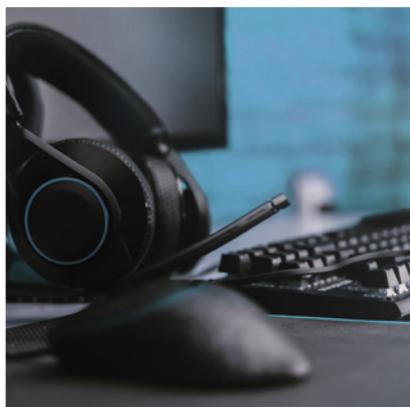


Direction générale de l'Inspection économique

Rapport annuel 2019





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

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

N° d'entreprise : 0314.595.348



○ 0800 120 33 (numéro gratuit)



○ SPFEco



○ @spfeconomie



○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (page bilingue)



○ [instagram.com/spfec](https://www.instagram.com/spfec)



○ [youtube.com/user/SPFEconomie](https://www.youtube.com/user/SPFEconomie)



○ economie.fgov.be

Éditeur responsable :

Regis Massant

Président a.i. du Comité de direction

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

Version internet

206-20

Avant-propos

En 2019, l'Inspection économique a de nouveau entrepris un grand nombre d'actions afin de faire respecter la réglementation économique qu'elle contrôle. Ce rapport annuel offre un aperçu de ces principales initiatives.

En 2016, l'Inspection économique a lancé le Point de Contact, une plate-forme numérique où les consommateurs et les entreprises peuvent signaler les cas de fraude, de tromperie, d'escroquerie et d'arnaque.

Un nombre record de 42.697 signalements de consommateurs et d'entreprises a été introduit via le Point de contact en 2019, soit une hausse de 28 % par rapport à 2018. La plupart des signalements portent sur des pratiques frauduleuses et des escroqueries qui se situent en dehors du commerce régulier. Le nombre de signalements principalement relatifs à la fraude en ligne continue d'augmenter fortement.

Le contrôle est évidemment resté l'élément central des activités de l'Inspection économique. En 2019, 40.945 contrôles ont été réalisés, ce qui a débouché sur 9.395 avertissements et 3.844 procès-verbaux. L'Inspection économique a également mené 7 enquêtes générales.

L'Inspection économique ne se limite toutefois pas à une simple action répressive. Ainsi, via l'opération Guidance, les entreprises sont clairement informées de leurs obligations.

Le rapport annuel illustre la grande diversité des actions que nous entreprenons afin de garantir un fonctionnement correct du marché. Cela n'est possible que grâce à nos collaborateurs enthousiastes qui accomplissent quotidiennement les nombreuses tâches et missions de l'Inspection économique.

Wim Van Poucke,

Directeur général

Table des matières

Avant-propos.....	3
1. Introduction.....	8
1.1. L'Inspection économique au sein du SPF Economie.....	8
1.2. Principales missions de l'Inspection économique.....	9
1.3. Organigramme (à partir du 3 février 2020).....	10
1.4. Ressources budgétaires et en personnel pour 2019.....	10
2. Signalements des consommateurs et des entreprises.....	12
2.1. Le Point de Contact.....	12
2.2. Aperçu statistique.....	13
3. Guidance aux entreprises.....	15
3.1. Avis et bonnes pratiques.....	15
4. Faire valoir vos droits.....	16
5. Favoriser la résolution alternative des litiges.....	17
5.1. Litiges avec un consommateur.....	17
5.2. Audits des entités qualifiées.....	17
5.2.1. Mini-audits.....	17
5.2.2. Audits approfondis.....	17
5.3. Belmed 2.0.....	18
6. Économie numérique.....	19
6.1. Économie collaborative.....	19
6.2. Suivi de la réforme de la réglementation relative aux services numériques initiée par la Commission européenne.....	19
6.3. Concertation avec le secteur des places de marché en ligne en vue d'une lutte plus efficace contre les contenus illicites en ligne.....	19
6.4. Concertation accrue entre l'IBPT et le SPF Economie.....	20
7. Enquêtes de l'Inspection économique.....	21
7.1. Aperçu statistique.....	21
7.2. Enquêtes générales.....	22
7.2.1. Indication des prix.....	22
7.2.2. Obligations d'information pour les kinésithérapeutes.....	23
7.2.3. Car-pass.....	24
7.2.4. Étiquetage du poisson.....	25
7.2.5. Prévention du blanchiment dans le secteur de l'or.....	26
7.2.6. Précurseurs d'explosifs.....	28
7.2.7. Services de dépannage dans l'entreprise.....	29

8.	Protection des consommateurs.....	31
8.1.	Le secteur des voyages.....	32
8.2.	Le recouvrement amiable de dettes.....	32
8.3.	Courtage matrimonial.....	32
8.4.	Services de dépannage d'urgence.....	33
8.5.	Arrondi des paiements en espèces.....	33
8.6.	Le secteur financier.....	34
9.	Pour une concurrence loyale et honnête.....	36
9.1.	Travail frauduleux.....	36
9.2.	Professions intellectuelles prestataires de services.....	36
9.3.	Jour de repos hebdomadaire, heures d'ouverture et de fermeture.....	36
10.	Qualité et sécurité des produits.....	37
10.1.	Contrôle des denrées alimentaires et des organisations des marchés de l'UE.....	37
10.1.1.	Les indications géographiques protégées, les dénominations d'origine et les spécialités traditionnelles garanties des produits agricoles et des denrées alimentaires.....	37
10.1.2.	Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire.....	39
10.2.	La sécurité physique du consommateur.....	40
10.2.1.	Enquêtes sectorielles.....	40
10.2.2.	Campagnes européennes.....	41
10.2.3.	Campagnes nationales.....	41
10.3.	Contrôles menés dans le cadre de la problématique du pétrole.....	42
10.4.	Contrôles de l'étiquetage pour les produits non alimentaires.....	42
10.5.	Contrôles menés dans le cadre de la fourniture d'énergie.....	42
11.	Droits intellectuels.....	43
11.1.	Contrôle de la gestion collective de droits d'auteur et de droits voisins.....	43
11.1.1.	Activité réglementaire du Service de contrôle.....	43
11.1.2.	Activités de contrôle récurrentes.....	43
11.1.3.	Procédures en manquement.....	44
11.1.4.	Rapport sur le contrôle des sociétés de gestion.....	44
11.2.	Lutte contre la contrefaçon.....	45
12.	L'Inspection économique et internet.....	48
12.1.	Actions marquantes de la cellule Veille sur internet.....	48

13. Lutte contre la fraude.....	51
13.1. Commission interdépartementale pour la coordination de la lutte contre les fraudes dans les secteurs économiques (CICF).....	51
13.2. Lutte contre la fraude de masse.....	51
13.2.1. Télévendeurs frauduleux.....	53
13.2.2. Factures falsifiées – fraude à la facture.....	53
13.2.3. Annuaire professionnels – démarcheurs publicitaires malhonnêtes.....	53
13.2.4. Agences de recouvrement frauduleuses.....	54
13.2.5. Prêteurs frauduleux.....	55
13.2.6. Arnaque aux cryptomonnaies.....	56
13.2.7. Obtention frauduleuse d'informations personnelles via divers canaux	57
13.3. Prévention du blanchiment d'argent.....	58
13.3.1. Limitation des paiements en espèces.....	58
13.3.2. Prévention du blanchiment d'argent chez les agents immobiliers.....	58
13.3.3. Contrôles des centres d'affaires.....	59
13.3.4. Contrôle des antiquaires et marchands d'art.....	59
13.3.5. Contrôles dans le secteur diamantaire.....	60
14. L'Inspection économique au niveau international.....	61
14.1. Collaboration multilatérale au sein de l'Union européenne	61
14.2. Collaboration bilatérale.....	64
14.3. International Consumer Protection and Enforcement Network.....	65
14.4. International Mass Marketing Fraud Working Group.....	67
Législation dont la surveillance incombe à l'Inspection économique.....	68
Liste des abréviations.....	71

