui-même. Une dizaine de procès-verbaux ont été dressé et une rencontre a été organisée avec le secteur afin d'attirer son attention sur cette problématique.

9. L'Inspection économique et l'internet

9.1. Commerce et publicité sur internet

2.487 signaux ont concerné le commerce en ligne comme méthode de vente. Les plaintes portent essentiellement sur :

- les pratiques commerciales trompeuses (45 %) ;
- l'absence de livraison de tout produit ou service payé à la commande (28 %) ;
- le prix abusif des tickets de concert vendus en Belgique et revendus sur des sites web étrangers (7 %) ;
- la manière de recueillir le consentement à conclure un contrat de consommation - l'achat forcé (3 %) ;
- la contrefaçon (2 %) ;
- le travail frauduleux (3 %) ;
- l'obligation de transparence en matière d'identification du prestataire de services et du prix des biens et services, l'absence d'identification (1 %) ;
- la vente pyramidale (0.3 %) ;
- les pratiques commerciales agressives (0.2 %).

Sur la base des éléments concrets rassemblés dans le cadre de l'analyse des plaintes/signalements d'abus/témoignages des consommateurs individuels, les enquêtes de l'Inspection économique ont révélé des pratiques commerciales illégales et ont permis de prendre les mesures relevant de ses compétences en vue de les faire cesser.

Lorsque les problèmes à l'encontre d'une entreprise n'étaient évoqués que par un seul cyber-consommateur et que l'analyse approfondie du site web ne permettait pas de conclure à une pratique commerciale susceptible de porter atteinte à l'ensemble des consommateurs, les plaignants ont été redirigés vers :

- les services de médiation belges lorsque le prestataire est établi en Belgique ;
- vers le Centre Européen des Consommateurs lorsque le prestataire est établi dans un autre Etat de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande ;
- dans les autres cas, vers le portail international www.econsumer.gov, qui permet aux consommateurs de déposer une plainte au sujet d'une transaction électronique avec une entreprise établie à l'étranger, notamment en dehors de l'Union européenne.

Lorsque plusieurs cyber-consommateurs dénonçaient les mêmes problèmes à l'encontre d'un même prestataire, ou que l'analyse approfondie du site web permettait de conclure à une pratique commerciale susceptible de porter atteinte à l'ensemble des consommateurs, un rapport complet sur le comportement économique des entreprises concernées a été communiqué, selon le siège social de ces dernières :

- aux contrôleurs sur le terrain de l'Inspection économique en vue de soumettre le prestataire à une audition pour le confronter aux manquements constatés et de faire adapter le site web non conforme. Dans la plupart des cas, l'intervention des enquêteurs a conduit à l'adaptation volontaire des sites à la réglementation économique. Lorsque les prestataires persistaient dans l'illégalité malgré un avertissement donné par les enquêteurs ou une proposition de transaction administrative, les pratiques commerciales illégales constatées faisaient l'objet de pro justitia transmis au procureur du roi.
- aux autorités étrangères compétentes, via une demande de collaboration internationale.

De plus, la cellule « Veille sur Internet » a mis l'accent sur la prévention des arnaques sur internet, en donnant aux internautes quelques conseils et astuces pour les aider à distinguer les offres fiables des tentatives d'arnaque à la consommation.

1. Vérifier que toutes les coordonnées de contact du prestataire se trouvent facilement sur le site web visité, ainsi que son numéro d'entreprise. La plupart du temps, ces coordonnées se trouvent dans une rubrique « contact » ou « mentions légales ». L'absence d'identification doit inciter à la méfiance, et constitue également une infraction à la réglementation économique. Si seule une adresse e-mail est disponible, il y a lieu de redoubler de vigilance.

2. Vérifier que le numéro d'entreprise correspond à l'activité économique du prestataire. Les différents registres de commerce étrangers sont consultables en ligne via le moteur de recherches.[29] Si le prestataire est établi en Belgique, son inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) est vérifiable.[30] L'absence d'inscription à un registre du commerce pour un vendeur qui se prétend professionnel doit inciter à la méfiance.

3. Vérifier par qui et à quelle date a été enregistré le nom de domaine du site web sur lequel se trouve l'offre intéressante. Différents outils de recherches de données « Whois » sont disponibles en ligne http://www.whois.com/, www.dns.be ...). La réalité de l'adresse obtenue peut être vérifiée via différents annuaires ou outils de localisation de rues en ligne. Si l'adresse obtenue ne correspond à aucune adresse réelle ou si la date de création est tellement récente qu'il est impossible que le vendeur ait une notoriété telle qu'il se retrouve bien placé dans les moteurs de recherches, il y a lieu de redoubler de vigilance.

4. Si le prix de produits de marque est nettement plus bas que celui pratiqué par le titulaire de la marque, vérifier sur le site officiel de la marque que le vendeur en ligne est bien un revendeur officiel. Le site officiel met le plus souvent à disposition des internautes un moteur de recherche permettant de vérifier si le site sur lequel l'internaute s'apprête à commander est un site de contrefaçon.

5. Si l'aspect global du site web ne paraît pas professionnel, mais est truffé de copies de logos de système de paiement connus par exemple, ou de fautes d'orthographe, il y a lieu de redoubler de vigilance.

6. Vérifier les moyens de paiement utilisés. De nombreux sites frauduleux proposent comme seuls moyens de paiement des systèmes de transfert d'argent permettant d'opérer dans l'anonymat (Western Union, MoneyGram, etc.). Ces systèmes de transfert d'argent sont à déconseiller entre personnes qui ne se connaissent pas.

29 http://www.greffe-tc-paris.fr/international/moteur.htm.

30 http://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoekwoordenform.html?lang=fr.

7. Vérifier si d'autres internautes ont expérimenté le service proposé. Il est souvent intéressant de consulter les forums de discussion en ligne, les alertes émises par les autorités de protection des consommateurs, que l'on peut trouver facilement en utilisant comme mots-clés dans les moteurs de recherches le nom du site + « arnaque », « scam »... La découverte d'expériences malheureuses vécues par d'autres consommateurs permet d'éviter de tomber soi-même dans le piège.
8. Lire attentivement les conditions générales ou toute information disponible au niveau du prix, des caractéristiques du produit ou du service et des moyens de livraison, avant de passer commande.
9. De manière générale, se méfier des offres qui semblent « trop belles pour être vraies ». Face à des promotions défiant toute concurrence, il convient de redoubler de prudence.

9.1.1. Défis technologiques

La cellule « Veille sur Internet » est sans cesse confrontée à de nouveaux défis en matière de contrôle des informations légales. En effet, les mentions relatives aux prix et aux caractéristiques du produit ne sont pas toujours les mêmes en fonction du support utilisé ou de la plateforme choisie. Plus les supports se diversifient, plus les contrôles effectués dans un dossier se multiplient. Les contrôles doivent donc être multiples pour s'assurer que les informations quant aux prix et aux caractéristiques du produit sont visibles par l'ensemble des consommateurs quel que soit le support choisi.

Les moyens de paiement proposés peuvent également être différents. L'augmentation de l'utilisation des applications va de pair avec une augmentation de l'utilisation des paiements mobiles.

9.1.2. Points d'attention particuliers

9.1.2.1. Pratiques commerciales déloyales sur internet et les réseaux sociaux : échantillons faussement gratuits

Il s'agit d'une forme de vente forcée, via des publicités sur les réseaux sociaux ou sur des sites gratuits rémunérés grâce à la publicité. L'internaute se voit proposer des échantillons gratuits, de produits de beauté la plupart du temps, moyennant le paiement de frais de port peu élevés (4 euros). Mais une fois ceux-ci payés, la carte de crédit de la victime est débitée de montants beaucoup plus élevés (300-400 euros), correspondant à un abonnement, en vertu duquel le consommateur se serait engagé à acheter tous les deux ou trois mois ces produits de beauté. Le prix et le réapprovisionnement automatique varient en fonction du produit commandé.

La victime, qui n'a pas eu conscience de cette souscription, reçoit alors à intervalles réguliers, plusieurs produits qu'elle n'avait pas décidé d'acheter, dont le prix est à nouveau débité de son compte, sans pouvoir annuler ni l'abonnement non

désiré ni les débits antérieurs réalisés contre son gré. Pour le vendeur, les produits considérés comme des échantillons gratuits par les consommateurs ne sont rien d'autres qu'un cadeau de bienvenue lors de la souscription au programme de fidélité mis au point par l'entreprise. Le consommateur est quant à lui trompé sur les caractéristiques du service et sur la durée de validité de l'offre prétendument exclusive.

La confusion est entretenue par le développement par l'entreprise d'un réseau de ventes dans lequel interviennent différents intermédiaires chargés du marketing, notamment sur les réseaux sociaux, et utilisant des méthodes qui, combinées les unes avec les autres, relèvent de la manipulation, dans le seul objectif d'obtenir du consommateur une décision immédiate de commander un produit qu'il n'aurait pas commandé en connaissance de cause, à défaut de ces subterfuges. Le message publicitaire comprend :

- de faux témoignages positifs quant à l'efficacité de ces produits sur les réseaux sociaux, émanant de faux profils d'utilisateurs de ces produits, soi-disant originaires du même pays que l'internaute (l'indication du pays est automatiquement adaptée en fonction de l'adresse IP de l'internaute) ;
- de fausses références à des mentions de l'efficacité du produit dans les medias (TV, journaux, magazines...) ;
- de fausses références à la reconnaissance de l'efficacité de ces produits par des célébrités (actrices, présentatrices TV, chanteuses, mannequins...) ;
- de fausses références à des preuves scientifiques de l'efficacité du produit et à des avis positifs de médecins, dont au moins un originaire du même pays que l'internaute (l'indication du pays est automatiquement adapté en fonction de l'adresse IP de l'internaute) ;
- une fausse date de fin très rapprochée de promotion, d'offre exclusive (la date de fin est adaptée automatiquement pour faire apparaître la date du jour de consultation du site Web) ;
- l'apparition d'un pop-up automatique insistant, contraignant l'internaute à rester sur la page de commande même s'il veut la quitter sans commander.

L'utilisation de l'IP-tracking permet de personnaliser le message afin de créer fictivement dans le chef du consommateur une zone de confort, de proximité, de confiance envers le vendeur. De telles incitations à l'achat immédiat ainsi que les commandes sont réalisées sur des sites intermédiaires du réseau de ventes, expressément rédigés dans la langue de l'internaute, et non sur le site web de l'entreprise, entièrement rédigé en anglais, dont les consommateurs ignorent même l'existence. L'abonnement ne peut être résilié que pour l'avenir, via une

demande écrite au service clientèle de l'entreprise, dont la langue exclusive est l'anglais, tout comme celle des conditions générales de vente de l'entreprise que les consommateurs n'ont pas lues ou pas comprises, mais dont la prise de connaissance et l'acceptation sont pré-cochées sur les formulaires de commande électronique des différents partenaires intervenant dans le réseau de ventes développé par l'entreprise. Le vendeur étant établi dans un autre Etat de l'Union européenne, l'Inspection économique a élaboré un dossier de collaboration internationale aux fins de permettre à l'autorité compétente du pays concerné de prendre les mesures nécessaires pour mettre fin à cette pratique commerciale déloyale.

En 2014, afin d'avoir une connaissance approfondie de cette pratique apparue en 2013, les publicités trompeuses entraînant parfois des souscriptions à des abonnements non désirés ont été le sujet de l'« Internet Sweep Day » organisé chaque année au sein du Réseau international de Contrôle et de Protection des Consommateurs (RICPC). Cet Internet Sweep day avait pour thème les consommateurs vulnérables. Il a donc été décidé de se pencher sur le secteur des produits d'amaigrissement.

De par la présentation et le message insidieux du site, le consommateur croit payer uniquement des frais de port de quelques euros pour un échantillon gratuit, mais voit en réalité sa carte de crédit débitée mensuellement de centaines d'euros. Le but de ce « Sweep » était de faire un état des lieux sur l'étendue de ce phénomène et identifier les organisations instigatrices de ces pratiques illicites.

L'action a eu lieu le 15 septembre 2014 en coopération avec l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire et le BISC (Belgian Internet Service Centre). 267 sites web ont été visés.

La Cellule Veille sur Internet s'est attelée à vérifier les sites sur la base de la règlementation économique, tandis que les membres de l'AFSCA se chargeaient d'identifier les possibles infractions en matière de « publicité (para)médicale ». Une grande partie des sites contrôlés étaient en infraction au règlement européen 1924/2006 : ses articles 12b et 12c interdisent les mentions chiffrées de perte de poids (par ex. 15 kg en 4 semaines).Par contre, un nombre marginal de sites étaient basés sur l'arnaque décrite ci-dessus (échantillon « gratuit », etc.). En matière de législation e-commerce, c'est surtout des défauts d'identification qui ont été pointés. Au final, 140 sites en infraction pour un ou plusieurs motifs ont été retenus.

Il ne faut pas en déduire que tous les autres étaient en règle, loin de là : une trentaine n'étaient plus accessibles et une soixantaine rédigés dans des langues étrangères (russe, polonais, arabe, hongrois...), ciblaient d'autres marchés, bien qu'étant manifestement également en infraction. Il a également été constaté que la grande majorité des sites pouvaient être regroupés en « familles » : présentation identique, mêmes photos, produits identiques ou similaires. Ce qui amène à penser que nombre de ces sites sont produits par des organisations douteuses, mais très bien organisées, notamment en ce qui concerne l'usage de solutions d'anonymisation offertes par internet.

La totalité des sites problématiques étant établis à l'étranger, ils requièrent une coopération avec les autorités d'autres pays. De plus, nombre de propriétaires dissimulent leur identité derrière des entreprises qui enregistrent les sites web pour eux ; celles –ci étaient notamment allemandes, françaises et américaines.

Des demandes d'informations ou de mesures ont été adressées à d'autres pays (France, USA, Allemagne) via la cellule Collaboration Internationale.

9.1.2.2. Achats intégrés dans les applications (in-app purchases)

L'Inspection économique est attentive à la problématique des achats intégrés dans les applications, en concertation avec ses collègues européens. En 2014, elle a participé à une action commune, coordonnée par la Commission européenne, de sensibilisation des plateformes qui offrent des applications (telles Google, i Tunes...) aux fins d'une plus grande transparence des informations à destination des consommateurs :. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-187_fr.htm. Cette action a eu un effet positif : certaines adaptations ont été implémentées sur les plateformes, d'autres sont programmées pour 2015.

9.1.2.3. Tickets de concert

La revente de titres d'accès à des événements est réglementée par la loi belge depuis le 1er octobre 2013 (loi du 30 juillet 2013 relative à la revente de titres d'accès à des événements). La revente de manière habituelle est interdite. La revente de manière occasionnelle à un prix supérieur au prix définitif communiqué par le vendeur initial est interdite.

Si le vendeur officiel est informé d'un cas de revente interdite, il peut invalider le ticket (« blacklisting »). Lorsqu'un consommateur se présente à la salle de concert muni d'un ticket déclaré non valable, il s'en verra refuser l'accès.

Si la revente a eu lieu sur internet par l'intermédiaire d'une entreprise établie dans un autre Etat membre, il appartient en principe à l'autorité de cet Etat, qui a en charge la protection des consommateurs, de faire respecter la réglementation en vigueur dans cet Etat. Or, il faut savoir que la revente n'est pas en soi interdite dans tous les Etats membres. Le plus souvent, c'est aux entreprises qui revendent les tickets d'informer les consommateurs du risque encouru, mais c'est là que le bât blesse. Même lorsqu'elles le mentionnent clairement sur leur site web, les consommateurs semblent passer outre l'avertissement, ce qui entraine bien souvent de mauvaises surprises à l'entrée de l'événement.