Liste des graphiques

Graphique 1. Effectifs en personnel 2010-2019	11
Graphique 2. Nombre de signalements	13
Graphique 3. Évolution des signalements d'arnaque (2017-2019).....	51
Graphique 4. Évolution des signalements de prêteurs frauduleux	56

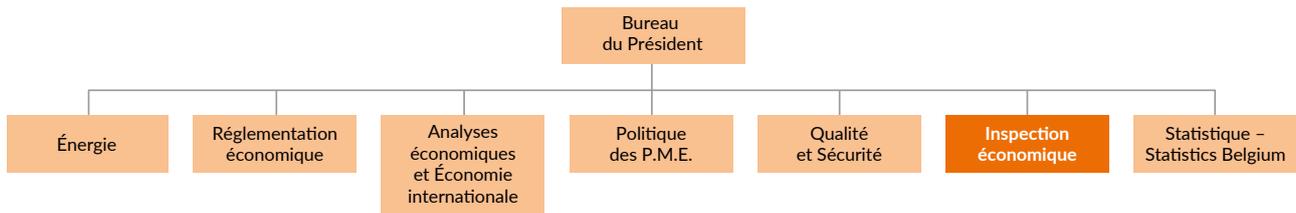
Liste des tableaux

Tableau 1. Ressources budgétaires de l'Inspection économique en 2019.....	10
Tableau 2. Composition du personnel de l'Inspection économique, 31 décembre 2019.....	11
Tableau 3. Signalements par nature de la plainte.....	14
Tableau 4. Nombre de contrôles, d'avertissements et de procès-verbaux.....	21
Tableau 5. Contrôles par thème.....	31
Tableau 6. Contrôle des indications géographiques.....	38
Tableau 7. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire.....	39
Tableau 8. Contrefaçon : saisies et valeur en 2019.....	45
Tableau 9. Répartition des paiements en espèces illégaux par secteur.....	58
Tableau 10. Dossiers internationaux - demandes envoyées en 2019.....	62
Tableau 11. Dossiers internationaux - demandes reçues en 2019.....	62

1. Introduction

1.1. L'Inspection économique au sein du SPF Economie

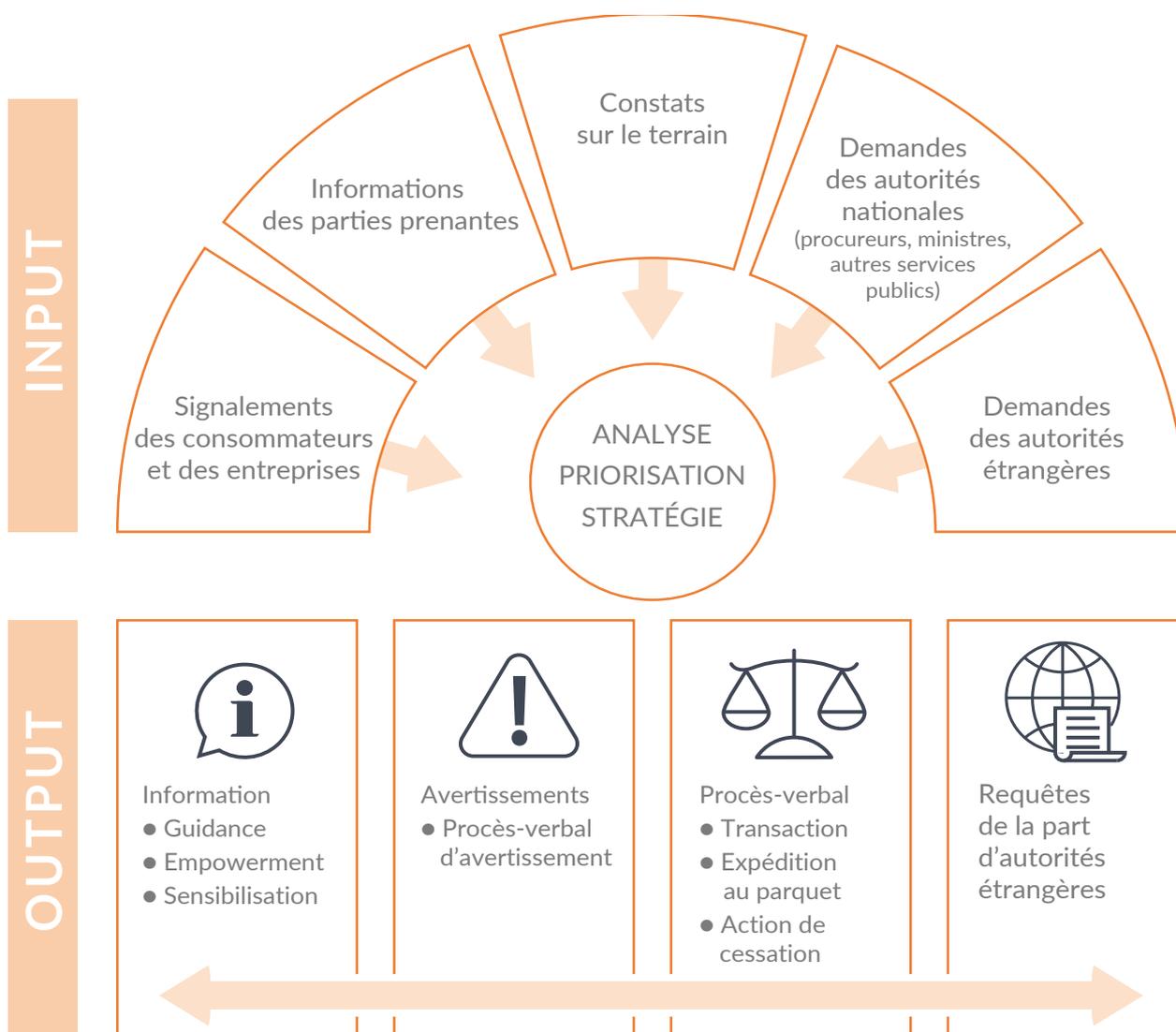
La Direction générale de l'Inspection économique est l'une des sept directions générales du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.