Les entreprises revendant des tickets doivent fournir des informations suffisantes au consommateur, sans quoi il peut être question de pratique commerciale déloyale. Les informations qui doivent toujours être mentionnées de manière claire et non équivoque sont :

- la qualité du vendeur : il doit être clair pour le consommateur qu'il ne traite pas avec le vendeur officiel de tickets ;
- la nature du ticket proposé : le consommateur doit être clairement informé qu'il s'agit d'un ticket revendu et, le cas échéant, que le prix à payer est supérieur à la valeur indiquée sur le ticket ;
- le risque : le consommateur doit être informé qu'il est possible que l'accès lui soit refusé avec le ticket proposé s'il a été « blacklisté » ;
- les modalités de remboursement si le ticket a été déclaré non valable ou si le concert a été reporté ou annulé.

Les entreprises qui achètent des tickets à grande échelle pour les revendre sur internet sont généralement établies à l'étranger. Même si l'information à

© Melinda Nagy - Fotolia.com

destination des consommateurs s'est améliorée au niveau de la qualité du vendeur, de la nature du ticket, du risque et des modalités de remboursement, il ressort des signalements de consommateurs préjudiciés que leur attention n'avait pas été attirée sur l'information disponible, et donc n'avait pas été comprise.

Par contre, des problèmes subsistent au niveau de l'information sur les composantes du prix du ticket au moment de son offre en vente : de nombreux suppléments sont ajoutés au fur et à mesure du processus de commande. En 2014, une enquête d'initiative a été réalisée afin de mesurer l'ampleur du problème. 10 personnes revendant des tickets pour le festival Pukkelpop 2014 sur les sites de deuxième main ont été contrôlées. De cette enquête, il ressort que les 10 personnes contrôlées sont toutes des revendeurs occasionnels. 6 d'entre elles proposaient des tickets a un prix plus élevé que le prix officiel. Dans 5 de ces cas, le bénéfice ne dépassait pas 10 % du prix officiel. Un cas présentait un bénéfice de 25 %.

9.1.2.4. Travail frauduleux sur internet

Avec le développement de l'internet, l'exercice des activités commerciales s'est également diversifié. Il n'est plus uniquement localisé à l'adresse du siège social ou de l'unité d'établissement. L'utilisation de l'internet comme outil commercial a permis à bon nombre d'entreprises de faciliter l'exercice de leurs activités, de les développer et d'atteindre plus de consommateurs. Ainsi, nombreux sont les commerçants qui exercent leur activité via internet parfois en complément à une activité « sédentaire », parfois en activité principale. La plupart des entreprises commerciales ont un site web qui leur est propre. Cependant, certains d'entre eux utilisent également des plates-formes d'enchères, tel qu'Ebay, pour effectuer leurs transactions commerciales.

Une partie des commerçants qui offrent en vente leurs produits sur ces plate-formes électroniques s'abstiennent de respecter la réglementation applicable à tout vendeur professionnel. La cellule « Veille sur Internet » s'est donc préoccupée du phénomène grandissant de l'utilisation de plate-forme d'enchères par des personnes qui se présentent comme « particuliers » mais qui en réalité effectuent des transactions commerciales hors du champ de la réglementation économique.

Cette année, la Cellule Veille sur Internet a reçu une vingtaine de plaintes concernant du travail frauduleux dans le secteur informatique. Les contrevenants étaient actifs sur divers sites d'annonces. Ces dossiers ont fait l'objet d'une enquête approfondie et un pro justitia a été établi dans les cas où l'infraction a été constatée.

Traquer le travail frauduleux sur internet est une véritable valeur ajoutée pour le pays : la fraude est stoppée et des emplois sont créés.

9.1.3. Absence systématique de livraison

L'Inspection économique constate que les pratiques commerciales illégales concernant l'absence de livraison des biens ou de prestation de services alors que le paiement a été effectué, ont leur origine :

- dans la mise en place de faux sites web commerciaux très bien référencés dans les moteurs de recherche ;
- dans le fait que les activités d'une entreprise commerciale ont cessé, alors que son site web est toujours actif ainsi que son module de paiement électronique.

Dans ces conditions, il est important de fermer rapidement les sites web dont il est certain que le responsable ne tiendra pas ses engagements à l'égard des consommateurs. Le SPF prépare un avant-projet de loi qui modifiera la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information pour mettre en place une procédure « Notice & Action » qui devra :

- tenir compte de la nécessité d'une réaction rapide liée à l'emploi des nouvelles technologies ;
- faciliter le travail des autorités de contrôle et notamment de l'Inspection économique du SPF Economie, en prévoyant la possibilité d'introduire directement la procédure sans qu'un recours au procureur du roi ne soit nécessaire, et ce dans l'intérêt général ;
- être claire et précise afin d'éviter toute insécurité juridique en ce qui concerne le rôle et la responsabilité éventuelle des intermédiaires techniques en Belgique (fournisseurs d'accès, hébergeurs, enregistreurs de noms de domaine...) ;
- tenir compte des droits de la défense

L'Inspection économique a reçu 703 signaux concernant la non livraison de produits ou services qui avaient été réglés lors de la commande.

9.2. Téléphonie fixe

Les pratiques connues, tel l'e-mail envoyé suite à une annonce mise en ligne incitant à appeler un numéro surtaxé ou encore le hacking du compte Facebook d'un ami par lequel on soutire des codes de micro-paiement, sont toujours présentes. Une collaboration efficace avec les opérateurs téléphoniques a permis d'agir rapidement afin d'enrayer le phénomène.

La pratique apparue en 2013 qui consiste à diffuser sous forme d'annuaire téléphonique sur internet les coordonnées des entreprises, en remplaçant les numéros de

téléphone par des numéros surtaxés a diminué en 2014. Les clients potentiels désireux d'entrer en contact avec un commerce sont alors invités à appeler un numéro surtaxé sans pour autant atteindre le destinataire. Dans certains cas, ces numéros sont des numéros de transit. L'appelant arrive donc à joindre l'appelé, mais son appel aura transité par un numéro surtaxé avant d'être redirigé vers le numéro d'appel du correspondant.

Par contre, la deuxième pratique apparue en 2013 selon laquelle les consommateurs sont contactés directement sur leur numéro de téléphone dans le but de les convaincre de téléphoner à un numéro surtaxé afin de bénéficier d'une consultation de voyance faussement gratuite est en nette augmentation Les appelants affirment aux appelés que les appels sont à leur charge (donc gratuit pour l'appelé) suite à un accord conclu avec les opérateurs téléphoniques. Tous les appels ne concernaient pas de la voyance. Certains promettaient, par exemple, un cadeau gagné à un concours.

Les consommateurs sont appelés à de nombreuses reprises même après avoir exprimé leur non-intérêt, raison pour laquelle certains se sont laissé convaincre pensant qu'ensuite, les appels cesseraient.

Une notification a été envoyée aux opérateurs téléphoniques afin de les informer de ces pratiques. La plupart de ces numéros ont été coupés dès que les opérateurs ont pris connaissance de la situation. Parfois même, les numéros ont été coupés à l'initiative des connectivity providers. Les connectivity providers impliqués dans ces dossiers sont établis en France et aux Pays-Bas. La plupart de ces appels proviennent de call center étrangers, tunisiens pour la majorité.

L'Inspection économique a reçu 72 signaux en matière de pratiques commerciales par numéros de téléphone surtaxés.

9.3. Téléphonie mobile

En 2014, les abus via les services SMS concernaient :

- des concours fictifs promettant des gains importants ;
- des services d'abonnements fournissant des informations sur les résultats sportifs ou l'horoscope du jour ;

Les méthodes utilisées par les prestataires de services par SMS pour tromper les consommateurs sont restées identiques au cours des dernières années. Une pratique très répandue est l'utilisation du « spoofing » pour promouvoir les services SMS. L'e-

mail venant d'une personne connue, le consommateur est plus enclin à participer au service SMS. De même, l'utilisation des logos de grandes entreprises connues crée la fausse impression que la campagne par SMS est valable et fiable.

Alors que jusqu'à présent les plaintes relatives aux services SMS concernaient toujours des entreprises étrangères, cette année deux pratiques ont concerné des entreprises établies en Belgique. Une enquête approfondie a donc été initiée.

La majeure partie des plaintes relatives à la téléphonie mobile concernent toujours les services SMS. Cependant, cette année, la Cellule Veille sur Internet a pu remarquer une augmentation des plaintes relatives aux services « M-commerce ». Il s'agit de services payants via application. Le principal problème détecté est une absence d'indication de prix. L'utilisateur se voyant abonné à un service sans en avoir réellement fait la demande. Un simple clic sur l'application le lierait à une souscription automatique. Les plaignants déclarent découvrir l'existence de la souscription d'un abonnement via la facturation reçue de leur opérateur. Ils affirment n'avoir jamais donné leur accord à la souscription de ce service. Dans ce cas, une notification a été envoyée à l'opérateur téléphonique qui a pris les mesures adéquates afin de mettre fin à l'existence ce service.

L'Inspection économique a reçu 86 signaux en matière de pratiques commerciales par SMS surtaxés.

9.3.1. Pratiques commerciales par SMS surtaxés : collaboration entre l'Inspection économique et la Commission d'éthique pour les télécommunications

L'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le code d'éthique pour les télécommunications[31], prévoit, dans le secteur spécifique des télécommunications, des obligations à respecter par les entreprises dans un but de protection des consommateurs. Ces obligations sont déjà partiellement imposées par la réglementation économique tous secteurs confondus dont le contrôle du respect relève de la compétence de l'Inspection économique (notamment la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information).

L'Inspection économique et la Commission d'éthique pour les télécommunications ont rédigé un protocole de collaboration visant à permettre à l'Inspection économique et à la Commission d'éthique pour les télécommunications de remplir leurs missions légales respectives, tout en assurant une sécurité juridique adéquate dans le chef des entreprises et en épargnant aux consommateurs le risque de se perdre dans la multiplication d'organismes compétents pour traiter leur plainte.

31 Publié au Moniteur belge du 21 juin 2011

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

9.4. Messages publicitaires électroniques non sollicités/ Spam

Il convient de faire la distinction entre deux types de courrier électronique non sollicité :

- d'une part, le courrier électronique publicitaire envoyé par des entreprises réputées sérieuses, qui, de toute évidence, ne respectent toutefois pas les règles en la matière (nécessité d'obtenir le consentement préalable, d'identifier le caractère publicitaire du message ou de donner une information relative au droit d'opposition) ;
- d'autre part, les escrocs-spams qui relèvent notamment de l'arnaque, de l'escroquerie ou de la criminalité informatique, parfois bien organisée (lettre nigériane, phishing, fausse loterie, faux produits ou produits contrefaits notamment dans le domaine de la santé, virus, arnaques, etc.)

En 2014, l'Inspection économique a reçu 316 signalements concernant les messages publicitaires électroniques dont 168 concernent des entreprises belges. Ces chiffres révèlent que les citoyens savent qu'ils doivent s'adresser à l'Inspection économique pour cette problématique. Le nombre relativement limité de procès-verbaux d'avertissement peut s'expliquer par l'absence de fondement de certains signalements et la mise en place d'une priorité à l'empowerment du consommateur. L'Inspection économique a en effet constaté que le consommateur, de manière générale, avait trop tendance à se plaindre de recevoir des courriers électroniques sans son consentement, en oubliant qu'il s'était lui-même abonné quelques temps auparavant, et en s'abstenant d'effectuer d'abord lui-même la démarche de se désinscrire à l'aide du moyen électronique mis à sa disposition par le prestataire.

Par ailleurs, de plus en plus de signalements ont concerné la réception par des consommateurs ayant reçu des publicités par SMS de la part de commerçants belges (identifiables par le contenu du message) mais utilisant des numéros étrangers pour l'envoi massif des messages publicitaires. Ce qui peut prêter à confusion. Ces commerçants utilisent en réalité des applications via des plates-formes électroniques pour communiquer des annonces promotionnelles à leurs clients. Ces plates-formes proposent des envois groupés de SMS publicitaires via internet, paraissant provenir le plus souvent de l'étranger.

En ce qui concerne les « escrocs-spams », la cellule « Veille sur Internet » a reçu 624 plaintes d'internautes en 2014 dont 234 concernaient du phishing. Une analyse préliminaire démontre que ce type de spam vient principalement de réseaux criminels actifs en dehors de la Belgique et même, dans la plupart des cas, à l'extérieur de l'Union européenne. Une lutte efficace n'est possible qu'en combinant plusieurs actions, comprenant information, sensibilisation, prévention. Le SPF Economie soutient les campagnes de sensibilisation à l'initiative de Febelfin en matière de phishing. https://www.safeinternetbanking.be

© BillionPhotos.com - Fotolia.com

En 2014, la majorité des plaintes a de nouveau concerné les formes classiques d'escrocs-spams, à savoir :

- le « phishing » : les escrocs tentent ici d'obtenir les données personnelles des victimes. Le destinataire du message doit généralement cliquer sur un lien qui le renvoie vers un site web falsifié (imitant souvent celui d'une entreprise notoire, auprès de laquelle le destinataire est susceptible d'être client), sur lequel il introduit ses données personnelles. Les escrocs peuvent alors les utiliser. Le contenu et la forme des e-mails de phishing se sont grandement améliorés. Cela les rend parfois difficiles à reconnaître. Il y a encore peu, ils étaient souvent rédigés en anglais, ou mal traduits. Ils émanaient d'adresses douteuses. Ils ne reprenaient pas la charte graphique de la banque ou de l'institution contrefaite. L'Inspection économique a reçu 255 signalements dans ce cadre, mais ce n'est là que le sommet de l'iceberg.
- le « spoofing » : les escrocs falsifient leur adresse afin que le destinataire pense que l'e-mail vient d'un ami ou d'une entreprise fiable. Cette technique est souvent appliquée dans les tentatives visant à obtenir les mots de passe des utilisateurs de réseaux sociaux et de services de chat ;
- l'envoi de messages faisant faussement craindre la perte imminente du nom de domaine de l'utilisateur s'il ne souscrit pas à un abonnement auprès d'un nouveau prestataire de services (détournement de clientèle – technique du slamming) ;
- l'envoi de publicités électroniques non sollicitées visant à inciter l'internaute à visiter des sites web prétendument établis en Chine et offrant en vente des produits contrefaits ;
- les fausses loteries.

9.5. le Belgian Internet Service Centre

Les objectifs visés par le BISC sont les suivants :

- rassembler et faire l'inventaire des informations actuelles concernant les activités frauduleuses réalisées électroniquement ;
- informer et assister tous les services publics intéressés ;
- établir des profils d'activités internet spécifiques et des listes de sélection ;

© weerapat1003 - Fotolia.com

- développer et tester des méthodes de détection spécifiques pour internet.

Le BISC peut apporter une contribution utile dans les matières suivantes :

- application correcte des réglementations fiscale, sociale et économique ;
- protection de la santé du consommateur (drogues, hormones, médicaments...) ;
- concurrence et transactions commerciales loyales ;
- obstacle à la vente de produits contrefaits, dangereux ou interdits.

9.6. Dossiers internet et contrefaçon

La Cellule Veille sur Internet a également contribué à l'identification des contrevenants actifs dans le domaine de la vente de contrefaçon sur Facebook. A cet effet, tous les moyens d'identification développés par la cellule ont été mis en œuvre. De nouveaux contacts ont été établis avec Facebook et les informations nécessaires à la poursuite des enquêtes ont été récoltées.

La Cellule Veille sur Internet et la Cellule Contrefaçon ont participé à deux vastes opérations internationales menées en collaboration avec Europol (In Our Sites IV & V) visant à bloquer les sites web proposant des marchandises contrefaites.

Ces sites proposaient entre autres des produits de luxe contrefaits comme des sacs à main, des vêtements (de sport), des chaussures...

Ils commettaient à cet égard plusieurs infractions :

- ils portaient atteinte dans leur intégralité à l'ordre public (par exemple, ils ne commercialisaient que des marchandises contrefaites, en se faisant passer pour la marque d'origine) ;
- ils causaient une concurrence déloyale à l'égard des entreprises légitimes ;
- ils risquaient de porter gravement atteinte aux intérêts des consommateurs (le consommateur ne reçoit pas la marchandise, car elle est saisie à la douane, et il doit payer pour sa destruction...) ;
- ils ne spécifiaient pas l'identité des responsables, qui n'ont pas pu être localisés en Belgique (alors que la première obligation de tout commerçant est de s'identifier clairement sur son site web).

Au total, 480 noms de domaines ont été bloqués à travers le monde dont 225 en Belgique reliés à des noms de domaine « .be » ou « .eu ». Cette action a également été menée en collaboration avec la Douane. Elle cadre parfaitement avec la mission du SPF Economie, dans son approche de maintien de l'ordre économique dans l'intérêt des consommateurs et des entreprises légitimes qui prestent leurs services de manière loyale.

10. La lutte contre la fraude

De tous temps, l'abus de la crédulité d'autrui a profité à des organisations ou à des individus malhonnêtes : promesses abusives d'un gain d'argent ou d'amélioration de la santé ou de la performance, sollicitations mettant en évidence les bons sentiments ou la philanthropie. Chaque jour, des messages électroniques ou téléphoniques, des courriers publicitaires ou des annonces dans la presse induisent en erreur tant le professionnel que le consommateur. Les technologies nouvelles n'ont pas freiné le mouvement, bien au contraire.

Dans le cadre de ses attributions en matière de contrôle des pratiques commerciales, l'Inspection économique décèle leur caractère déloyal et prend les mesures pour les faire cesser dans l'intérêt commun des consommateurs.

10.1. Fraude de masse

Depuis 2010, l'Inspection économique est devenue membre de l'International Mass Marketing Fraud Working Group, qui se concentre exclusivement sur la fraude de masse, à savoir toutes les formes de fraude qui font usage des techniques de communication de masse comme le télémarketing, internet et les mailings de masse, dans le but de contacter les victimes (potentielles) et de communiquer avec elles.

Ce phénomène a connu une énorme croissance partout dans le monde - y compris en Belgique - au cours des dix à quinze dernières années. En réponse à cette globalisation, divers pays (dont les USA, le Royaume-Uni, le Canada, les Pays-Bas et le Nigéria) se sont beaucoup investis dans la lutte contre ce type de fraude.

Forte des expériences acquises dans ce groupe de travail international, l'Inspection économique a pris l'initiative de rassembler les autorités concernées dans une plate-forme nationale de coordination contre la fraude de masse en Belgique. Les experts présents dans cette plate-forme ont identifié la création d'un point de contact spécialisé comme une condition nécessaire à l'organisation de la lutte contre la fraude de masse. En effet, les signaux étaient jusqu'à présent éparpillés entre les différentes autorités, avec pour conséquence que les liens entre eux n'apparaissaient pas clairement et que l'impact des différentes formes de fraude n'était pas – ou ne pouvait pas être – (suffisamment) évalué.

En 2014, beaucoup de temps a surtout été consacré à l'élaboration du point de signalement « fraude de masse », principalement en vue d'un possible élargissement devant en faire un portail plus vaste, également destiné à couvrir les autres compétences de l'Inspection économique.

L'opportunité de faire intervenir les prestataires de services afin de renforcer l'efficacité de la lutte contre la fraude de masse a également été étudiée : par les services qu'ils proposent, les prestataires jouent un rôle dans la communication entre les escrocs et les victimes. Un accord a ainsi été conclu avec bpost concernant une procédure simple d'identification des titulaires de boîtes postales.

A côté de cela, le suivi et l'actualisation des pages Facebook Pasoplichting et Marnaque constituent des occupations quotidiennes. Au total, ces deux pages comptent maintenant environ 1.900 abonnés.

10.2. Coordination de la lutte contre la fraude économique

Une des activités de l'Inspection économique concerne plus particulièrement la lutte contre la fraude économique, en plus de la lutte contre la fraude fiscale et sociale. Depuis 2008, le directeur général de l'Inspection économique fait partie du collège de lutte contre la fraude fiscale et sociale.

L'Inspection économique participe, aux côtés, entre autres, du SPF Finances (Administration des Douanes et des Accises, Affaires fiscales), à la lutte contre les inévitables fraudes qu'engendrent les aides financières octroyées par l'UE pour soutenir le marché.

La Commission européenne peut également ordonner à un Etat membre d'ouvrir une enquête si elle soupçonne l'existence de pratiques frauduleuses, et ses propres fonctionnaires peuvent ainsi participer à ces enquêtes.

Dans le cadre de l'assistance mutuelle entre Etats membres, l'Inspection économique est reconnue comme autorité administrative compétente.

L'Inspection économique joue un rôle important dans la coordination de la lutte contre la fraude économique en tant que présidente de la Commission Interdépartementale pour la Coordination de la lutte contre la Fraude dans les secteurs économiques (CIFC), l'autorité nationale désignée responsable de la lutte contre la fraude et de la collaboration avec l'Office européen de lutte antifraude (OLAF). La CICF, qui est aussi un des comités de la Commission économique interministérielle, a ainsi pour missions :

- de tenir à jour l'aperçu des cellules de coordination et des protocoles de collaboration et de vérifier l'efficacité et l'effectivité de ces derniers ;
- d'assurer une concertation permanente entre les services compétents en vue d'une coordination maximale des contrôles, vu la responsabilité financière des autorités fédérales vis-à-vis de l'Union européenne ;
- de poursuivre, dans le cadre d'une approche de contrôle multidisciplinaire, les groupes de travail ad hoc et, le cas échéant, d'exécuter des actions opérationnelles coordonnées sur le terrain avec la collaboration du parquet ;
- d'assurer le suivi continu du fonctionnement du projet « mise en place d'un système de veille permettant de signaler les problèmes plus tôt » dans les réunions trimestrielles de la CICF.

Ce projet s'insère dans le programme surveillance du marché du SPF Economie. Son objectif opérationnel est de renforcer les instruments de lutte contre la fraude économique, et son objectif stratégique est de combattre efficacement diverses pratiques dans le domaine de l'escroquerie et de la fraude économique.

Ce système de veille doit éventuellement permettre aux autorités CICF d'analyser les signaux avant-coureurs afin de découvrir et de prévenir toute fraude éventuelle avant qu'il ne soit trop tard. C'est dans ce but qu'a été mis au point un système qui permet en permanence de détecter et d'analyser les signaux afin de lutter contre la fraude. Ce SharePoint, créé au niveau de la CICF, sert de point de signalement pour les dossiers dans lesquels une fraude est soupçonnée. Grâce à l'intégration dans une application SharePoint de toutes les données disponibles dans toutes les bases de données des différents départements, les administrations concernées ont un aperçu complet de tous les dossiers.

Via un réseau en ligne, les partenaires s'informent mutuellement des possibles formes de fraude économique dans les secteurs suivants : denrées alimentaires, produits du tabac, produits pharmaceutiques, produits audiovisuels, carburants, diamants et bijoux, meubles, véhicules (d'occasion), services financiers, immobilier et time-sharing, mode et habillement, arnaques, fraude sur internet, contrefaçon et fraude fiscale et sociale.

Le suivi systématique de tous les signalements a lieu pendant les réunions trimestrielles de la CICF.

Le SharePoint « mise en place d'un système de veille permettant de signaler les problèmes plus tôt » est utilisé comme plate-forme d'échange d'informations sur la problématique de la fraude entre les services publics concernés.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude sur internet, des accords ont été pris avec le service des noms de domaine « dns.be »[32] afin que les nouveaux noms de domaine pour les sites web soient automatiquement transmis à l'Inspection spéciale des impôts (ISI) et au SPF Economie.

Via le screening automatique des noms de domaine par le BISC[33], les problèmes constatés sont placés sur le SharePoint du réseau informatique « lutte contre la fraude » afin de :

- renforcer le réseau d'information entre tous les partenaires impliqués dans la lutte contre la fraude économique ;
- assurer le suivi des travaux du sous-groupe de travail « coordination de la lutte contre la contrefaçon et la piraterie » afin de garantir la rationalisation des actions et des initiatives relatives à la lutte contre la contrefaçon et la piraterie ;
- assurer le suivi des irrégularités dans le cadre du financement de la politique agricole commune et, en application du règlement 1848/2006, de récupérer les montants indûment versés dans ce cadre.

En plus de la présidence de la CICF, l'Inspection économique participe aux réunions de la Cellule multidisciplinaire de lutte contre la fraude pour la sécurité de la chaîne alimentaire (CMSA), qui contribue à déterminer les terrains d'action indiqués contre les personnes et les organisations impliquées dans la fraude dans la chaîne alimentaire.

Lettres nigérianes

Les escrocs envoient des lettres, fax ou e-mails offrant de gagner de fortes sommes d'argent à condition de prêter son concours. L'escroquerie vient du fait que les auteurs demandent des acomptes afin de couvrir certains frais nécessaires à la libération de l'argent promis. Depuis quelques années, les offres sont principalement envoyées par e-mails. Afin de compliquer le pistage, les auteurs travaillent avec des cartes de GSM prépayées, des boîtes postales, des numéros de fax inexistants, des e-mails envoyés d'Afrique, etc.

32 http://www.dns.be.

33 Belgian Internet Service Center, il s'agit d'un nouveau service qui d'une part dresse l'inventaire des sites suspects et d'autre part détecte le commerce frauduleux sur internet.

L'Inspection économique a reçu 28 signaux à ce sujet en 2014. Il ne s'agit pourtant que d'une fraction des nombreuses plaintes reçues par la Federal Computer Crime Unit. En effet, il s'agit ici d'escroquerie pure.

Vente pyramidale

Via les ventes pyramidales, un réseau de vendeurs se constitue progressivement. L'objectif principal est son agrandissement. Les participants peuvent surtout gagner de l'argent en recrutant d'autres vendeurs. La vente de produits et services est inexistante ou seulement accessoire. Les membres sont souvent obligés de débourser des sommes importantes comme garantie et pour payer des formations coûteuses. Il est important de souligner que tant la création d'un système pyramidal que la participation à celui-ci sont punissables.

Beaucoup d'annonces dans la presse proposant du travail à domicile et utilisant des slogans tels que « gagnez facilement de l'argent » et « enrichissez-vous depuis votre domicile » sont de la publicité pour des systèmes pyramidaux. Ces publicités promettent souvent des gains d'un montant de 20 à 35 euros par e-mail traité. Pour participer au système de traitement des e-mails, il est nécessaire d'acquérir un « kit de démarrage. » A la réception, ce dernier se révèle toutefois n'être qu'une boîte vide. En 2014, 39 signaux ont été reçus concernant des systèmes pyramidaux.

Concernant cette problématique, un groupe de travail a été créé au sein de l'Inspection économique avec pour objectif d'organiser un brainstorming concernant la matière afin d'élaborer des directives pour le service, de définir des techniques de recherche adéquates, etc., pouvant donner lieu à la rédaction d'un guide explicatif et éventuellement d'une checklist, dans la même optique que les notes d'instruction mais davantage inspirée par la pratique.

Fausses loteries

Des personnes sont contactées par téléphone, e-mail ou courrier, et on leur annonce qu'ils ont gagné une forte somme d'argent. Afin de procéder au paiement du gain, on leur demande de communiquer des données personnelles telles que les numéros de carte d'identité ou de compte en banque. La plupart du temps, on leur demande aussi de verser une somme pour les frais de dossiers. Ceux qui s'exécutent ne reçoivent plus de nouvelles.

En 2014, l'Inspection économique a comptabilisé un total de 154 signaux en matière de fausses loteries.

Annuaires professionnels - démarcheurs publicitaires

Trois concepts principaux dans ce type d'arnaques :

- le procédé le plus répandu consiste dans l'envoi d'un mailing par courrier, fax ou e-mail vous invitant à corriger les coordonnées des indépendants, de membres de

professions libérales, des ASBL en vue d'une mise à jour alors que le document signé équivaut à un nouveau contrat pour une durée de 2 ou 3 ans à des tarifs démesurés. Le service rendu est en outre de qualité très médiocre voire inexistant ;

- un second procédé consiste en l'envoi d'une facture qui laisse supposer qu'un contrat a d'ores et déjà été conclu alors que ce n'est pas le cas. Payer cette facture entraîne l'acceptation de l'offre ;
- enfin, un 3e processus consiste à démarcher des commerçants via fax, téléphone et/ou via des visites à leur établissement pour les inciter à souscrire une insertion publicitaire dans un magazine vendu au profit de diverses œuvres et/ou dans une brochure le plus souvent à caractère régional et ayant un prétendu grand retentissement.

Pas moins de 725 plaintes ont été enregistrées à ce sujet en 2014. C'est pourquoi des mises à jour régulières de la liste de prestataires dont les offres méritent une certaine prudence éditée sur le site internet du SPF Economie ont été réalisées.

Par ailleurs, des travaux ont toujours lieu au sein des instances Benelux, européennes et internationales afin de mieux appréhender ce phénomène.

Arnaque aux « noms de domaine »

Deux techniques différentes sont utilisées pour ce type d'arnaques.

Il s'agit d'un démarchage téléphonique vous invitant à payer à des tarifs abusifs des noms de domaine qui vont être « soi-disant » achetés par d'autres et susceptibles de vous nuire, notamment par confusion possible. Souvent, les sociétés démarchées ont déjà un site internet se terminant par l'extension .be, et on leur propose d'acheter de toute urgence les extensions .biz, .net, .name, etc. Cette arnaque sévit déjà depuis longtemps via spam et est appelée slamming, ces cas sont traités par la cellule « Veille sur Internet ».

Le deuxième procédé utilisé prend la forme d'une facture avec une mention « rappel », qui pousse généralement à l'acquitter sans prendre le temps de vérifier son bien-fondé. Il convient d'être attentif et d'analyser toutes les mentions, et plus particulièrement celles en petits caractères. En lisant ces mentions, on constate qu'il s'agit d'une offre et non d'une facture impayée. Aucun contrat préalable n'a donc été signé.

Ce phénomène a généré 210 signaux en 2014.

© Oleksiy Mark - Fotolia.com

Arnaque aux marques

Les entreprises reçoivent une invitation à acquitter une somme pour le renouvellement d'une « marque » qui n'apporte aucune protection juridique.

34 signaux ont été introduits en 2014 à ce propos.

Vente de vin par téléphone ou à domicile

La vente de vin est conclue par téléphone ou à domicile, les bouteilles sont de piètre qualité et vendues à des prix abusifs ou ne sont même pas livrées, une commande en entraînant souvent d'autres. C'est la Direction Contrôles organisations du marché U.E. et lutte contre la fraude économique de l'Inspection économique qui supervise ce type d'arnaques vu que la qualité du vin est quasi toujours mise en cause en sus des pratiques commerciales déloyales.

20 signaux concernent ces pratiques en 2014.

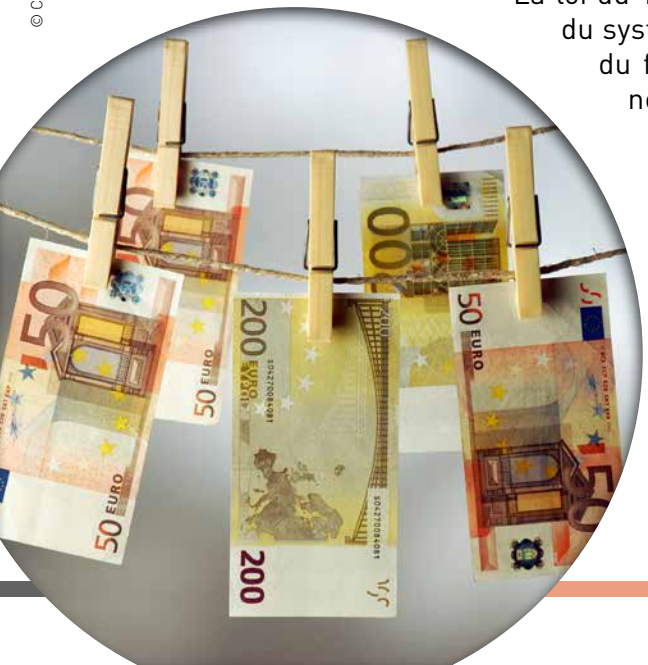
Vente de meubles suite à du démarchage

Le secteur du meuble recourt souvent à l'utilisation de mailings postaux et de démarchages téléphoniques invitant le consommateur à venir prendre les cadeaux qui lui sont réservés. Une fois, dans le magasin, discours des plus tendancieux, fausses annonces de réduction de prix, tromperie, etc. et éventuellement un aspect crédit à la consommation pour financer le tout.