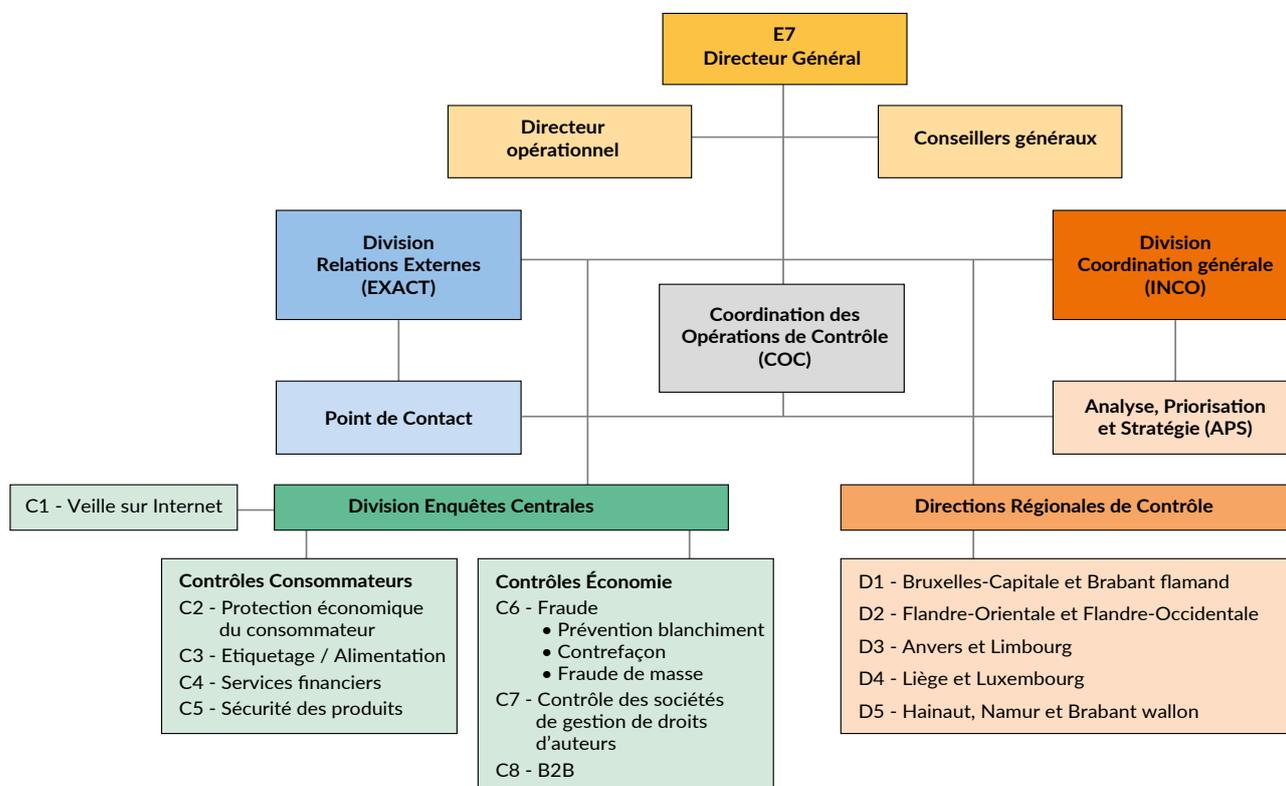
1.2. Principales missions de l'Inspection économique

L'Inspection économique veille au bon fonctionnement du marché grâce au respect de la réglementation économique. Elle assure cette mission de différentes manières, allant de la simple fourniture d'informations et de guidance à la remise d'avertissements formels et, si nécessaire, à la verbalisation des contrevenants. Elle peut aussi demander aux autorités d'autres États membres de l'UE d'intervenir.

L'Inspection économique ne travaille pas au hasard. La réalisation efficace de sa mission de maintien est le résultat d'une analyse stratégique des informations et des instructions de différentes sources. Outre les constats que les contrôleurs assurent sur le terrain, les signalements que l'Inspection économique reçoit des consommateurs, des entreprises et des parties prenantes (organisations de consommateurs et d'entreprises) sont très importants. Elle reçoit également des instructions et des demandes des autorités nationales et étrangères.



1.3. Organigramme (à partir du 3 février 2020)



1.4. Ressources budgétaires et en personnel pour 2019

Tableau 1. Ressources budgétaires de l'Inspection économique en 2019

En milliers d'euros.

Personnel statutaire et stagiaires	13.338
Personnel autre que statutaire	979
Dépenses et frais de fonctionnement récurrents	1.465
Dépenses pour l'achat de biens meubles durables	5

Source : SPF Economie.

Tableau 2. Composition du personnel de l'Inspection économique, 31 décembre 2019
En équivalents temps plein

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D
Agents statutaires	100,6	114,9	8,9	2,3
Agents contractuels	1,0	0	5,5	1,0
Total	101,6	114,9	14,4	3,3

Source : SPF Economie.

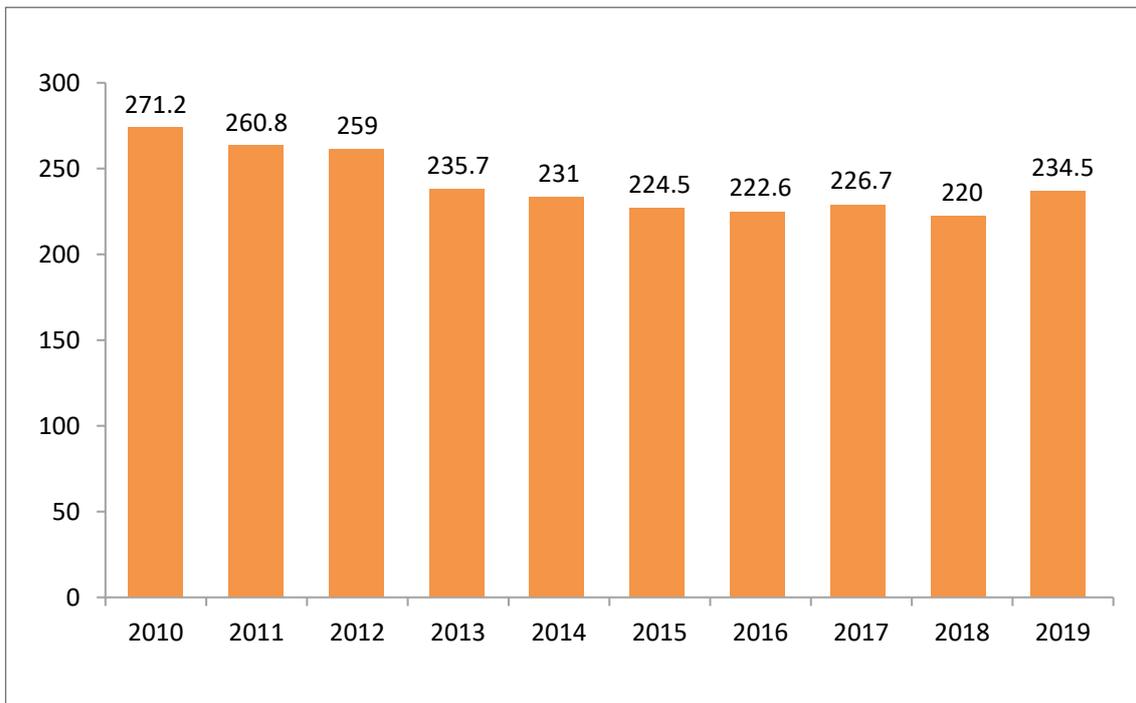
En 2019, 25,6 équivalents temps plein ont pu être engagés afin de renforcer l'Inspection économique.

D'autre part, 7,6 équivalents temps plein ont quitté l'Inspection.

Le nombre total de collaborateurs au 31.12.2019 s'élevait dès lors à 234,5 équivalents temps plein. Cela représente donc une augmentation de 14,5 équivalents temps plein de l'effectif en personnel par rapport à la fin de l'année précédente (220 au 31.12.2018).

Graphique 1. Effectifs en personnel 2010-2019

En équivalents temps plein, fin de l'année.



Source : SPF Economie.

2. Signalements des consommateurs et des entreprises

2.1. Le Point de Contact

Début 2016, l'Inspection économique a lancé le site pointdecontact.belgique.be. Le Point de Contact est une plateforme en ligne où les consommateurs et les entreprises peuvent signaler les tromperies, arnaques, fraudes ou escroqueries. Sur la base de questions concrètes, ils reçoivent immédiatement une réponse reprenant un avis et/ou un renvoi à l'instance compétente pouvant les épauler. Parallèlement, les autorités compétentes analysent les signalements et initient une enquête si nécessaire.

En 2019, 42.697 signalements ont été introduits auprès du Point de contact, soit une hausse de 28 % par rapport à 2018. Cette hausse est principalement due à l'augmentation du nombre de signalements en matière d'escroquerie et de pratiques frauduleuses, surtout en ligne. Le nombre de signalements d'escroquerie (26.000) a augmenté de près de 50 % par rapport à l'année précédente.

Outre la hausse constante du nombre de signalements, on peut également constater certains pics. Ils font principalement suite aux campagnes de communication, qui donnent plus de visibilité au Point de contact ou attirent l'attention sur une pratique précise dans la presse ou sur les médias sociaux.



Le nombre de signalements concernant la vente via commerce électronique continue d'augmenter (9.456) tandis que les signalements relatifs à la vente par téléphone diminuent (5.098). Ceci correspond aux évolutions de l'utilisation de ces méthodes de vente.

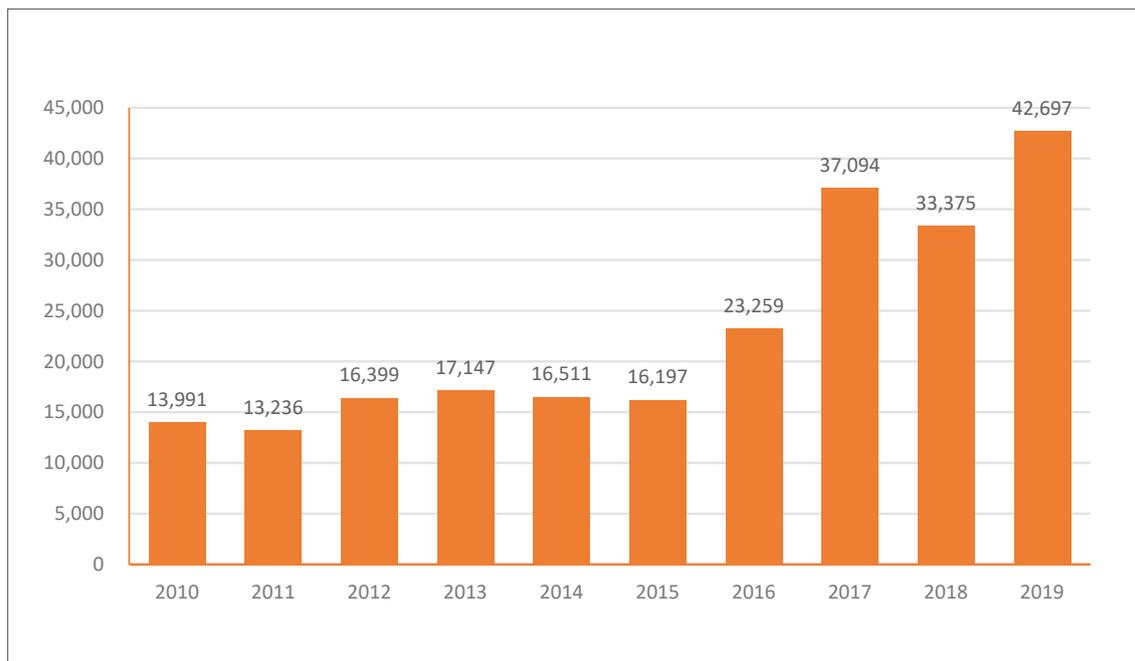
Une autre tendance est liée aux nombreux signalements de bureaux de recouvrement étrangers frauduleux (2.548). Ceux-ci sont utilisés par des escrocs afin de pousser des personnes à payer des factures fictives. Nous avons ainsi vu une première vague de signalements en avril et en mai, pour lesquels l'e-mail était le moyen de communication, suivie d'une seconde vague de signalements quelques mois plus tard, où les contacts téléphoniques étaient privilégiés. Ceci correspond au modus operandi : d'abord envoyer un e-mail avec une prétendue facture et, quelques mois plus tard, prendre contact par téléphone avec les personnes qui ne l'ont pas payée.

Un phénomène en forte augmentation ces dernières années est la menace d'envoyer des photos compromettantes (inexistantes) de la victime. En échange de la suppression de ces photos, l'auteur exige que l'on achète son silence avec des cryptomonnaies.

Le nombre de signalements concernant le spam (10.894) continue lui aussi d'augmenter. Nous avons vu un pic pendant les mois de septembre, octobre et novembre avec plus de 1.000 signalements reçus chaque mois.

2.2. Aperçu statistique

Graphique 2. Nombre de signalements



Source : SPF Economie.

Tableau 3. Signalements par nature de la plainte

Nature de la plainte	Nombre total de signalements	En %
Pratiques frauduleuses	24.432	57,22
Publicité non sollicitée	6.698	15,69
Non livré/non presté	1.487	3,48
Recouvrement de dettes	1.248	2,92
Biens ou services non demandés	1.156	2,71
Protection des données	963	2,26
Autres pratiques commerciales déloyales	833	1,95
Publicité trompeuse	766	1,79
Autres questions	726	1,70
Autres questions relatives aux prix / tarifs	669	1,57
Ne correspond pas à la commande	356	0,83
Transparence des tarifs	306	0,72
Paiements	289	0,68
Inexécution des obligations liées à la garantie légale	231	0,54
Autres problèmes lors de la livraison de biens/prestation de services	212	0,50
Non disponible / pas d'accès	195	0,46
Pratiques de vente agressives	166	0,39
Changement de prix / tarif	160	0,37
Facture injustifiée	143	0,33
Facture incorrecte	143	0,33
Autre nature de la plainte	1.518	3,56
Total des signalements	42.697	100

Source : SPF Economie.

3. Guidance aux entreprises

3.1. Avis et bonnes pratiques

L'objectif de la guidance est d'aider les entreprises et les commerçants à satisfaire à leurs obligations légales en ce qui concerne la réglementation économique. À cet effet, ils peuvent trouver des directives accompagnées de conseils et de bonnes pratiques sur le site web du SPF Economie. Ces directives, ou « guidelines », apportent une réponse concrète aux problèmes rencontrés dans la pratique, qui sont à la base des infractions souvent constatées lors des contrôles de l'Inspection économique. Le SPF Economie y décrit amplement ce qui est conforme à la loi, mais aussi ce qui ne l'est pas afin d'assurer une transparence maximale. Comme chaque type d'activité présente ses propres caractéristiques, les recommandations varient d'un secteur à l'autre.

La rubrique « guidance » du site web du SPF Economie a été complétée en 2018 par des textes explicatifs portant entre autres sur les sujets suivants :

- Horeca : il ressort des contrôles sur le terrain que la réglementation sur l'indication des prix dans les cafés, restaurants et hôtels n'est toujours pas appliquée correctement. Des guidelines ont été rédigées afin d'expliquer les règles. Outre les dispositions relatives à l'indication des prix dans l'établissement, elles reprennent aussi les obligations légales en cas de vente en ligne (par ex. réservation d'hôtels via internet).
- Professions libérales : les enquêtes menées ces dernières années auprès des professions libérales ont révélé un manque de connaissance des obligations d'information précontractuelle. C'est dès lors dans ce cadre que les guidelines « Obligations générales d'information des professions libérales et intellectuelles » ont été rédigées. Elles rassemblent les principales obligations d'information précontractuelle qui découlent du Code de droit économique.

Diverses guidelines ont été adaptées, notamment celles concernant les voyages à forfait et les bijoutiers.

Outre les informations publiées sur le site web, des renseignements ont également été fournis aux organisations sectorielles et aux entreprises individuelles.

4. Faire valoir vos droits

Le site web du SPF Economie inclut une rubrique « faites valoir vos droits », grâce à laquelle le consommateur peut obtenir des informations pratiques pour mieux défendre ses droits. Pour aider les consommateurs, des modèles de lettres ont été ajoutés pour certains thèmes. Si l'envoi d'un courrier n'apporte pas de solution, il reste toujours l'option du règlement alternatif de litiges. Le site web fournit non seulement les informations nécessaires mais aussi des outils permettant de transmettre les plaintes en ligne à l'instance compétente.