Ce secteur suscite toujours de nombreuses plaintes, tant au niveau des techniques de vente que de la garantie ou de l'octroi de crédit : 804 en 2014 dont 300 signaux concernent spécifiquement le démarchage téléphonique.

10.3. Prévention du blanchiment

La loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme confie à l'Inspection économique des compétences en matière de limitation des paiements en espèces et de surveillance de certains secteurs.



© Comugnero Silvana - Fotolia.com

L'Inspection économique fait partie de l'assemblée des partenaires du Collège de coordination de la lutte contre le blanchiment de capitaux d'origine illicite.

Depuis 2014, un service d'analyse stratégique a été créé afin de réaliser des études sur les risques présentés par certains secteurs ou opérateurs, de sélectionner les contrôles par des méthodes de datamining et de participer à la rédaction de l'analyse nationale annuelle de la menace et des risques en matière de blanchiment.

La Belgique a fait l'objet en 2014 d'une évaluation mutuelle du GAFI[34] qui portait sur les mesures de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. L'Inspection économique a fourni aux évaluateurs les informations concernant ses activités en matière de prévention du blanchiment. Les résultats de cette évaluation seront rendus publics en 2015.

10.3.1. Limitation des paiements en espèces

L'article 21 de la loi précitée précise que le prix de la vente par un commerçant d'un ou de plusieurs biens pour un montant de 3.000 euros ou plus ne peut être acquitté en espèces, que la vente soit effectuée en une opération ou sous la forme d'opérations fractionnées qui apparaissent liées, avec la possibilité d'acquitter en espèces 10 % du prix de la vente, avec un maximum de 3.000 euros.

Cette limitation s'applique également à l'achat de métaux précieux à des particuliers.

En 2014,l'Inspection économique a mené 1.711 contrôles auprès de commerçants pour vérifier l'application effective de la limitation des paiements en espèces.

435 procès-verbaux ont été dressés à l'encontre de commerçants qui ne respectaient pas cette limitation. Les montants payés illégalement en espèces et détectés lors des contrôles en 2014 s'élèvent à 96.563.233 euros.

Les secteurs concernés sont essentiellement le rachat et la vente d'or, les grossistes en tabac et les vendeurs de voitures d'occasion..

34 Le Groupe d'action financière (GAFI) est un groupe intergouvernemental indépendant qui a pour mission de promouvoir des politiques visant à protéger le système financier mondial contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Tableau 18. Blanchiment - Montants illégalement payés en espèces par secteur

Secteur	en euro
Or	52.418.796,40
Tabac	27.048.008,50
Voitures d'occasions	13.614.215,23
Fruits et légumes	1.621.432,00
Divers	753.340,79
Antiquités	488.420,31
Meubles	255.010,95
Construction	147.122,44
Chevaux	97.410,00
Argent	46.900,00
Agences de voyage	35.920,69
Armes	18.729,57
Transport	17.926,69
Total	**96.563.233,57**

Source : SPF Economie, Inspection économique.

L'Inspection économique a poursuivi la surveillance du commerce de l'or. Les nombreux contrôles réalisés en 2012 et 2013, ainsi que la diminution du cours de l'or ont sensiblement assaini le secteur. Une attention particulière reste toutefois nécessaire compte tenu de la sensibilité de ce secteur à des pratiques frauduleuses de toutes natures, telles que le recel, le blanchiment, la fraude fiscale et les pratiques commerciales trompeuses.

Les grossistes en tabac ont fait l'objet de contrôles systématiques en 2014. La majorité des opérateurs respectent maintenant la législation et voient d'une manière positive la diminution de la circulation d'espèces dans le secteur. La sécurité des commerçants et des chauffeurs en est améliorée.

L'Inspection économique a participé à un groupe de travail BENELUX sur le commerce des chevaux de compétition. 29 contrôles d'éleveurs et de manèges ont été effectués. Deux contrôles se sont révélés positifs en matière de paiement en espèces et trois dossiers qui présentaient des indices de blanchiment ont été communiqués à la Cellule de Traitement des Informations financières (CTIF).

Les antiquaires et marchands d'art ont également fait l'objet d'une attention particulière. 25 contrôles ont été réalisés et 9 d'entre eux ont donné lieu à un procès-verbal de constatation d'infraction. Par ailleurs plusieurs dossiers avec des soupçons de blanchiment ont été envoyés à la CTIF.

Les vendeurs de voitures d'occasion ont fait l'objet de plusieurs enquêtes générales en 2014. La pratique des paiements en espèces est largement répandue dans ce secteur et plusieurs concertations avec les fédérations professionnelles ont été organisées. L'Inspection économique a entamé une étude d'impact de la limitation des paiements en espèces sur le commerce des véhicules d'occasion, en particulier à l'exportation. Cette étude est en cours.

10.3.2. Surveillance des secteurs

L'Inspection économique exerce également, conformément à l'article 39 de la loi du 11 janvier 1993, la surveillance de certains secteurs.

Le règlement relatif aux obligations des agents immobiliers en matière de prévention du blanchiment est entré en vigueur le 01.06.2014. Les premiers contrôles relatifs à l'application de ce règlement par les agents immobiliers ont été effectués fin 2014 .

Les diamantaires ont fait l'objet de contrôles sur leurs obligations de prévention du blanchiment en application du règlement spécifique qui leur est applicable. L'Inspection économique a imposé une amende administrative à 36 diamantaires qui n'avaient pas rempli leurs obligations en cette matière.

Le règlement relatif aux sociétés de leasing a été rédigé en collaboration avec l'Association belge du Leasing et sera publié sous forme d'arrêté royal en 2015.

Une procédure interne à l'Inspection économique précise également les modalités de transmission à la CTIF de dossiers présentant des suspicions de blanchiment. Dans ce cadre, 18 déclarations de soupçon de blanchiment ont été communiquées selon la procédure prévue par l'article 33 de la loi du 11 janvier 1993. Par ailleurs, 78 demandes d'informations provenant de la CTIF ont été traitées.

10.3.3. Contrôles dans le secteur du diamant

Le 20 juillet 2004, la Direction générale de l'Analyse économique et de l'Economie internationale (E4) et la Direction générale de l'Inspection économique ont conclu un protocole de collaboration relatif au secteur du diamant désignant la 3e Direction régionale d'Anvers comme instance coordinatrice pour E7.

Le service des Licences Diamant (E4) demande chaque année l'exécution d'un contrôle chez les commerçants en diamant qui n'ont pas introduit leur déclaration de stock et/ou leur rapport d'activité conformément à la réglementation anti-blanchiment. A quelques exceptions près, ces contrôles ont uniquement lieu dans la 3e Direction régionale d'Anvers.

10.3.3.1. Les contrôles des déclarations de stocks de diamants

La déclaration du stock de diamants est obligatoire en vertu de l'arrêté royal du 30 avril 2004, modifié par l'arrêté royal du 26 août 2010, portant des mesures relatives à la surveillance du secteur du diamant.

Les dossiers sont transmis à E7 car les firmes diamantaires concernées ont omis de communiquer leur stock de diamants au 31 décembre et leur traitement au service Licences Diamant (E4). Elles n'ont pas davantage donné suite aux rappels d'E4. La déclaration annuelle du stock de diamants pour l'exercice 2013 devait être rentrée fin mars 2014 au plus tard.

En 2014, E4 a demandé que 254 diamantaires n'ayant pas déposé leur déclaration de stock pour 2013 fassent l'objet d'une enquête, ce qui a donné lieu à la rédaction de 26 procès-verbaux pour infraction à l'article 169 de la loi-programme du 2 août 2002, qui ont été transmis au parquet du procureur du Roi d'Anvers.

En outre, 5 diamantaires ont vu leur enregistrement radié (2 en raison de la cessation de leurs activités, 1 pour faillite, 1 en conséquence d'une radiation d'office dans la BCE et 1 à la suite de la dissolution de l'entreprise), les autres ont régularisé leur situation.

10.3.3.2. Les contrôles de l'introduction du rapport « anti-blanchiment » diamant

Ces contrôles ont lieu en vertu de l'arrêté royal du 7 octobre 2013 portant approbation du règlement pris en exécution de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme pour les commerçants en diamant enregistrés en application de l'article 169, § 3, de la loi-programme du 2 août 2002.

L'arrêté royal dispose entre autres que chaque commerçant en diamant doit désigner au sein de son entreprise un responsable anti-blanchiment qui veille au respect des obligations définies par le règlement : identification des clients (avec des mesures spécifiques pour les opérations à distance, les personnes politiquement exposées ou la détermination des bénéficiaires effectifs), devoir de vigilance (actualisation des données au moins deux fois par an), devoir de conservation (cinq ans pour les documents probants) et devoir de for-

© everythingpossible - Fotolia.com

mation et de sensibilisation des travailleurs. Les commerçants doivent remettre chaque année un rapport d'activités à ce sujet.

Une procédure de sanction administrative a été introduite en 2013 pour les commerçants en diamant qui omettent de rendre leur rapport d'activités. E7 envoie en premier lieu une lettre aux firmes afin de leur demander de déposer leur rapport dans le mois. Si aucune suite n'est donnée à ce courrier, une sanction administrative de 1.000 euros est imposée. Le SPF Finances se charge de son encaissement.

En 2014, 31 firmes diamantaires ont fait l'objet d'une sanction administrative.

Le contenu du rapport anti-blanchiment remis a en outre été contrôlé pour un groupe de diamantaires à la suite de lacunes dans le rapport ou d'une suspicion de manipulation. On a également vérifié si aucune opération en espèces n'avait eu lieu au-delà de la limite imposée par l'article 21 de la loi du 11 janvier 1993.

254 diamantaires ont été contrôlés et 26 procès-verbaux ont été dressés en raison d'une infraction à l'article 21 de la loi du 11 janvier 1993. Aucun manquement n'a été constaté en ce qui concerne le contenu des rapports d'activités.

© WavebreakmediaMicro - Fotolia.com

11. Droits intellectuels

11.1. Contrôle des sociétés de gestion des droits d'auteur

La loi du 30 juin 1994 relative au droit d'auteur et aux droits voisins (ci-après la LDA) et à sa suite, le titre 5 du livre XI du Code de droit économique approuvé par la loi du 19 avril 2014 (MB, 12 juin 2014 pp. 44403 et ss.) prévoient que l'auteur, le compositeur, le producteur, l'artiste-interprète ou exécutant, en bref, l'ayant droit (ou le titulaire du droit) d'une œuvre ou d'une prestation dispose, sauf exceptions, du droit exclusif d'autoriser ou d'interdire toute reproduction et plus largement toute utilisation de celle-ci. Il revient également à l'ayant droit d'assortir éventuellement son autorisation de conditions qui, dans la plupart des cas, seront de nature pécuniaire.

D'autre part, dans certains cas, la difficulté à faire valoir le droit exclusif a conduit le législateur à lui substituer une gestion collective obligatoire (cas du droit de câble) ou un droit à rémunération dans les cas suivants, appelés également licences légales :

- la copie privée d'œuvres et de prestations ;
- la reprographie (rémunération pour la reproduction dans un but privé ou à des fins d'illustration de l'enseignement ou de recherche scientifique des œuvres fixées sur un support graphique ou analogue) ;
- la rémunération équitable (due en cas de radiodiffusion ou de communication au public de prestations des artistes-interprètes ou exécutants et des producteurs) ;
- le prêt public.

La gestion collective est née de l'impossibilité à laquelle était confronté chaque utilisateur d'une œuvre de demander à l'auteur de celle-ci, et souvent même à ses co-auteurs, une autorisation pour son utilisation. De même, s'ils agissaient individuellement, les ayants droit se heurtaient à l'impossibilité du contrôle effectif de l'usage qui est fait de leurs œuvres ou prestations.

Chacune des sociétés de gestion des droits est active pour le domaine qui la concerne. Ces domaines sont aussi variés que les œuvres d'auteurs scientifiques et universitaires, la musique, l'édition de magazines, la production de musique, le domaine artistique, le journalisme...

Ceci a pour conséquence inévitable que chaque société ne connaît pas vraiment de concurrence. En effet, chacune regroupant les ayants droit dont elles gèrent les intérêts conformément à leur objet social, elles ne se nuisent pas les unes aux autres du point de vue économique. Certaines ont toutefois des activités qui chevauchent celles d'autres sociétés mais la règle du monopole de fait est généralement de mise.

Outre cette situation de monopole de fait, le législateur a également créé des monopoles de droit pour les licences légales au profit de Reprobel (Reprographie, prêt public), Auvibel (Copie privée) et de Simim (représentant les producteurs) et PlayRight (représentant les artistes-interprètes) conjointement (Rémunération équitable).

A l'heure actuelle, pas moins de 26 sociétés de gestion collective sont autorisées à exercer leurs activités sur le territoire belge. Les montants mis en jeu et la défense des intérêts des ayants droit et des utilisateurs soumis au monopole de fait ou de droit des sociétés de gestion des droits, ont incité le législateur à mettre en place un système de contrôle du secteur de la gestion collective, tout d'abord en instaurant le principe de l'autorisation préalable pour l'exercice des activités sur le territoire belge, et ensuite, en créant un Service de contrôle des sociétés de gestion des droits au sein

de l'Inspection économique. Ce service est chargé de veiller à l'application de la loi, ainsi que des statuts, des tarifs et des règles de perception et de répartition. Il agit sur plainte, à la demande du ministre ou d'initiative. Au cours de l'année 2014, la réglementation a été adaptée en vue d'étendre les moyens d'action et de préciser le rôle du Service de contrôle ainsi que d'étendre et de préciser les obligations qui pèsent sur les sociétés de gestion et d'étendre et de préciser les droits et devoirs des ayants droits et des utilisateurs du répertoire des sociétés de gestion. Ces modifications s'inscrivent dans le cadre du Code de droit économique au travers des dispositions insérées dans ce code par les lois des 10 et 19 avril 2014 (MB, 12 juin 2014). Ces modifications résultent également de l'adoption de l'arrêté royal du 25 avril 2014 (MB, 27 juin 2014). Ces modifications intervenues en 2014 produiront leurs effets essentiellement à partir de 2015. L'adoption de la directive 2014/26/UE du 26 février 2014 (J.O., L 84/72 du 20 mars 2014) aura également un impact sur l'action du Service de contrôle lorsqu'elle sera transposée en droit belge.

Le 2 octobre 2014, le Service de contrôle a écrit à toutes les sociétés de gestion pour indiquer quand et comment il effectuera les contrôles sur la base de l'arrêté royal du 25 avril 2014 et pour inviter les sociétés de gestion à lui faire part de leurs préparatifs en vue de se conformer à cet arrêté ainsi que de leurs commentaires et questions. Le Service de contrôle a également rencontré plusieurs sociétés de gestion à ce sujet. Notamment sur la base des questions posées, le Service de contrôle fournira en 2015 des indications complémentaires sur la manière d'appliquer l'arrêté précité.

11.1.1. Activité réglementaire du Service de contrôle

Le Service de contrôle a donné les informations et avis nécessaires dans le cadre de l'élaboration, de la transposition et de la mise en œuvre des importantes modifications réglementaires précitées intervenues au cours de l'année 2004 à savoir la directive 2014/26, les lois des 10 et 19 avril 2014 et l'arrêté royal du 25 avril 2014. Ces avis et informations étaient destinés à la Direction générale de la Réglementation économique, au cabinet du ministre et aux milieux intéressés

Dans le prolongement de son activité de contrôle, le Service de contrôle a également préparé et veillé à l'approbation des arrêtés ministériels en rapport avec l'agrément des agents des sociétés de gestion.

11.1.2. Activités de contrôle récurrentes

Le Service de contrôle a continué en 2014 à exercer les activités récurrentes qui découlent de ses attributions fixées par la loi du 30 juin 1994 relative au droit d'auteur et aux droits voisins telle que modifiée notamment par la loi du 10 décembre 2009 sur le contrôle des sociétés de gestion.