En 2019, les contributions suivantes ont été reprises :

- « Recouvrement par une agence de recouvrement, un huissier de justice ou un avocat » : les signalements reçus par le Point de contact révèlent que l'application de cette réglementation pose encore souvent des problèmes. En plus d'une série de questions fréquentes (FAQ), le lecteur peut également trouver des conseils pratiques et plusieurs modèles de lettres.
- « Crédits frauduleux » : dans ce type d'escroquerie, les citoyens se voient proposer des prêts à des conditions avantageuses (e.a. taux bas, durée flexible) via e-mail ou via les médias sociaux. Des personnes/organisations malhonnêtes s'adressent souvent à des personnes ayant besoin d'argent rapidement ou n'ayant pu obtenir de crédit auprès d'un prêteur/intermédiaire de crédit enregistré. Si elles acceptent l'offre alléchante des prêteurs/intermédiaires de crédit frauduleux, ces personnes sont ensuite priées de verser certains montants via un établissement non bancaire (transfert d'argent) ou via un intermédiaire (avec un compte bancaire belge ou non) afin de couvrir les frais. Une fois ce paiement effectué, les prêteurs ou intermédiaires de crédit frauduleux ne donnent plus de nouvelles. Dans certains cas, les escrocs vont plus loin et demandent, après le premier versement, de payer diverses sommes avant de libérer le montant. C'est pourquoi des conseils utiles sont donnés afin de stimuler la vigilance du consommateur.



5. Favoriser la résolution alternative des litiges

Les consommateurs et les entreprises préfèrent résoudre leurs différends rapidement, de manière flexible et à moindres coûts. La résolution alternative des litiges (ADR, Alternative Dispute Resolution) répond à ce souhait. « Alternative » fait référence au fait que l'on cherche une solution sans recourir au tribunal, une approche qui présente de nombreux avantages en matière de rapidité et de coût.

5.1. Litiges avec un consommateur

Le SPF Economie a agréé 15 entités qualifiées compétentes pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. La liste des entités qualifiées est disponible sur le site web du SPF Economie.

5.2. Audits des entités qualifiées

L'Inspection économique réalise deux types d'audits auprès des entités qualifiées : des mini-audits (ou audits abrégés) et des audits approfondis. L'objectif de ces audits est

- d'abord de vérifier si les rapports annuels, règlements de procédure et sites web contiennent toutes les données requises par la loi ;
- ensuite, de contrôler que les responsables en charge du traitement des dossiers suivent régulièrement des formations et restent indépendants ;
- enfin, de déterminer si la procédure de traitement des dossiers se déroule correctement dans la pratique.

5.2.1. Mini-audits

En 2019, 11 mini-audits ont été effectués auprès des entités qualifiées. À la clôture de ceux-ci, les auditeurs ont conclu que des informations nécessaires manquaient parfois sur le site web et/ou dans les rapports annuels de ces entités.

Les informations manquantes ou à mettre à jour concernaient entre autres :

- le fait que le site web ne mentionnait pas que l'entité était qualifiée ;
- le lien obligatoire vers la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges ;
- la durée moyenne de la procédure, qui doit s'appuyer sur la réalité ;
- le nombre et le pourcentage de litiges que l'entité a refusé de traiter ;
- ...

5.2.2. Audits approfondis

Trois audits approfondis ont été réalisés auprès des entités qualifiées suivantes :

1. l'Ombudsman du commerce ;
2. le Service de médiation pour le secteur postal ; et
3. le Service de médiation pour le consommateur.

Différentes check-lists permettent de vérifier si les entités qualifiées respectent les exigences légales fixées par le livre XVI du CDE ainsi que les conditions définies par l'arrêté royal du 26 février 2015.

Les audits se sont déroulés de façon constructive et les responsables des entités qualifiées précitées ont démontré leur bonne volonté à suivre les recommandations découlant des audits.

La plus grande différence par rapport aux mini-audits est que, lors des audits approfondis, des dossiers traités sont également consultés. L'objectif est de vérifier que toutes les obligations de procédure ont bien été respectées pendant le traitement des dossiers.

Sur la base d'une analyse d'une partie des dossiers traités, quelques recommandations ont été communiquées :

- il faut toujours informer les parties du caractère volontaire et/ou obligatoire de la procédure avant le début de celle-ci ;
- en cas de proposition de règlement à l'amiable, il faut rappeler aux parties que cette solution peut être différente d'une décision judiciaire ;
- lorsqu'une solution est proposée, le consommateur doit aussi être informé qu'il peut l'accepter ou la refuser ;
- les parties doivent être informées que le délai de traitement de 90 jours doit être prolongé en cas de dossier complexe ;
- ...

5.3. Belmed 2.0.

La nouvelle version de la plateforme en ligne d'information et de règlement extrajudiciaire de litiges BELMED a fêté son premier anniversaire : Belmed 2.0. Cette nouvelle version a pour objectif de simplifier l'utilisation de l'outil pour les partenaires et pour les utilisateurs (consommateurs, entreprises). Un minimum d'informations est nécessaire pour pouvoir soumettre un dossier à un partenaire neutre via Belmed. La partie informative est également mise à jour et complétée régulièrement, notamment la liste des partenaires, qui s'étoffe via des candidatures spontanées de médiateurs agréés, ou encore les sujets évoqués dans la rubrique « Sous la loupe ». Des réponses y sont données et des modèles de lettre y sont même mis à disposition afin de vous aider à résoudre votre litige.

Les statistiques indiquent une hausse des visites de Belmed de 50,19 % : le nombre de visiteurs en moyenne par mois est passé de 5.915 en 2018 à 8.884 en 2019.

Les statistiques montrent également une augmentation des demandes de règlement de litiges introduites via Belmed : elles sont passées de 194 en 2018 à 439 en 2019 . Les litiges entre consommateurs et entreprises constituent toujours la plus grande partie des litiges mais les entreprises commencent elles aussi à utiliser l'outil, que leur litige concerne un consommateur ou une autre entreprise. Les litiges portant sur les biens de consommation (principalement les appareils ménagers et les meubles – problèmes de livraison et de qualité des biens et services) restent en haut de la liste, suivis par les services financiers et enfin les services généraux aux consommateurs (rénovation et entretien du logement, entretien et réparation de véhicules).

6. Économie numérique

L'Inspection économique suit attentivement les nouveaux modèles économiques, le développement des nouveaux services proposés par les e-entreprises, ainsi que les nouvelles manières de consommer des e-consommateurs.

6.1. Économie collaborative

Lorsqu'une personne propose ses services sur une plateforme d'économie collaborative, elle risque d'entrer en concurrence avec les professionnels de ce secteur du marché. Lorsqu'elle commercialise des biens et des services en dehors de la gestion stricte de son patrimoine personnel, on peut effectivement considérer qu'elle vise un objectif économique de manière durable. Elle sera alors considérée comme une entreprise. Dans ce cas, elle doit respecter les mêmes règles que les professionnels de ce secteur.

Au niveau national, l'Inspection économique poursuit sa réflexion en collaboration avec d'autres services d'inspection concernés par l'évolution de l'économie collaborative, notamment au sein du SPF Finances, du SPF Sécurité sociale et du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. L'Inspection économique vérifie les demandes des différentes plateformes actives en Belgique visant à se faire connaître du public par la publication d'une liste non exhaustive par secteurs des plateformes qui fonctionnent conformément aux critères nationaux du modèle d'économie collaborative.

6.2. Suivi de la réforme de la réglementation relative aux services numériques initiée par la Commission européenne

En 2019, l'Inspection économique a suivi attentivement l'évolution des travaux de réforme de la réglementation européenne relative aux services numériques, dont le commerce électronique. Cette réforme vise à mettre à jour le cadre juridique établi par la directive européenne sur le commerce électronique non modifié depuis presque 20 ans.

L'évolution de l'offre et de la demande des services numériques a mis en lumière de nombreux défis, notamment la nécessité de disposer d'un cadre juridique plus clair au niveau de la responsabilité des diverses activités économiques allant d'un simple hébergement technique à l'offre de services complets fournis par les plateformes en ligne. Cette réforme est destinée à renforcer le marché unique des services numériques. Elle doit contribuer à offrir aux petites entreprises la clarté juridique et les conditions de concurrence équitables dont elles ont besoin, et aux consommateurs la transparence nécessaire afin de choisir le service le plus adéquat en toute confiance.

6.3. Concertation avec le secteur des places de marché en ligne en vue d'une lutte plus efficace contre les contenus illicites en ligne

À la suite de la recommandation de la Commission européenne du 1^{er} mars 2018 sur les mesures destinées à lutter, de manière efficace, contre les contenus illicites en ligne, l'Inspection économique a encouragé le secteur des places de marché en ligne actives en Belgique à mettre en place un mécanisme plus rapide et plus simple de retrait des contenus illicites en ligne, conformément aux principes exposés dans la recommandation, ainsi que dans le respect des réglementations en matière de protection des données à caractère personnel, de concurrence et de commerce électronique.

6.4. Concertation accrue entre l'IBPT et le SPF Economie

L'Inspection économique a collaboré avec l'IBPT afin de mettre en place des actions concertées destinées à faire respecter les nouvelles règles européennes visant à rendre plus transparents les tarifs applicables aux livraisons transfrontalières de produits commandés en ligne par les PME et les consommateurs.



7. Enquêtes de l'Inspection économique

7.1. Aperçu statistique

Tableau 4. Nombre de contrôles, d'avertissements et de procès-verbaux

En unités.

		Contrôles	p.-v. av.	p.-v.
1. Protection des consommateurs	Pratiques commerciales	1.2259	3.192	1.433
	e-commerce	4975	3.156	330
	Sécurité du consommateur	2.546	11	77
	Services de paiement	2.349	10	7
	Crédit à la consommation	429	83	33
	Voyages	158	2	7
	Courtage matrimonial	18	0	6
2. Obligations des entreprises	Banque-Carrefour des Entreprises	10.537	1.457	763
	Loi sur les services	1.027	871	18
	Travail frauduleux	618	5	154
	Jour de repos hebdomadaire et fermeture en soirée	453	60	124
	Déclaration des stocks de diamants	42	0	32
	Professions intellectuelles prestataires de services	28	3	26
	Enregistrement des prestataires de services aux sociétés	25	0	5
3. Prix	Prix	71	0	5
4. Réglementation européenne	Étiquetage et appellation d'origine	1.076	340	43
	Précurseurs d'explosifs	150	2	1
5. Divers	Contrefaçon	2.021	91	261
	Prévention du blanchiment d'argent	1.159	71	105
	Sociétés de gestion de droits d'auteur	65	16	61
	Autres	939	25	353
Total		40.945	9.395	3.844

Source : SPF Economie.

7.2. Enquêtes générales

En plus des enquêtes individuelles qu'elle mène à la suite de signalements ou de sa propre initiative, la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie organise chaque année quelques enquêtes générales. Elles constituent le noyau des activités de surveillance du marché. Il s'agit du contrôle de l'application d'une ou de plusieurs réglementations dans un ou plusieurs secteurs d'activité économique au cours d'une période prédéfinie.

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 stratégie de prévention définie par l'Inspection économique. Les premières opérations de contrôle se limiteront souvent à dresser des procès-verbaux d'avertissement. L'Inspection économique peut ensuite adopter une attitude plus ferme à l'égard des contrevenants qui, malgré l'avertissement, persistent à ignorer leurs obligations légales.

7.2.1. Indication des prix

Du 15 février 2019 au 10 janvier 2020, l'Inspection économique a diligenté une enquête générale en matière d'affichage des prix dans les secteurs de l'habillement, de l'alimentation et de la réparation et de l'entretien de véhicules et de vélos.

Objectifs de l'enquête

Cette enquête avait pour objet de contrôler les législations de base en matière économique, à savoir :

- l'application correcte de la réglementation en matière d'indication des prix tant pour les produits que pour les services offerts par les entreprises aux consommateurs. L'indication des prix est essentielle à la transparence du marché (afin de donner aux consommateurs la possibilité de comparer les prix), à la protection des consommateurs et à une concurrence loyale ;
- le respect par l'entreprise contrôlée de la réglementation relative à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), et aux obligations d'information de base sur tous les sites internet (vitrine ou e-commerce)/ pages Facebook relatives à l'identification du prestataire, et en cas de commerce en ligne, des dispositions légales les plus pertinentes pour le consommateur en matière de contrat à distance ;
- l'interdiction faite aux commerçants depuis le 9 août 2018 de demander des surcoûts pour l'utilisation d'un moyen de paiement électronique. Ce contrôle avait un rôle informatif (remise d'un document rappelant les obligations en la matière).

Résultats de l'enquête

L'enquête enregistre un taux d'infraction global (pour toutes les législations contrôlées) de 50,8 % pour 2.417 établissements contrôlés. Ce taux s'élève à

- 9,2 % pour le respect de la réglementation relative à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) ;
- 47,6 % pour les obligations d'information de base sur tous les sites internet/pages Facebook relatives à l'identification du prestataire ;
- 29,6 % pour la réglementation relative à l'affichage des prix.

Par ailleurs, en cas de commerce en ligne, les dispositions légales les plus pertinentes pour le consommateur en matière de contrat à distance ont également été contrôlées. Le taux d'infraction en la matière est de 44,7 %.

L'ensemble de ces infractions a fait l'objet de 1.498 avertissements et de 185 procès-verbaux avec proposition de transaction.

Pour ce qui est plus spécifiquement du respect de la réglementation relative à l'affichage des prix (objet principal de l'enquête générale), le taux d'infraction par secteur contrôlé est le suivant :

- vente au détail de vêtements (21,9 %) ;
- vente au détail de chaussures (19,4 %) ;
- réparation et entretien de véhicules et de vélos (30,4 %) ;
- magasin de bricolage/quincaillerie (29,6 %) ;
- boulangerie (51,1 %) ;
- boucherie (24,8 %) ;
- traiteur (18,1 %).

Il convient toutefois de relativiser ces chiffres, étant donné que, tous secteurs confondus, seuls 5,1 % des établissements contrôlés présentaient un défaut important d'indication des prix (établissement d'un pro justitia sans utilisation préalable de la procédure d'avertissement).

Quant au respect de l'interdiction faite aux commerçants depuis le 9 août 2018 de demander des surcoûts pour l'utilisation d'un moyen de paiement électronique, il est apparu que seuls 5 établissements sur les 2.254 accordant une telle possibilité étaient en infraction (environ 0,2 %). Le contrôle en la matière ayant un rôle informatif, un document leur rappelant les obligations en la matière leur a été remis.

7.2.2. Obligations d'information pour les kinésithérapeutes

En 2019 et au début de l'année 2020, l'Inspection économique a mené une enquête générale concernant le respect des obligations d'information précontractuelle dans le secteur d'activité des kinésithérapeutes.

L'Inspection a contrôlé 504 kinésithérapeutes. Une ou plusieurs infractions ont été constatées chez 314 (62,3 %) d'entre eux. Au total, il y a eu 2.094 infractions. Dans 99,7 % des contrôles, le kinésithérapeute a ajouté les données manquantes dans les temps. Un seul pro justitia a dû être dressé.

Objectif de la campagne

L'enquête avait pour objectif de contrôler le respect des obligations d'information.