Les articles de la réglementation qui sont concernés[35] organisent cinq types de compétences.

11.1.2.1. Autorisations

- Délivrer des autorisations d'exercer l'activité de société de gestion[36].
- En ce qui concerne la rémunération pour reprographie perçue par Reprobel, agréer les grilles standardisées, les experts intervenant dans la procédure d'avis, les formulaires de déclaration, les règlements de répartition, le projet pour l'étude sur la reprographie réalisée par un organisme indépendant.
- En ce qui concerne la rémunération pour copie privée perçue par Auvibel, agréer les règlements de répartition.
- Agréer les agents des sociétés de gestion.

11.1.2.2. Information

- Recevoir des informations (rapport de gestion ; liste des ayants droit ; rapport sur l'utilisation des droits à des fins sociales, culturelles ou éducatives ; sanctions contre le réviseur, démission du réviseur ; rapport du réviseur ; modification des règles internes des sociétés de gestion ; notification de demandes de renseignements adressées aux débiteurs, redevables et autres ; notification de demandes de renseignements adressées aux redevables ou aux distributeurs, grossistes ou détaillants ; rapport sur la perception et la répartition de la rémunération pour copie privée).
- Se faire assister d'experts.
- Transmettre des informations confidentielles dans certains cas.
- Rendre public un rapport d'activités répondant aux exigences fixées.

11.1.2.3. Recommandations et remarques

- Formuler dans certaines conditions des recommandations sur la structure des sociétés de gestion.
- Formuler des remarques sur les statuts, règles de tarification, de perception et de répartition que les sociétés de gestion envisagent d'adopter.

35 LDA : articles 65ter, §4 ; 65quater, §4 ; 66quater, §2 ; 66sexies, §2 ; 67, §§1-3 ; 67, §§4-6 ; 67bis ; 68bis ; 68ter ; 68quater; §1 ; 68quater, §2 ; 69 ; 70, 5° ; 75 ; 75bis ; 76, §§1-5 ; 76, §6 ; 77, §2, 3°, a) ; 77, §2, 3°, a) ; et 67 et 77quater ; 77 et 77bis, §4 ; 77bis ; 77ter ; 77quater ; 77quinquies ; 87bis ; 78bis. AR du 28 mars 1996 : articles 7, 9 et 10. AR du 30 octobre 1997 : articles 13§3, 14, 18, 22§4, 23§3, 24, 26§3 et §7.

36 Cette compétence est actuellement exercée par l'Office de la Propriété Intellectuelle au sein de la Direction générale de la Réglementation économique du SPF Economie.

11.1.2.4. Enquêtes

- Veiller à l'application de la loi, de ses arrêtés d'exécution et des règles internes des sociétés de gestion.
- Rechercher et constater les manquements et infractions.
- Se faire produire des documents, pénétrer dans les bâtiments, saisir les documents.

11.1.2.5. Sanctions

- Retirer des autorisations d'exercer l'activité de société de gestion.
- Agir contre les personnes qui exercent une activité de société de gestion sans y être autorisées.
- Demander au président du tribunal de constater l'atteinte, d'ordonner la cessation ou de désigner des administrateurs.
- Adresser un avertissement et s'il n'est pas suivi, en aviser le procureur du Roi.
- Proposer une transaction.
- Infliger une amende.
- Publier le fait qu'un manquement a persisté malgré l'avertissement adressé par le Service de contrôle.

En 2014, l'exercice de ces compétences a débouché sur :

- l'examen de 5 modifications statutaires, de 6 modifications tarifaires et de 4 modifications de règlements de répartition impliquant au total 13 sociétés de gestion ;
- la vérification des montants des droits perçus et répartis par ces sociétés pendant l'année 2012 et 2013 et la vérification de la comptabilité pour l'ensemble des sociétés de gestion ;
- l'examen de 29 plaintes, ainsi que les réponses à 25 demandes de renseignements et 4 questions parlementaires ;
- l'agrément de 7 agents des sociétés de gestion des droits ;
- la facturation de 604.549 euros dans le cadre de la contribution des sociétés de gestion au fonds budgétaire sur la base des perceptions de 2012 ;
- la constatation que pour l'année 2013, les perceptions déclarées des sociétés de gestion s'élevaient à 308.655.782 euros et les autres recettes (notamment produits financiers générés par les droits) à 16.205.341 euros ;

- la constatation que pour l'année 2013, les répartitions déclarées des sociétés de gestion s'élevaient à 235.335.832 euros.
- la constatation que pour l'année 2013, les réserves déclarées s'élevaient à 73.603.679 euros et la dette aux ayants droit à 487.514.946 euros.

11.1.3. Contrôles non récurrents spécifiques à certaines sociétés agréées

Une société de gestion fait l'objet depuis plusieurs années d'un contrôle systématique et étroit de son processus de répartition. En 2014, une attention accrue a été portée à un des secteurs artistiques dont elle gère les droits.

11.1.3.1. Procédures en manquement

Trois avertissements ont été envoyés en 2014 concernant les trois manquements suivants.

- Inversion de la charge de la preuve relative à l'utilisation de musique en cas de demandes de paiement rétroactif se rapportant aux cinq dernières années (avertissement envoyé le 9/05/2014).

Le 22 octobre 2013, deux sociétés de gestion ont été invitées à une audition concernant des demandes de paiement envoyées aux utilisateurs d'œuvres protégées portant non seulement sur l'utilisation actuelle de ces œuvres mais réclamant en outre une rémunération pour une période antérieure de cinq ans ou plus. Le Service de contrôle a constaté dans plusieurs dossiers que cela avait eu lieu automatiquement, sans que la société de gestion en question ne dispose de suffisamment de preuves justifiant la perception rétroactive.

Le 9 mai 2014, le Service de contrôle a adressé un avertissement aux sociétés de gestion conformément à l'article 77 de la loi sur le droit d'auteur afin de les prier de remédier aux irrégularités constatées dans un délai imparti. A leur demande, les sociétés de gestion ont pu consulter le dossier et un report a été accordé jusqu'à fin 2014 pour la régularisation des manquements. Le suivi de ce dossier se poursuivra en 2015.

- Exigence de paiement dans le cadre d'une licence légale pour l'utilisation d'œuvres libres de droits (avertissement envoyé le 23.09.2014).

Le 22 octobre 2013, deux sociétés de gestion ont comparu en vue de la rédaction d'un procès-verbal d'audition concernant des perceptions pour de la musique libre de droit dans le cadre d'une licence légale.

Le 23 septembre 2014, le Service de contrôle a envoyé un avertissement sur la base de l'article 77 de la loi du 30 juin 1994 demandant de remédier au manquement dans un délai déterminé. Le traitement de ce dossier se poursuivra en 2015.

- Répartitions tardives (avertissement envoyé le 06.03.2014).

En 2013, le Service de contrôle a porté son attention sur les répartitions particulièrement tardives d'une société de gestion pour un type de droits déterminé. Conformément à l'article 77 de la loi du 30 juin 1994, la société de gestion a été entendue en date du 19 décembre 2013. A cette occasion, il a été demandé à la société de gestion de mettre à jour les données financières relatives aux perceptions et répartitions concernées ainsi qu'aux réserves constituées et aux produits financiers générés, et de fournir les explications quant aux répartitions estimées a priori insuffisantes, afin que le Service de contrôle puisse établir précisément le rapport entre les perceptions et les répartitions réalisées sur une période déterminée et pour un type de droits déterminé.

Sur la base de cette audition et des documents transmis, le Service de contrôle a estimé devoir adresser un avertissement à la société concernée, ceci sur la base de l'article 77 de la loi du 30 juin 1994. La société de gestion concernée disposait d'un délai pour remédier au manquement constaté. Ce délai expirait au 31 décembre 2014.

Le Service de contrôle examinera début 2015 si la société de gestion a mis ce délai à profit pour remédier au manquement et effectuer les paiements requis.

11.1.3.2. Procédures en manquement - Actions devant le tribunal de première instance et devant son président

Une société de gestion a tenté de faire obstacle à deux procédures en manquement introduites contre elle. A cette fin, elle a introduit une action en référé (le 5 septembre 2012) et une action au fond (le 14 septembre 2012) auprès du tribunal de première instance de Bruxelles et auprès de son président.

Cette société de gestion entendait dénier la compétence du Service de contrôle à sanctionner les deux manquements et contestait le bien-fondé des manquements. Ces actions ont donné lieu à l'ordonnance en référé du 26 octobre 2012 et au jugement du 26 avril 2013. Par ces deux décisions, les juges admettaient la compétence du judiciaire pour empêcher l'adoption de sanctions au motif que les

juges contestaient la réalité du premier manquement et considéraient que, par conséquent, la sanction envisagée porterait atteinte à un droit subjectif. En ce qui concerne le deuxième manquement, le juge des référés ne s'est pas prononcé en raison du défaut d'urgence.

Le juge du fond s'est refusé à se prononcer sur l'existence du deuxième manquement mais a par contre confirmé la compétence du Service de contrôle pour le faire en ces termes : « La mission du Service de contrôle est de veiller à l'application de la présente loi (la LDA) ...(article 76, §1er, LDA). Le contrôle de la bonne compréhension de la notion de communication au public relève bien de la mission du Service de contrôle telle que définie à l'article 76, §1er précité. Par ailleurs, l'article 65ter, §1er LDA prévoit expressément l'obligation pour la société de gestion de gérer de manière équitable et non discriminatoire les droits dont elle a la charge. Le Service de contrôle est donc compétent pour apprécier le respect par la [société de gestion], de son obligation de bonne gestion, qui implique notamment le respect de la loi nationale ou européenne. C'est à tort que la [société de gestion] estime que l'Etat belge ne pourrait considérer le manquement comme établi avant qu'un tribunal ne se soit prononcé dans le cadre d'une procédure judiciaire entre la [société de gestion] et [les destinataires de la décision litigieuse]. En effet, la procédure administrative de sanction a précisément pour objet le constat par l'administration d'un manquement à la LDA ». L'ordonnance du 26 octobre 2012 et le jugement du 26 avril 2013 ont été mis à néant par les deux arrêts du 12 octobre 2014 de la Cour d'appel de Bruxelles.

11.1.3.3. Procédures en manquement - Action devant le président du tribunal de première instance de Bruxelles

Une action en cessation sur la base de l'article 77quinquies LDA a été introduite le 21 octobre 2013 par l'Etat en raison du fait que le tarif pour les fournisseurs d'accès internet a été maintenu malgré l'avertissement adressé par le Service de contrôle du 20 août 2012. Trois fournisseurs d'accès ont introduit des requêtes en intervention volontaire à cette instance les 18 et 19 novembre 2013. L'échange d'arguments s'est terminé avec les plaidoiries du 22 décembre 2014 et une décision est attendue en 2015.

Il est à noter que, depuis le 12 avril 2013, la question de la légalité du tarif pour les fournisseurs d'accès est également posée au tribunal de première instance de Bruxelles dans le cadre d'une procédure qui oppose la société de gestion concernée aux fournisseurs d'accès d'internet. Le Service de contrôle n'est pas partie à cette dernière procédure.

© Maksym Yelenyalov - Fotolia.com

11.1.3.4. Procédures en manquement - Actions devant la cour d'appel

L'Etat belge ne s'est pas rallié à la thèse du tribunal de première instance de Bruxelles selon laquelle l'article 69 LDA « n'interdit pas en soi à la société d'effectuer des retenues, mais détermine uniquement le critère de répartition des fonds non attribuables, que ce soit après une retenue éventuelle ou non ». Il ne s'est pas non plus rallié aux thèses de l'ordonnance en référé et de la décision au fond concernant la compétence de ces juridictions pour prendre des décisions préventives. Il a donc introduit deux appels le 28 juin 2013 contre l'ordonnance en référé du 26 octobre 2012 et contre la décision du tribunal de première instance du 26 avril 2013. La société de gestion concernée a également introduit un appel incident le 18 novembre 2013 dans lequel elle contestait le passage du jugement du 26 avril 2013 qui reconnaissait la compétence du Service de contrôle à agir contre le manquement reproché.

Par ses deux arrêts du 12 septembre 2014, la cour d'appel de Bruxelles a considéré qu'il découle des circonstances de fait qu'il n'y avait ni l'urgence justifiant le référé ni de droit gravement menacé au sens de l'article 18, alinéa 2 du Code judiciaire justifiant une action préventive. En conséquence, la cour a mis à néant les deux décisions entreprises. Le Service de contrôle est donc habilité à poursuivre les deux procédures en manquement.

11.1.4. Rapport d'activités du Service de contrôle

Comme le prévoit l'article 76, §6 LDA, en 2014, le Service de contrôle a rédigé et rendu public son rapport annuel 2013. On trouve notamment dans ce rapport l'évolution des perceptions et des répartitions au cours des 5 dernières années, ainsi que des explications sur la différence entre les deux (dettes aux ayants droit, réserves, frais de fonctionnement). Le rapport rend également compte du traitement des plaintes, demandes d'information, questions parlementaires et des procédures en manquement. Enfin, le rapport comporte un chapitre thématique sur les droits d'auteur et droits voisins dans le cadre de la radiodiffusion. Ce chapitre rédigé sur la base de rencontres avec l'ensemble des acteurs du secteur présente ces acteurs et les relations économiques et juridiques qu'ils entretiennent. Il évoque aussi les conséquences économiques et juridiques d'innovations intervenues dans le secteur ainsi que l'impact des réglementations média et du droit de la concurrence et la jurisprudence en 2013. Le chapitre débouche sur le constat qu'il est souhaitable d'améliorer :

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

- la coopération entre régulateurs et autorités de contrôle ;
- la transparence concernant les tarifs ;
- l'utilisation des répertoires et les flux financiers et le règlement alternatif des différends.

L'Inspection économique prendra les mesures nécessaires pour que le rapport 2014 du Service de contrôle soit disponible sur le site web du SPF Economie à la fin de l'été 2015.

11.1.5. Table ronde sur les droits d'auteur et les droits voisins dans le cadre de la radiodiffusion

Le 4 novembre 2014, le Service de contrôle a réuni les acteurs du secteur que sont les sociétés de gestion de droits d'auteur, les organismes de radiodiffusion et les câblodistributeurs pour examiner avec eux les progrès qui pourraient être enregistrés sur deux éléments identifiés dans le chapitre thématique du rapport annuel 2013 du Service de contrôle, à savoir, la question de l'accès au répertoire des sociétés de gestion et la question du règlement alternatif des litiges.

En ce qui concerne l'accès au répertoire, il ressort qu'une description plus détaillée du répertoire peut être assurée à l'avenir, éventuellement via la technique du finger printing. Au sujet du règlement alternatif, les acteurs signalent que la médiation n'a été que très peu appliquée au secteur jusqu'à présent mais qu'elle peut offrir une solution aux litiges dans certains cas. Les questions de principe doivent toutefois toujours être soumises à un juge.

11.2. Lutte contre la contrefaçon et la piraterie des droits de propriété intellectuelle

11.2.1. Pourquoi lutter contre la contrefaçon et la piraterie ?

La contrefaçon est un phénomène en expansion qui n'épargne aucun secteur économique et touche aussi bien les consommateurs que les entreprises. Les objets qui en imitent ou en copient d'autres, trompent le consommateur ; ils sont non seulement moins chers mais également de moins bonne qualité. Certains produits contrefaits représentent un danger pour la santé ou la sécurité des consommateurs. La contrefaçon nuit aux investissements consentis par les entreprises en recherche et développement, génère une concurrence déloyale et représente donc un acte contraire aux usages honnêtes en matière commerciale.

© Cherries - Fotolia.com

Artisanale à l'origine, organisée sous la forme de véritables industries du copiage et de l'imitation aujourd'hui, la contrefaçon est devenue un phénomène d'envergure planétaire qui attaque et déstabilise les entreprises les mieux implantées sur le marché. Les petits ateliers clandestins ont fait place à une véritable industrie dotée d'installations à la pointe de la technologie et d'un réseau de distribution complexe. De nos jours, les produits contrefaits arrivent sur le marché parfois même avant les marchandises « authentiques ».