Les personnes qui exercent une profession libérale, comme les kinésithérapeutes, doivent aussi informer leurs clients de manière transparente par rapport à un certain nombre de points définis par la loi. Les données que les kinésithérapeutes doivent toujours obligatoirement mettre à disposition sont notamment :

- les données d'identification ;
- le titre professionnel ;
- les éventuelles conditions générales ;
- l'autorité de surveillance compétente ;
- les informations sur l'assurance responsabilité professionnelle ;
- les prix fixes pour les services homogènes ou un calcul du prix pour les services non homogènes ; etc.

L'enquête visait également à prévenir les mauvaises surprises concernant le prix à payer. Le fait que le kinésithérapeute soit conventionné ou non peut avoir un impact sur le prix final à payer. C'est pourquoi il a été décidé d'inclure également les omissions trompeuses dans le champ d'application de l'enquête dans le but de contrôler la communication relative au statut de conventionnement et d'éventuellement sanctionner en cas d'absence de celle-ci.

Notre intervention a d'abord été préventive et informative. Une approche répressive n'était nécessaire que lorsqu'un kinésithérapeute n'avait pas mis fin à une infraction en temps utile.

Résultats de l'enquête

Obligations d'information précontractuelle

Les données qui manquaient souvent, à savoir chez au moins 1 kinésithérapeute contrôlé sur 4, étaient :

- les données d'identification (adresse, numéros de téléphone et d'entreprise) ;
- les données concernant l'organisation professionnelle ;
- les coordonnées de l'autorité de surveillance ;
- les données relatives à l'assurance responsabilité professionnelle conclue (assureur et couverture géographique) ;
- la forme juridique et le siège social.

Aucun pro justitia n'a dû être dressé lors du contrôle en raison du non-suivi de l'avertissement.

Statut de conventionnement

Le fait que le kinésithérapeute soit conventionné ou non peut avoir un impact sur le prix à payer. Le statut de conventionnement des prestataires de soins doit être communiqué à l'aide d'une affiche claire et lisible.

Une grande majorité des kinésithérapeutes contrôlés (82,54 %) communiquaient déjà leur statut de conventionnement, dont 76,79 % dans la salle d'attente. Les 5,75 % restants utilisent un document d'information dans l'espace de consultation ou à l'entrée, ou communiquent ce statut via leur site web. Le contrôle de suivi a démontré que tous les kinésithérapeutes qui ne communiquaient pas leur statut de conventionnement avaient ajouté cette information importante.

BCE et sites web

Si le kinésithérapeute dispose d'un site web ou d'une page Facebook, un nombre minimum de données doit y figurer. Les données de l'autorité de surveillance, l'association professionnelle et des données concernant le kinésithérapeute lui-même, telles que son numéro d'entreprise, manquaient notamment sur en moyenne un site web contrôlé sur deux.

Le pourcentage d'infraction aux dispositions légales relatives à la BCE contrôlées était relativement limité. Environ un contrôle sur dix a révélé un problème concernant l'inscription ou la modification d'une unité d'établissement dans la BCE.

7.2.3. Car-pass

Pour la 14^e année consécutive, l'Inspection économique a effectué des contrôles auprès d'entreprises actives dans le secteur automobile. Au total, entre mars 2019 et janvier 2020, 408 contrôles ont été effectués, 374 avertissements et 159 pro justitia avec proposition de transaction ont été dressés. Ces contrôles visaient à faire respecter la législation en matière de lutte contre la fraude aux compteurs kilométriques.

Utilité du car-pass

Afin de lutter contre la fraude au kilométrage, le législateur a mis en place, depuis décembre 2006, un système de certification du kilométrage des véhicules d'occasion, appelé « car-pass ».

Le vendeur d'une voiture d'occasion (qu'il soit particulier ou professionnel) est obligé de remettre un certificat « car-pass » à l'acheteur particulier. Il s'agit d'un document qui reproduit l'historique kilométrique d'un véhicule. Ce certificat est obtenu auprès de l'asbl « Car-Pass », qui récolte une série d'informations auprès de tout professionnel qui effectue des travaux sur un véhicule. Ces derniers sont tenus de transmettre, pendant que le véhicule est à leur disposition, certaines données telles que le kilométrage, le numéro de châssis, la date des travaux, etc.

Objectif de la campagne

L'objectif de l'enquête consistait, par des contrôles ciblés, à inciter les professionnels « récalcitrants » du secteur automobile à respecter et appliquer correctement la loi. Ceci permet, d'une part, de garantir une meilleure protection du consommateur et, d'autre part, de favoriser une concurrence loyale entre les professionnels du secteur automobile.

La surveillance et la guidance relatives à la qualité des données transmises garantissent l'utilité du certificat car-pass en faveur du consommateur lors de l'achat d'un véhicule.

Outre le volet « car-pass », l'enquête générale avait également pour objectif de contrôler :

- les obligations relatives à l'inscription auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) ;
- les informations d'identification obligatoires qui doivent être mentionnées sur le site internet des entreprises ;
- les obligations relatives à l'affichage des prix ;
- les mesures en matière de prévention de blanchiment de capitaux.

Résultats de l'enquête

Près de deux tiers des entreprises contrôlées (254) sont en infraction pour l'ensemble des dispositions légales contrôlées. 374 procès-verbaux d'avertissement et 159 procès-verbaux sanctionnant les infractions les plus graves ont ainsi été dressés.

Le taux d'entreprises en infraction enregistré en 2019 est de 62,3 %. Bien qu'il soit en baisse depuis plusieurs années déjà, ce taux fort élevé est interpellant car il concerne principalement des infractions aux obligations relatives à la législation « car-pass » : 237 entreprises ne respectent pas les règles spécifiques en la matière, soit 58,1 %. La qualité du ciblage, orienté principalement sur les professionnels « récalcitrants », explique en grande partie ces résultats.

La transmission des données à l'asbl Car-Pass (15,4 %), la qualité des informations lorsqu'elles sont transmises (21,8 %) et les mentions obligatoires à reprendre sur les factures (11 %) posent problème.

Les autres dispositions légales contrôlées relatives à la prévention du blanchiment des capitaux (6,9 %) et à l'inscription auprès de la BCE (9,3 %) sont enfreintes dans une proportion moindre par ces mêmes entreprises.

En revanche, les infractions aux obligations légales relatives à la transparence des sites internet (45,1 %) et à l'indication correcte des prix (29,9 %) sont manifestement trop nombreuses.

7.2.4. Étiquetage du poisson

Entre mars et juillet 2019, l'Inspection économique a soumis 152 commerçants belges, spécialisés dans la vente de poissons non préemballés (allant du poissonnier de quartier au supermarché), à un contrôle approfondi.

Objectif de la campagne

L'objectif de la campagne était de contrôler, en plus des règles générales de vente, si les poissonniers belges respectaient les règles en matière d'étiquetage à la vente de produits de la mer et de l'aquaculture « non préemballés », c'est-à-dire qui ne sont pas conditionnés avant la vente au consommateur.

L'Inspection économique a notamment contrôlé si le consommateur était correctement informé sur :

- la dénomination commerciale et scientifique de l'espèce ;
- la méthode de production (par exemple : « pêché en mer », « pêché en eaux douces » ou « élevé » pour les produits issus de l'aquaculture) ;
- le lieu du pêche ou d'élevage du produit (par exemple : « Atlantique nord-ouest ») ;
- la catégorie d'engin de pêche utilisée (par exemples : sennes, chaluts, lignes et hameçons, etc.).

Résultats de l'enquête

Dans 88,2 % des cas, au moins une infraction a été constatée lors du premier contrôle. Les problèmes rencontrés n'étaient cependant pas graves chez tous ces commerçants et ne concernaient pas toujours l'étiquetage des produits. En ce qui concerne l'information donnée au consommateur, 78,9 % des commerçants étaient en infraction. Les résultats mettent en évidence une certaine uniformité dans le taux d'infraction, quel que soit le type de commerce contrôlé (79 poissonneries, 54 commerces ambulants, 17 supermarchés et 2 traiteurs), ceci étant dû, entre autres, à l'ignorance des réglementations en vigueur.