La contrefaçon procure des marges bénéficiaires nettement supérieures à celles provenant d'autres délits, avec, pour ses auteurs, un faible risque d'être appréhendé et des sanctions encore relativement minimes. Cette situation caractérisée par le ratio « low risk/high return » conduit les experts à penser que la contrefaçon et la piraterie vont devenir à terme les sources de financement privilégiées du crime organisé et des groupes terroristes. La lutte contre cette fraude est donc prioritaire aussi bien pour assurer la protection du consommateur que pour garantir un soutien des entreprises et une concurrence loyale sur le marché.

On peut distinguer les actions selon qu'elles concernent :

- le marché illicite de la contrefaçon c'est-à-dire la copie d'un produit, service, nom protégé par un droit de propriété intellectuelle (brevet, marque, droit d'auteur, dessin, modèles...) ;
- la piraterie, c'est-à-dire sans que les droits de propriété intellectuelle aient été acquittés ou bien encore le marché des importations parallèles, suivant en cela les définitions de l'article 2 du règlement (CE) n°1383/2003 du Conseil du 22 juillet 2003 concernant l'intervention des autorités douanières à l'égard de marchandises soupçonnées de porter atteinte à certains droits de propriété intellectuelle ainsi que les mesures à prendre à l'égard de marchandises portant atteinte à certains droits de propriété intellectuelle (Journal officiel L 196 du 02.08.2003).

11.2.2. Le modèle belge : les dispositions législatives et l'approche coordonnée des contrôles

- La loi et l'arrêté royal prévoyant la transaction administrative

La loi du 15 mai 2007 relative à la répression de la contrefaçon et piraterie des droits de propriété intellectuelle met à la disposition des titulaires de droit de propriété intellectuelle et des autorités publiques des moyens de lutte efficaces. Elle s'inscrit dans le prolongement de la réglementation européenne

douanière et étend au marché intérieur belge la répression non seulement de la contrefaçon de marques, mais aussi d'autres atteintes aux droits de propriété intellectuelle, comme les dessins et modèles, les brevets d'invention et les droits d'auteur.

Cette loi contient des dispositions qui concernent plusieurs autorités de contrôle. Ainsi, elle contient des dispositions utiles pour la mise en œuvre du règlement CE 1383/2003 du 22 juillet 2003 concernant l'intervention des autorités douanières aux frontières extracommunautaires. La loi contient également des dispositions définissant le rôle des agents de l'Inspection économique et des autorités douanières. Ainsi ces deux autorités disposent de pouvoirs étendus de recherche et de constatations des infractions. La loi met à leur disposition une procédure de règlement transactionnel mais pour que celle-ci puisse être pleinement opérationnelle, des modifications législatives et réglementaires étaient encore nécessaires.

La loi du 15 mai 2007 a été modifiée par la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses (articles 40 à 44, MB du 10 mai 2010) afin notamment de réduire radicalement les frais de transport, de stockage et de destruction de biens de contrefaçon confisqués par les autorités. La modification de loi réduit les frais des services d'inspection au minimum grâce à l'introduction d'un système en cascade qui prévoit que le propriétaire, le détenteur, le destinataire et le détenteur de droit de marques doivent intervenir successivement pour les frais de stockage et de destruction.

Enfin, l'arrêté royal d'exécution de la loi du 15 mai 2007 qui devait encore déterminer les modalités d'application de la procédure de règlement transactionnel et les récupérations de frais a été adopté le 20 octobre 2011 (MB du 7 novembre 2011).

L'Inspection économique et la Douane peuvent proposer des transactions administratives. Cette possibilité est introduite afin de décharger les parquets du traitement des infractions principalement plus légères. La procédure ne peut être appliquée que lorsqu'il n'y a eu aucun préjudice et que le contrevenant fait abandon volontaire des biens constitutifs de l'infraction.

L'arrêté royal accorde aux agents désignés à cet effet par le ministre la compétence d'éteindre l'action publique par une proposition de règlement transactionnel. Outre l'avantage d'une unité jurisprudentielle certaine, ce système de transaction administrative permet dès lors une répression plus rapide et plus efficace. De nombreux dossiers ne dépasseront ainsi pas le stade de la procédure administrative et ne viendront plus engorger les parquets et tribunaux correctionnels, lesquels pourront ainsi consacrer plus d'attention aux dossiers qui leur parviendront, et les traiter avec plus

de célérité. En même temps, les infractions plus légères, autrefois classées sans suite par le parquet surchargé, seront effectivement sanctionnées. C'est faire d'une pierre deux coups.

Le système proposé fonctionne comme suit :

Après réception du procès-verbal constatant l'infraction, dressé par les agents compétents, les fonctionnaires spécialement désignés à cette fin peuvent proposer au contrevenant le paiement d'une somme d'argent dans un délai fixé par l'arrêté d'exécution. Le montant proposé peut, en fonction de la gravité de l'infraction, atteindre 275.000 euros, et même 550.000 euros en cas de concours d'infractions.

Si ces fonctionnaires décident de ne pas recourir à la transaction, notamment parce que l'infraction est trop importante ou a causé préjudice à une personne qui demande indemnisation, le procès-verbal est transmis au procureur du roi.

En cas de paiement de la somme transactionnelle, l'action pénale est éteinte conformément à la loi ; en cas de refus ou de non-paiement dans le délai fixé par l'arrêté, le dossier est également transmis au procureur du roi qui redevient maître des poursuites.

C'est afin d'assurer une réelle uniformité que les sommes transactionnelles sont fixées par des fonctionnaires spécialement désignés à cette fin, à l'exception des agents verbalisant eux-mêmes.

La répression d'actes interdits ne peut cependant s'envisager que dans le respect des droits de la défense. A cet égard, toutes les garanties sont acquises, puisque les contrevenants peuvent, en toute liberté et sans la moindre contrainte, choisir de refuser la proposition administrative de paiement transactionnel. En ce cas, c'est la procédure pénale classique qui reprend ses droits.

Les critères qui interviennent dans la détermination du montant de la transaction administrative sont entre autres : le chiffre d'affaires de l'entreprise où les contrefaçons ont été découvertes, les quantités trouvées et la valeur des marchandises interceptées ainsi que le danger que représentent les contrefaçons pour le consommateur.

11.2.2.1. L'approche coordonnée de la lutte contre la contrefaçon et la piraterie - « La coopération est la clef du succès »

La loi du 15 mai 2007 prévoit une coordination entre les autorités de contrôle (Douane, Inspection économique et Police fédérale). Dès l'entrée en vigueur de

la loi, un sous-groupe de travail « Coordination contre la contrefaçon et la piraterie » a été établi au sein de la Commission économique interministérielle, Commission Interdépartementale pour la Coordination de la lutte contre la Fraude dans les secteurs économiques (CICF). Elle réunit également des représentants du SPF Justice, un magistrat du parquet général, l'AFSCA (sécurité alimentaire) et l'AFMPS (médicaments), des représentants du SPF Finances et de la Police fédérale. Un projet d'arrêté royal devrait, à terme, institutionnaliser la coordination en matière de lutte contre la contrefaçon. Un rapport annuel de la collaboration sur le terrain entre autorités de contrôle devrait également voir le jour.

Les actions mises en œuvre sont soit prises d'initiative (contrôles sur les marchés publics, les foires, dans les night-shops...), soit coordonnées avec les autres forces compétentes en la matière, ou sont des réactions suite à des plaintes de professionnels, d'associations, de parquets, de particuliers, d'autres SPF, etc.

11.2.3. Actions de l'Inspection économique en 2014

Au cours de 2014, de très nombreux dossiers « contrefaçon » ont été ouverts. L'Inspection économique a traité des plaintes de particuliers (consommateurs ou commerçants), des plaintes de titulaires de droit, des dossiers ouverts sur initiative des agents de contrôle et enfin des dossiers provenant de canaux divers (police, douane, parquets...).

Pour ce qui est des droits de propriété intellectuelle mis en cause dans ces dossiers, la plus grande partie concerne le droit des marques.

Bien souvent, on peut parler de « multi-contrefaçon », avec atteinte simultanée à plusieurs droits de propriété intellectuelle (droit de marque couplé avec dessins et modèles et droit d'auteur).

En matière de surveillance du marché, les agents de la taskforce contrefaçon ont contrôlé près de 1.247 commerces au niveau le plus proche du consommateur, tels que des commerces fixes ou ambulants, des marchés, des fêtes foraines ou des stands de foire. Les infractions sont également recherchées sur internet. Les sites de vente et les réseaux sociaux sont surveillés.

Au total, 309 pro justitia et 121 procès-verbaux d'avertissement ont été établis.

L'ensemble des contrefaçons retirées du marché s'élève à 435.707 pièces, toutes catégories de biens confondues, pour une valeur marchande estimée à 9.391.927 euros.

Tableau 19. Contrefaçon - Répartition des produits

Produits	Nbr. de pièces	En euros
Vêtements et accessoires	11.466	870.098
Téléphones mobiles dont éléments et accessoires techniques	1.300	42.720
Produits du tabac	38.680	9.770
Produits de soins corporels	197.407	907.425
Jouets, jeux (dont consoles de jeux électroniques) et articles de sport	661	13.465
Equipement électrique/électronique et informatique et contenu en ligne	80.594	1.312.700
Chaussures dont éléments et accessoires	4.565	301.285
CD, DVD, cassettes, cassettes de jeu	8.939	158.280
Accessoires personnels (lunettes, sacs...)	1.197	5.127.865
Autres (articles ménagers, cosmétiques...)	90.898	648.319
TOTAL	**435.707**	**9.391.927**

Source : SPF Economie, Inspection économique.

11.2.4. Actions marquantes de l'Inspection économique en 2014

De janvier à décembre 2014, 29 actions en collaboration avec d'autres instances de contrôle (police et douane) ont été menées.

Nos méthodes de surveillance ont été affinées afin d'arriver à la source et démanteler les réseaux. L'expérience acquise depuis 2007 permet à présent de mieux déterminer les cibles et de mettre en œuvre des plans d'action plus efficaces. Voici plusieurs cibles et résultats en 2014 :

Atelier de contrefaçon de textiles

Un millier de vêtements contrefaits ont été découverts dans un magasin à Anvers, cachés dans les étagères derrière des vêtements sans marque. La suite de l'enquête a révélé que différentes marques connues étaient par exemple apposées sur une même veste. Les contrôleurs ont trouvé des sacs remplis d'étiquettes et de labels à coudre dans la cave du magasin. Au total, il y avait environ 3.000 labels et étiquettes de

marques connues. Il est dès lors rapidement devenu clair que les vêtements contrefaits étaient assemblés en Belgique.

11.2.5. Piraterie sur internet

Grâce à une indication de la Belgian Anti-piracy Federation (BAF), l'Inspection économique a repéré un important pirate sur internet dans notre pays. Il était actif sur internet avec un blog et une page sur les médias sociaux, suivie par des milliers de personnes. Il plaçait des liens vers des films, des jeux, de la musique... pour ses abonnés. Il fournissait également les sous-titres en néerlandais pour tous les films et séries. Cela concernait environ 80.000 liens vers divers contenus. Toutes les pages ont été mises hors ligne, et le dossier est en cours de traitement au parquet.

Loueurs de DVD

A la suite de plusieurs plaintes, nos contrôleurs se sont rendus dans une vidéothèque de la région bruxelloise dont le propriétaire aurait proposé à ses clients d'acheter des films copiés au lieu de se limiter à la location. Sur place, plus de 3.500 DVD copiés ainsi que 2 graveurs de DVD de haute qualité ont été découverts. Tous les biens ont été saisis.

Entrepôts et box de garage

De nouveaux dossiers ouverts l'année dernière ont donné lieu à des recherches dans des box de garages et dans des entrepôts, le plus souvent loués sous une fausse identité et payés en espèces afin de préserver l'anonymat.

Des milliers de paires de chaussures, de vêtements et de parfums, peut-être destinés à la vente sur les marchés ou dans de petites boutiques, ont ainsi été découverts.

Vendeurs de contrefaçons sur les réseaux sociaux

Plusieurs dossiers ont été ouverts à la suite de plaintes dénonçant des vendeurs de contrefaçons sur les réseaux sociaux. Il s'agit d'un phénomène de plus en plus courant. Les vendeurs peuvent atteindre un grand nombre de consommateurs intéressés via des groupes fermés et pensent pouvoir profiter de l'anonymat sur internet pour rester cachés.

Contrefaçons de chaussures de sport

A la suite d'une indication venant d'un titulaire de marque, une enquête a eu lieu dans un magasin de sport d'Anvers, dans lequel un millier de paires de chaussures de sport ont été saisies. Il s'agissait de copies des biens originaux, vendues au prix réel du marché. Le vendeur les avait payées en espèces à la livraison et n'était en possession que d'une facture d'achat suspecte.

Contrefaçons de vêtements et accessoires de marques

Des contrôles de magasins de vêtements suspects dans tout le pays ont permis de constater de nombreuses infractions. Des milliers de vêtements et accessoires ont été saisis dans des galeries commerçantes à Liège et à Bruxelles. Des contrefaçons de vêtements ont été découvertes aussi bien dans des petits magasins dans les quartiers pauvres que dans des boutiques plus grandes et luxueuses partout en Belgique, dans des petits villages comme dans des grandes villes.

Collaborations optimalisées à Bruxelles

Quelques marchés difficiles à contrôler à Bruxelles ont été soumis à un contrôle à l'aide de la zone de police locale, avec de bons résultats à la clé.

En raison de l'expertise de l'Inspection économique en la matière, les juges d'instruction de Bruxelles ont régulièrement fait appel à elle pour des cas de contrefaçons lors de différentes fouilles effectuées par la police.

Articles de luxe

L'Inspection économique a repéré quelques magasins qui vendaient des copies d'articles de luxe hors de prix, tels que des sacs à main et des montres, dans des rues commerçantes prestigieuses. Les vendeurs falsifiaient également les factures et les certificats d'authenticité. Les produits étaient vendus au prix de vente réel sans que le consommateur puisse suspecter qu'il s'agissait de contrefaçons. Plusieurs centaines d'articles ont été saisis et les dossiers ont été transmis au parquet.

11.2.6. La répression de la fraude sur internet

1. Le SPF Economie et la Belgian Anti-piracy Federation (BAF) ont signé le 17 octobre 2012 un accord de collaboration pour intensifier la lutte contre la piraterie et la contrefaçon sur internet.

Jusqu'alors, l'Inspection économique du SPF Economie a ciblé prioritairement l'offre en vente sur internet d'objets matériels contrefaits, plutôt que la mise à disposition de contenus numériques protégés. En effet, en l'absence d'informations émanant des titulaires de droit quant à l'identité des prestataires auxquels ils ont accordé des autorisations ou non, il est complexe pour l'Inspection économique de savoir s'il est porté atteinte à un droit de propriété intellectuelle ou non.

La BAF est une ASBL qui lutte, en Belgique et au Luxembourg, contre la contrefaçon et la piraterie des œuvres de ses membres, qu'ils soient producteurs et réalisateurs de films, de musique et de jeux vidéo. Pour ce faire, la fédération recherche entre autres sur internet des personnes qui commettent des infractions aux droits de propriété intellectuelle de ses membres.

Dans ces conditions, l'Inspection économique et la BAF ont conclu un accord concernant les modalités de leur collaboration, afin de tirer profit au mieux des ressources, moyens techniques, connaissances, et pouvoirs d'investigation de leur organisation dans la réalisation de leurs objectifs.

Les informations que la BAF collecte dans l'exercice de ses tâches peuvent constituer la base d'une enquête approfondie par le SPF Economie. C'est dans cette optique que la BAF transmet les informations dont elle dispose.

L'Inspection économique se charge des devoirs d'enquête qu'elle estime utiles, de la constatation d'infractions, ainsi que des mesures concrètes à prendre afin de procéder au retrait du contenu illégal ou de rendre le contenu illégal inaccessible. Au sein de l'Inspection économique, les enquêtes sont menées par la cellule contrefaçon de l'Inspection économique, en collaboration avec la cellule « Veille sur Internet. »

2. En 2014, l'Inspection économique a participé, en collaboration avec la Douane, à deux vastes opérations internationales visant à bloquer les sites web proposant des marchandises contrefaites. Au total, 482 noms de domaine ont été bloqués dans le monde. Concrètement, le consommateur soit ne peut plus y accéder, soit se retrouve face à une page informative sur l'objet de cette action de lutte contre la contrefaçon.

Cette action a été entreprise dans l'approche du SPF Economie du maintien de l'ordre économique dans l'intérêt des consommateurs et des entreprises légitimes qui prestent leurs services de manière loyale.

3. Enfin, il est indéniable qu'une action rapide et efficace des autorités pour faire cesser des pratiques frauduleuses contribue à stimuler la confiance des consommateurs dans le commerce électronique légitime et loyal. C'est pourquoi, le SPF Economie a élaboré un projet Optifed relatif à une nouvelle approche de la fraude à grande échelle, forme de fraude utilisant les moyens de communication de masse, tels que l'internet et les mailings notamment, afin d'établir facilement et rapidement le contact avec un nombre considérable de victimes potentielles. Une des réalisations futures visées par ce projet est la création d'un point de contact national pour les fraudes à grande échelle. L'objectif du fonctionnement de cette plateforme électronique est d'obtenir une meilleure vision de l'impact de la fraude économique en Belgique, de permettre aux autorités de contrôle compétentes d'être alertées plus rapidement lors de l'apparition d'une nouvelle vague de tentative de fraude, d'y réagir de manière ciblée afin d'éviter que de nombreuses victimes ne se fassent piéger, et de fournir des informations concrètes sur les différentes techniques utilisées par les fraudeurs afin d'y sensibiliser les consommateurs.

11.2.7. La « plus-value » du SPF Economie

Certaines des législations contrôlées par l'Inspection économique viennent utilement compléter le travail de lutte contre la contrefaçon et donnent ainsi tout son sens à la compétence en matière de contrefaçon et de piraterie en verbalisant les contrevenants pour un faisceau d'infractions à la législation économique. Citons entre autre la législation sur la Banque-Carrefour des Entreprises, le commerce ambulant, l'indication des prix, la vente à perte, le travail frauduleux...

Le SPF Economie peut agir différemment par rapport à la Douane et à la Police. Il a ses propres spécificités.

Différences avec la Douane

Le SPF Economie intervient aussi sans plainte confirmée par le titulaire de droit. Le SPF Economie dispose d'une grande flexibilité et d'une grande accessibilité notamment en cas de plainte.

Différences avec la Police

Le SPF Economie dispose d'une grande expertise au niveau des produits contrefaits et de la législation. Il mène davantage d'actions spécialisées (brevet, modèle et marques) notamment avec le soutien des collègues de l'Office de la Propriété intellectuelle.

Faux médicaments, fausses bottes, faux sacs à main « façon... », « inspiration ... » ou « réplique... »

Le SPF Economie a également une mission de prévention dans le cadre de ses compétences en matière de protection du consommateur. A ce titre, la cellule « Veille sur

Internet » contrôle les publicités électroniques et les pratiques commerciales de manière générale sur le web.

L'internaute est constamment sollicité par des publicités trompeuses, agressives sur le web, parfois véhiculées par des moteurs de recherche ou des sites de socialisation. De manière générale, les offres de produits contrefaits attirent les internautes par leur prix excessivement bas, par une période d'essai gratuite, etc. Le modus operandi du fraudeur est souvent le même : extorquer le consentement du consommateur pour l'achat d'un produit :

- au moyen de techniques de persuasion, facilitées par les nouvelles technologies ;
- en se dissimulant derrière les facilités d'anonymat des nouvelles technologies.

Pour le SPF Economie, il est capital d'encourager les consommateurs à utiliser les moyens mis à leur disposition pour signaler les publicités illégales aux responsables des sites de socialisation et aux autorités (via la plate-forme www.ecops.be). Par ailleurs, des contacts sont pris avec les gestionnaires des sites concernés afin d'obtenir leur collaboration. Certains résultats encourageants ont été obtenus, notamment en ce qui concerne des publicités pour des contrefaçons de vêtements proposées sur un site de socialisation.

Mieux faire connaître nos actions

L'Inspection économique a pris part, comme acteur de terrain, à la 5e édition « Anti-Counterfeiting » organisée le 21 octobre 2014 à Wemmel. A cette occasion, elle a participé à un workshop destiné à échanger des informations entre acteurs concernés par la lutte contre la contrefaçon et la piraterie sur les tendances et nouveaux produits.

Par ailleurs, des présentations sont ponctuellement organisées à la demande d'associations professionnelles ou d'entreprises afin d'expliquer la loi du 15 mai 2007, les différents services compétents ainsi que la manière dont les plaintes sont traitées.

La fondation « Non à la contrefaçon et à la piraterie »

La Fondation « Non à la contrefaçon et à la piraterie » ou « NANAC » a été présentée à la presse le 16 juin 2011. Créée par l'Administration générale des Douanes et Accises et la Chambre de commerce internationale (ICC Belgique), en partenariat avec le SPF Economie, la fondation veut sensibiliser le public aux risques et dommages de la contrefaçon.

Pour combattre le marché de la contrefaçon, une coopération entre les autorités (douanes, police, services d'inspection économique, Agence fédérale des médicaments et des produits de Santé - afmps) et les titulaires de droits intellectuels s'avère de plus en plus nécessaire.

Afin de mener une action efficace, les différentes parties doivent nouer une relation de confiance basée sur l'échange d'informations, souvent sensibles. L'organisation se présente en tant qu'intermédiaire entre les institutions publiques et les commerces.

Afin de sensibiliser le public aux risques et dommages de la contrefaçon, la fondation va organiser des campagnes de prévention et de sensibilisation afin d'attirer l'attention du public et des opérateurs économiques sur l'importance de combattre la contrefaçon et la piraterie. Ces campagnes peuvent se dérouler sur la base d'actions de formation et de prévention ou via des campagnes médiatiques plus spécifiques sur la base de spots radio et TV, de campagnes d'affichage et de publicité dans les médias.

Une enquête sectorielle sur le thème de la contrefaçon effectuée en 2012 par le bureau Akkanto à la demande de la Fondation « Non à la contrefaçon » a montré qu'au terme de 5 années d'application de la loi, le SPF Economie arrive à égalité avec les Douanes comme instance principale connue par les entreprises pour lutter contre la contrefaçon. Cette enquête présentait un « état des lieux » de la lutte contre la contrefaçon, prémisse aux « Etats généraux de la lutte contre le contrefaçon » qui se sont tenus le 4 décembre 2012. Les conclusions de ces Etats généraux ont contribué à mieux cerner les problèmes que rencontrent les acteurs impliqués et ont permis à la fondation « NANAC » d'accentuer sa lutte lors des actions qu'elle mène.

En 2014, l'Inspection économique est restée un membre actif de la fondation. En 2015, la fondation éditera des brochures avec pour publics cibles :

- pour les « marques » : les consommateurs et les entreprises ;
- pour les « brevets » : les entreprises ;
- pour les « droits d'auteur » : les consommateurs.

Le SPF Economie apportera son expertise en veillant à ce que les informations économiques juridiques et pratiques proposées soient conformes à la législation en vigueur.

Par ailleurs, le rôle du SPF Economie dans la lutte contre la contrefaçon et la piraterie est régulièrement mis en lumière dans le cadre des réunions de la fondation, notamment dans le rôle que joue le sous-groupe de travail « Coordination contre la contrefaçon et la piraterie » établi au sein de la Commission interdépartementale pour la Coordination de la lutte contre la fraude dans les secteurs économiques (CICF) de la Commission économique interministérielle, qui assure la coordination des autorités

de contrôle sur le terrain, en attendant que celle-ci soit institutionnalisée dans un arrêté royal, qui entrera peut-être en vigueur en 2015.

En ce qui concerne la répression de la piraterie, le SPF Economie souligne régulièrement à quel point il est important, dans le cadre de la mise à disposition sur internet de contenus numériques protégés, d'obtenir des informations émanant des titulaires de droits quant à l'identité des prestataires auxquels ils ont accordé des autorisations ou non afin de savoir s'il est ou non porté atteinte à un droit de propriété intellectuelle.

11.2.8. Au niveau international

Enfin, rappelons qu'au niveau international, le SPF Economie représente la Belgique au sein de l'Observatoire européen de la contrefaçon et de la piraterie.

En 2009, la Commission européenne a fondé l'« Observatory on Counterfeiting and Piracy » en tant qu'élément de la « DG Internal Market and Services. » L'observatoire a été conçu comme un « high level network » de représentants des autorités publiques de tous les Etats membres et de 39 représentants européens de différents secteurs industriels. En font également partie Europol, Interpol, l'UNICRI, l'OCDE et d'autres DG de la Commission européenne, dont les DG Marché intérieur et services, Commerce, Fiscalité et union douanière, Santé et consommateurs, Entreprises et industrie, Affaires intérieures et Justice..

En mai 2011, l'observatoire a été transféré à l'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur (OHMI), qui est responsable de l'enregistrement des marques au niveau européen. Ce transfert a été effectué afin que l'observatoire puisse devenir un « centre d'excellence » en matière d'informations et de données liées à la propriété intellectuelle et aux infractions aux droits de propriété intellectuelle. Il peut maintenant bénéficier de l'expertise, de l'expérience et des sources de l'OHMI.

En septembre 2012, la première réunion plénière a eu lieu dans les bureaux de l'OHMI à Alicante.

Des groupes de travail spécifiques ont été créés au sein de l'observatoire en 2013. Un représentant de l'Inspection économique participe aux groupes de travail « Enforcement », « IP in the digital world » et « Economics & Statistics », aux « Public Sector Stakeholder Meetings » et à l'assemblée plénière.

En outre, l'Inspection économique prend part à diverses plates-formes visant à lutter contre la contrefaçon et la piraterie. Elle a ainsi participé au « Seminar on Intellectual Property Crimes in Sports » organisé par Europol et l'OHIM à Alicante du 26 au 28 mars 2014 ainsi qu'au « Seminar on Infringements of Intellectual Property Rights on the Internet » organisé par Eurojust, Europol et l'OHIM à Alicante du 5 au 7 novembre 2014.

12. L'Inspection économique et le développement économique

Dans plusieurs secteurs où le pouvoir fédéral exerce des compétences de soutien du développement économique et industriel (défense, aéronautique, spatial) ou de coordination (agriculture), l'Inspection économique est chargée du contrôle comptable, dans les entreprises, de l'utilisation de l'aide octroyée.

12.1. Règlement (CEE) 485/2008, subsides FEAGA

Le règlement (CEE) 4045/89 a instauré un système de contrôle a posteriori approfondi des bénéficiaires des subsides agricoles européens, à l'exception des aides directes aux agriculteurs. Ce règlement a été remplacé en 2008 par le règlement 485/2008.

L'Inspection économique partage cette compétence de contrôle avec la douane et audite les dépenses payées par les trois organismes payeurs belges à un échantillon de bénéficiaires sélectionnés par analyse de risques. Les dépenses auditées en 2014 s'élèvent à 27.930.309,17 euros.

12.2. Compensations industrielles

Les contrats d'achats de matériels majeurs de défense sont généralement assortis de clauses économiques visant à assurer un retour industriel générateur de valeur ajoutée et d'emploi en Belgique.

Les engagements signés par le contractant étranger sont assortis d'une garantie bancaire libérée proportionnellement à l'exécution de ses obligations de compensation.

Le rôle de l'Inspection économique est d'effectuer des contrôles réguliers dans les firmes belges bénéficiaires de compensations afin de pouvoir tenir à jour, par programme, un état de la réalisation de ces compensations et de permettre soit de libérer les garanties bancaires, soit de rappeler leurs obligations aux contractants défaillants.

17 contrôles ont été réalisés dans le but de donner un accord préalable à la signature d'un contrat entre une firme belge et un client étranger ou de comptabiliser les chiffres d'affaires réalisés par les firmes belges et diminuer d'un même montant les garanties bancaires déposées par les entreprises étrangères débitrices de compensations. Ces contrôles ont porté sur des chiffres d'affaires de 101.402.510,73 euros.

12.3. Aéronautique

Le SPF Economie et le SPP Politique scientifique octroient aux entreprises belges participant au développement de nouveaux avions Airbus des avances récupérables destinées à financer les frais non récurrents de mise au point et d'industrialisation.

L'octroi et le remboursement de ces avances doivent répondre à l'encadrement communautaire des aides d'état à la recherche, au développement et à l'innovation (2006/C 323/01).

Le contrôle de l'Inspection économique vise donc à vérifier que les avances octroyées ont servi à couvrir des dépenses admissibles.

13 audits des dépenses ont été réalisés dans des entreprises bénéficiant de financement dans le cadre du développement des avions Airbus A380, A350 et A400M. Un montant total de 36.914.932,95 euros a été déclaré éligible pour servir de base au paiement des avances.

L'Inspection économique contrôle également les chiffres d'affaires générés par la vente des produits développés et qui servent de base au calcul du remboursement des avances (A320, A340, A380, A350)

12.4. Assistance à l'OLAF

L'Inspection économique a été désignée pour assister l'OLAF lors des contrôles et vérifications sur place effectués pour la protection des intérêts financiers des Communautés européennes contre les fraudes et autres irrégularités.

1 demande d'assistance a été reçue et traitée en 2014.

© artjazz - Fotolia.com

13. L'Inspection économique et l'international

13.1. Collaboration multilatérale dans l'Union européenne

L'instrument principal sur lequel repose la collaboration multilatérale de l'Inspection économique est de loin le règlement 2006/2004/CE, qui impose aux Etats membres de l'UE des obligations en matière de collaboration entre les instances nationales responsables du maintien de la législation relative à la protection des consommateurs. Il prescrit que les Etats membres doivent s'assister mutuellement, ce qui peut en premier lieu se faire via un échange d'informations relatives aux enquêtes. Les Etats membres peuvent également requérir une intervention contre des entreprises qui commettent une infraction au droit des consommateurs. C'est en principe l'autorité de l'Etat membre dans lequel l'entreprise est établie qui intervient, au nom des consommateurs concernés d'un ou de plusieurs autres Etats membres.

Le règlement 2006/2004/CE est impératif et directement applicable, peu importe les différences de compétences et de systèmes judiciaires qui continuent d'exister.

Dans ce cadre, l'Inspection économique constitue la seule autorité compétente, et son service Collaboration internationale remplit la fonction de bureau de liaison unique. En tant qu'autorité compétente, elle est chargée de satisfaire aux requêtes des autres Etats membres. Le bureau de liaison est responsable de la coordination (nationale) de la coopération.

Le règlement (CE) n° 2006/2004 institue un comité de réglementation chargé de l'implémentation de ce règlement. Il s'agit entre autres de la création d'un plan annuel de maintien, du développement et du suivi des projets de maintien et du développement de règles concrètes d'exécution. L'Inspection économique a représenté la Belgique dans ce cadre.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

13.1.1. Echange de dossiers

Les chiffres du tableau 14 indiquent le nombre de demandes que l'Inspection économique a respectivement envoyées et reçues dans le cadre du règlement 2006/2004/CE (réseau CPC).

Tableau 20. Dossiers internationaux - nouvelles demandes envoyées en 2014

	Demandes d'informations (art. 6)	Demandes de mesures (art. 8)	Total
Danemark		1	1
France		2	2
Autriche	1		1
Espagne		1	1
Total	**1**	**4**	**5**

Source : SPF Economie, Inspection économique.

Tableau 21. Dossiers internationaux - nouvelles demandes reçues en 2014

	Demandes d'informations (art. 6)	Demandes de mesures (art. 8)	Total
Estonie		1	1
France	1	2	3
Italie	1		1
Pays-Bas		1	1
Pologne	1		1
Royaume-Uni	2		2
Total	**5**	**4**	**9**

Source : SPF Economie, Inspection économique.

Tableau 22. Dossiers internationaux - demandes envoyées encore en cours fin 2014

	Demandes d'informations (art. 6)	Demandes de mesures (art. 8)	Total
France		5	5
Grèce		1	1
Irlande		1	1
Luxembourg		1	1
Pays-Bas	1	8	9
Autriche	1		1
Espagne		3	3
Royaume-Uni		1	1
Total	**2**	**20**	**22**

Source : SPF Economie, Inspection économique.

Tableau 23. Dossiers internationaux - demandes reçues encore en cours fin 2014

	Demandes d'informations (art. 6)	Demandes de mesures (art. 8)	Total
France	1	1	2
Italie	1		1
Pays-Bas		1	1
Espagne		2	2
Royaume-Uni	1		1
Total	**3**	**4**	**7**

Source : SPF Economie, Inspection économique.

En 2014, l'Inspection économique a également reçu 31 avertissements pertinents relatifs à des commerçants ou à des pratiques et en a adressé 5.

Les demandes portent sur diverses thématiques et la majorité des infractions concernent la réglementation sur l'e-commerce (directive 2000/31CE) et/ou la législation sur les pratiques commerciales déloyales (directive 2005/29/CE). Les problématiques courantes sont l'absence des données de contact obligatoires de l'entreprise sur le site internet, le calcul des prix (manque de transparence et suppléments non autorisés) et les omissions trompeuses.

13.1.2. Projets et actions

Différents projets ont vu le jour dans le cadre de la coopération CPC avec pour objectif principal une approche coordonnée de certaines problématiques.

13.1.2.1. Priorities Working Group

L'Inspection économique a collaboré au développement d'une méthode de définition des priorités dans l'application de la loi. Dans ce cadre, elle a participé activement à la préparation de l'Enforcement Action Plan (EAP) annuel 2014. Ce plan inclut toutes les activités prévues par le réseau CPC : workshops, projets communautaires, sweeps, enquête UE, etc.

13.1.2.2. Sensibilisation des magistrats

L'Inspection économique a collaboré à un projet relatif à la formation des magistrats concernant le CPC. Une première réunion avec les autorités CPC et les magistrats a eu lieu le 18 juin 2014. Un document d'information sera élaboré (sous la direction de la DGCCRF (France)). Il reprendra des informations aussi bien globales (européennes) que nationales concernant l'implémentation du règlement CPC, à l'attention des magistrats dans le cadre de leur formation (permanente).

13.1.2.3. In-app purchases

La question des « in-app purchases » a été évoquée au sein du réseau CPC, il s'agit de la vente de services dans le cadre d'une application (initialement gratuite dans la plupart des cas) pour smartphone. Sous la direction de l'Ombudsman des consommateurs danois, la Belgique a collaboré aux discussions avec Google et Apple. Des engagements ont déjà pu être obtenus de la part d'Apple concernant l'amélioration de la fourniture d'informations relatives aux applications payantes.

13.1.2.4. Location de voitures

Le secteur de la location de voitures, généralement pour le tourisme, utilise certaines pratiques (principalement des conditions contractuelles) pas toujours conformes au droit du consommateur. Sous la direction de la Commission européenne et de la Competition and Markets Authority de la Grande-Bretagne, plusieurs Etats membres ont œuvré à une position commune en la matière en vue d'un dialogue (coercitif) avec le secteur.

13.1.2.5. Sweep CPC

Le thème de cette action annuelle était cette fois la garantie. Pendant la première semaine de septembre, les autorités de protection des consommateurs de tous les Etats membres européens ont visité un total de 440 magasins en ligne. Un ou plusieurs problèmes ont été constatés sur 282 d'entre eux.

L'Inspection économique a participé activement puisqu'elle a vérifié 60 sites, dont 40 présentaient des manquements.

Les problèmes les plus courants relevés par cette enquête UE étaient :

- des informations trompeuses sur la responsabilité du vendeur ;
- des informations insuffisantes/peu claires sur la garantie commerciale, sa durée et le garant (pas nécessairement le vendeur final dans le cas de la garantie commerciale).

Au cours d'une seconde phase, un examen plus poussé des problèmes repérés a été effectué, les entreprises ont été priées d'apporter les adaptations nécessaires et, si elles n'obtempéraient pas, une intervention appropriée a eu lieu. Cette phase de l'enquête durera jusqu'au printemps 2015.

13.1.2.6. E-enforcement Experts Group

L'Inspection économique a également participé à un projet commun dirigé par la Competition and Markets Authority du Royaume-Uni.

Ce projet avait pour objectif, via un échange de « best practices » et la rédaction de documents de référence, d'élaborer des standards pour les enquêteurs sur internet et de créer et/ou de renforcer la capacité d'enquête en ligne dans les Etats membres.

L'enquête et la collecte de preuves étant cruciales sur internet dans le contexte actuel d'application de la loi, il est essentiel de partager autant que possible le savoir-faire technique et juridique en la matière et d'assurer un niveau optimal de qualité.

Une plate-forme de partage des connaissances a été mise en place afin donner forme à ces échanges.

13.2. Collaboration bilatérale

Royaume-Uni. Le 1er avril 2014, l'Office of Fair Trading (OFT), avec lequel un protocole de collaboration a été conclu, a été intégré à la nouvelle Competition and Markets Authority (CMA).

En 2014, l'Inspection économique a assumé avec la CMA la direction du projet International Sporting Events et du Best Practices Working Group du RICPC.

France. L'Inspection économique entretient un protocole de collaboration avec la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), et plus particulièrement avec sa direction régionale (DIRECCTE) du Nord-Pas-de-Calais.

Tous les dossiers et questions informelles ne relevant pas du cadre du règlement européen 2006/2004 sont adressés à la direction régionale de Lille, qui est le point de contact pour les dossiers individuels et les informations dans certains domaines spécifiques tels que la sécurité des produits, l'étiquetage et la fraude au kilométrage des véhicules d'occasion.

En 2014, l'Inspection économique a reçu 15 demandes de la direction régionale de Lille : 3 sur la sécurité des produits, 4 concernant l'étiquetage, 6 relatifs à la fraude au kilométrage et 1 hors catégorie.

Le 20 novembre 2014, une réunion bilatérale a eu lieu entre l'Inspection économique, la DGCCRF et la DIRECCTE Nord-Pas-de-Calais afin d'évaluer la collaboration bilatérale et de renouveler le protocole de coopération.

Grand-Duché de Luxembourg. Dans le cadre du protocole de coopération conclu avec la Direction du marché intérieur et de la consommation du Ministère de l'Economie du Grand-Duché de Luxembourg, une réunion bilatérale s'est déroulée à Bruxelles le 28 février 2014. La coopération consiste en l'échange d'informations et de points de vue sur les tendances les plus récentes dans le paysage de la consommation en Europe.

© Rawpixel - Fotolia.com

Centre européen des Consommateurs. En 2006, un protocole a été conclu avec le point de contact belge du Centre Européen des Consommateurs (CEC), convenant d'un accord pour un échange actif d'informations avec l'Inspection économique.

L'Inspection économique a reçu 14 signalements du CEC en 2014 et a réorienté 1.165 consommateurs vers ce centre. Les problématiques récurrentes concernaient la revente de tickets de concert, les achats forcés et la non-livraison de produits commandés sur internet. D'autre part, le CEC constitue un canal d'information important pour l'Inspection économique, qui permet de recueillir les signaux relatifs à des atteintes possibles aux règles en matière de protection des consommateurs.

Autres. L'Inspection économique a aussi travaillé avec différentes autorités, de façon ponctuelle ou en vue du développement ultérieur de relations de collaboration.

13.3. Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs

Le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC) a été créé en 1992 par plusieurs autorités responsables de la protection des consommateurs afin d'échanger des expériences et de réagir aux pratiques qui nuisent au consommateur dans une économie toujours plus globalisante. Les cinq continents sont représentés dans ce réseau, qui, après vingt ans d'existence, compte maintenant 53 membres et 5 organisations partenaires. Il y a également 3 observateurs non étatiques.

L'Inspection économique siège au comité consultatif, qui soutient la présidence dans la direction du réseau. Des audioconférences mensuelles sont organisées dans ce but. Le comité consultatif assure également la direction des groupes de travail « Intelligence », « Enforcement » et « Best practices ». L'Inspection économique est co-présidente du « Best Practices Steering Group ».

L'Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) du Panama a assumé la présidence au premier semestre 2014, avant de laisser la place au Konsumentverket suédois la seconde moitié de l'année. L'Inspection économique a participé aux deux conférences organisées en 2014.

13.3.1. Conférence au Panama

La seconde conférence sous la présidence de l'ACODECO a eu lieu dans la ville de Panama en mai 2014. Les thèmes principaux étaient l'e-commerce et les instru-

ments d'enquête des autorités de la consommation. Le groupe de travail International Sporting Events and Online Ticket Sales a été lancé pendant la conférence. Il a pour but de faire obstacle à la vente en ligne de tickets d'accès non valables à des événements sportifs internationaux, notamment par l'obtention d'une procédure « notice and action » avec les gestionnaires de noms de domaine. L'Inspection économique participe à ce projet.

13.3.2. Conférence en Suède

La première conférence présidée par la Suède s'est déroulée à Stockholm en octobre 2014. Elle avait pour thème la définition des priorités et les intermédiaires (en ligne), également appelés intermediaries. Le Konsumentenverket a ainsi poursuivi les angles d'approche définis par l'Inspection économique quand elle a présidé le réseau (2e semestre 2012 – 1er semestre 2013).

13.3.3. Fraud Prevention Month

En concertation avec le Vlaams Centrum Schuldenlast et le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Inspection économique a organisé une journée de formation destinée aux travailleurs sociaux et aux collaborateurs des CPAS et centres de médiation de dettes. Quatre thèmes étaient abordés : la fraude de masse, les achats sur internet, les agences de recouvrement et la carte de la consommation ; pour chacun d'entre eux, des informations sur les droits des consommateurs, sur la prévention des problèmes de consommation et sur les instances à même de fournir de l'aide et des renseignements ont été fournies. La formation suivait le principe « train the trainer » : les participants devaient donc également pouvoir transmettre les informations à leurs collègues.

Législations dont la surveillance est confiée à l'Inspection économique

Arrêté-loi du 14 mai 1946 renforçant le contrôle des prix.

Arrêté-loi du 29 juin 1946 concernant l'intervention injustifiée d'intermédiaires dans la distribution des produits, matières, etc., et modifiant l'arrêté-loi du 22 janvier 1945 concernant la répression des infractions à la réglementation relative à l'approvisionnement du pays.

Loi du 30 décembre 1950 organisant l'industrie diamantaire.

Loi du 28 mai 1956 relative aux substances et mélanges explosifs ou susceptibles de déflagrer et aux engins qui en sont chargés.

Loi du 11 septembre 1962 relative à l'importation, à l'exportation et au transit des marchandises et de la technologie y afférente.

Loi du 30 juillet 1963 relative à la location des films destinés à la projection commerciale.

Loi du 11 juillet 1969 relative aux pesticides et aux matières premières pour l'agriculture, l'horticulture, la sylviculture et l'élevage.

Loi du 28 mars 1975 relative au commerce des produits de l'agriculture, de l'horticulture et de la pêche maritime.

Loi-cadre du 1er mars 1976 réglementant la protection du titre professionnel et l'exercice des professions intellectuelles prestataires de services.

Loi du 6 juillet 1976 sur la répression du travail frauduleux à caractère commercial ou artisanal.

Loi du 24 janvier 1977 relative à la protection de la santé des consommateurs en ce qui concerne les denrées alimentaires et les autres produits.

Loi du 28 juillet 1981 portant approbation de la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction, et des annexes, faites à Washington le 3 mars 1973, ainsi que de l'amendement à la Convention, adopté à Bonn le 22 juin 1979.

Loi du 21 février 1986 sanctionnant les infractions aux règlements de la Communauté économique européenne en matière de marché viti-vinicole.

Loi du 11 août 1987 relative à la garantie des ouvrages en métaux précieux.

Loi du 5 août 1991 relative à l'importation, l'exportation et le transit d'armes, de munitions et de matériel devant servir spécialement à un usage militaire et de la technologie y afférente.

Loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

Loi du 9 mars 1993 tendant à réglementer et à contrôler les activités des entreprises de courtage matrimonial.

Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage.

Loi du 29 juillet 1994 tendant à favoriser la transparence du commerce des marchandises originaires d'un pays non membre de l'Union européenne (29.07.1994)

Loi du 25 mars 1996 portant exécution de la directive du Conseil des Communautés européennes du 21 décembre 1988 relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des Etats membres concernant les produits de construction.

Loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes et à la possibilité de vente de gré à gré des biens immeubles saisis.

Loi du 30 octobre 1998 relative à l'Euro.

Loi du 22 avril 1999 relative aux professions comptables et fiscales.

Loi-programme du 2 août 2002 – Articles 168 – 170 concernant les dispositions portant des mesures pour le contrôle des actes accomplis dans le secteur du diamant.

Loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur.

Loi du 11 mai 2003 protégeant le titre et la profession de géomètre-expert.

Loi du 11 juin 2004 réprimant la fraude relative au kilométrage des voitures.

Loi du 8 juin 2006 réglant des activités économiques et individuelles avec des armes.

Loi-cadre du 24 septembre 2006 sur le port du titre professionnel d'une profession intellectuelle prestataire de services et sur le port du titre professionnel d'une profession artisanale.

Loi du 10 novembre 2006 relative aux heures d'ouverture dans le commerce, l'artisanat et les services.

Loi-cadre du 3 août 2007 relative aux professions intellectuelles prestataires de services.

Loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses – les articles 183 jusqu'à 185 concernant les titres repas sous forme électronique.

Loi du 28 août 2011 relative à la protection des consommateurs en matière de contrats d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente et d'échange.

Code de droit économique.

Loi du 30 juillet 2013 relative à la revente de titres d'accès à des événements.

Loi du 21 décembre 2013 portant exécution du Règlement (UE) N° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 établissant des conditions harmonisées de commercialisation pour les produits de construction et abrogeant la Directive 89/106/CEE du Conseil, et abrogeant diverses dispositions.

Liste des abréviations

ADR	Alternative Dispute Resolution (voir aussi « RAL »)
AFSCA	Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire
AR	Arrêté royal
ASBL	Association sans but lucratif
BAF	Belgian Anti-piracy Federation
BCE	Banque-Carrefour des Entreprises
B2B	Business to Business (entre professionnels)
B2C	Business to Consumer (entre un professionnel et un consommateur)
BISC	Belgian Internet Service Center
CBFA	Commission bancaire, financière et des assurances
CEC	Centre Européen des Consommateurs
CICF	Commission Interdépartementale pour la Coordination de la lutte contre la Fraude dans les secteurs économiques
Comeos	Porte-parole du commerce et des services en Belgique
CPAS	Centre public d'aide sociale
CTIF	Cellule de traitement des Informations financières
DG	Direction générale
DGCCRF	Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes
E4	Direction générale des Analyses économiques et de l'Economie internationale du SPF Economie
FAQ	Frequently Asked Questions
FEBIAC	Fédération belge des Industries de l'Automobile et du Cycle
FSMA	Financial Services and Markets Authority (auparavant CBFA)

horeca	Hôtel restaurant café
IPI	Institut professionnel des agents immobiliers
ISI	Inspection spéciale des impôts
LCC	Loi sur le crédit à la consommation
LDA	Loi relative au droit d'auteur et aux droits voisins
LPMC	Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur
MB	Moniteur belge
ODR	Online Dispute Resolution
OLAF	Office européen de lutte antifraude
p j	pro justitia
PME	Petites et moyennes entreprises
p.-v.	Procès-verbal
p.-v. av.	Procès-verbal d'avertissement
RAL	Règlement alternatif des litiges
REL	Règlement extrajudiciaire des litiges
UE	Union européenne

economie
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
http://economie.fgov.be