Au total, 127 avertissements et 11 procès-verbaux ont été dressés.

7.2.5. Prévention du blanchiment dans le secteur de l'or

Une enquête menée auprès de 208 commerçants belges actifs dans le secteur de l'or a révélé que deux tiers des entreprises contrôlées étaient en infraction vis-à-vis de la réglementation économique. Les contrôles ont eu lieu pendant le dernier trimestre de 2019.

Objectif de la campagne

Ces dernières années, l'Inspection économique a régulièrement soumis le secteur de l'or à des enquêtes générales afin de vérifier le respect de différents aspects de la réglementation économique. Cet exercice s'est répété en 2019. Le groupe-cible se composait cette fois d'entreprises principalement actives dans l'achat et la vente d'or, ce qui incluait les bijoutiers et les acheteurs d'or. Différentes dispositions légales en matière de prévention ont été contrôlées, y compris les exigences spécifiques relatives à la nouvelle législation anti-blanchiment, qui impose des règles supplémentaires pour cette activité depuis octobre 2017. Par ailleurs, la conformité des balances utilisées et l'inscription à la Monnaie royale ont fait l'objet d'un contrôle renforcé.

Les dispositions générales, telles que l'indication des prix et les mentions obligatoires dans la BCE et sur le site web, ont également été vérifiées.

Résultats de l'enquête

Pendant cette enquête, des infractions ont été constatées dans 138 des 208 des entreprises contrôlées. Pour la plupart des entreprises, il s'agissait d'une combinaison d'infractions.

Au niveau des règles concernant la visibilité de l'entreprise (site web) et les inscriptions administratives correctes (BCE et Monnaie royale de Belgique), 96 infractions ont été relevées. Les règles en matière d'indication des prix n'étaient pas suivies correctement sur 37 points.

Près d'une entreprise sur trois utilisait une balance qui n'était pas pourvue d'un poinçon valable. À l'instar d'autres instruments de mesure, les balances doivent aussi disposer des certificats d'exactitude corrects, notamment chez les bijoutiers. Vis-à-vis des consommateurs, cela est garanti par un marquage CE récent ou via un poinçon vert apposé par un organisme agréé.



Prévention

Trop d'infractions ont encore été constatées, surtout en ce qui concerne les achats (d'or récupéré) auprès de particuliers, où la limite d'utilisation d'espèces a été réduite à 500 euros. Cette infraction a fait l'objet de 49 avertissements ou amendes, le montant total payé indûment en espèces s'élevait à 456.000 euros. Plusieurs dossiers sont encore en cours d'examen et seront si nécessaire transmis au parquet pour suite utile.

Par ailleurs, l'on a également contrôlé si les commerçants en métaux précieux enregistraient correctement leurs achats en cas de paiement en espèces. Cette disposition a pour but d'éviter que des marchandises volées ne se retrouvent dans le circuit régulier par ce biais. Étant donné que, depuis la modification de la loi, cela n'est plus possible que pour les achats à des particuliers de moins de 500 euros, la majorité des entreprises contrôlées étaient en règle à ce niveau. La plupart des commerçants disposaient de registres d'identification des vendeurs particuliers.

7.2.6. Précurseurs d'explosifs

Entre mars et mai 2019, l'Inspection économique a soumis 154 magasins, actifs dans divers secteurs, à un contrôle approfondi concernant l'interdiction de la mise à disposition des précurseurs d'explosifs auprès du grand public.

Objectif de la campagne

Dans le cadre de la lutte contre l'utilisation abusive des précurseurs d'explosifs, plusieurs mesures ont été prises aux niveaux européen et national. Deux d'entre elles, issues du règlement européen 98/2013, visaient l'interdiction de la mise à disposition de précurseurs d'explosifs au grand public et l'introduction d'une obligation de déclaration en cas de transactions suspectes, de vols ou de disparitions de précurseurs d'explosifs.

Les précurseurs sont des matières premières qui, en plus d'autres applications légitimes, peuvent servir à fabriquer des explosifs. Il s'agit par exemple de l'acide sulfurique, de l'acétone ou du peroxyde d'hydrogène.

L'objectif de la campagne était de contrôler l'application correcte de cette réglementation et par la même occasion de mener une campagne de sensibilisation à la problématique du terrorisme et des bombes artisanales auprès des commerçants concernés.

Résultats de l'enquête

Les contrôles ont montré que 105 entreprises (près de 70 % des contrôles) vendaient réellement des précurseurs, toutes catégories confondues. Il s'agit principalement des drogueries, des pharmacies, des magasins de bricolage, de jardinage et d'engrais, d'entretien de piscine, de magasins liés à l'apiculture et à la vente d'aquarium et de produits en lien avec les étangs, d'articles de camping de garages et dans une moindre mesure des magasins de fournitures aux métiers de l'art et du modélisme.

Les infractions relatives aux précurseurs d'explosifs n'ont été constatées que dans 28 cas.

Comme lors des enquêtes générales précédentes, les entreprises ont eu la possibilité de se mettre en règle. Elles ont eu le choix de retirer le produit des rayons et de le renvoyer au fournisseur ou de le vendre exclusivement à des professionnels. Un seul pro justitia rédigé à l'encontre d'une entreprise a dû être transmis au parquet.

Politique de sensibilisation

L'enquête a démontré que la législation relative à la vente des précurseurs d'explosifs est encore trop méconnue par les commerçants concernés et ce même s'ils n'étaient pas en infraction. Plus précisément, l'obligation de déclaration des transactions suspectes et le point de contact de la police étaient trop méconnus. Une brochure développée par le SPF Economie en collaboration avec la Police judiciaire fédérale et la Fédération des Entreprises de Belgique (FEB) a été remise aux commerçants contrôlés :

- FR : <https://economie.fgov.be/fr/publicaties/precurseurs-dexplosifs>
- NL : <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/precursoren-voor-explosieven>

7.2.7. Services de dépannage dans l'entreprise

Objectif de la campagne

Cette enquête générale avait pour but de contrôler deux secteurs dont l'activité principale est la réalisation de réparations au sein de l'entreprise même :

1. les services de dépannage de produits ICT & télécom ;
2. la vente et la réparation de vélos.

Cette enquête générale visait spécifiquement le contrôle des pratiques commerciales déloyales dans les missions de réparation et le contrôle du respect des dispositions légales concernant le devis, le bon de commande et le document justificatif de réparation.

En complément, les entreprises qui vendent des produits (neufs, d'occasion et/ou reconditionnés) en plus de faire des réparations ont été contrôlées au niveau des dispositions abusives et des pratiques commerciales trompeuses au sujet de la garantie légale. Spécifiquement pour le commerce de vélos, l'article 67 de la loi du 18 septembre 2017 (limitation du paiement en espèces à 3.000 euros) a également été contrôlé.

Résultats de l'enquête

Environ 200 entreprises ont été contrôlées. Une ou plusieurs infractions ont été constatées chez 131 (65,5 %) d'entre elles. Sur les 99 magasins de vélos, 66 étaient en infraction. Pour les réparateurs ICT et de smartphones, ce nombre s'élevait à 65. Il y a eu 227 avertissements. Dans 90 % des cas, le commerçant y a donné suite et les infractions ont donc été corrigées. L'Inspection économique a également dressé 18 pro justitia à la suite des constatations.

BCE, site web et indication des prix

Le pourcentage d'infractions pour les dispositions légales contrôlées concernant le site web, les prix et la BCE s'élevait respectivement à 61,3 %, 37,0 % et 26,0 %. La plupart des infractions portaient sur

- le non-respect des règles légales relatives à la BCE (par ex. une inscription correcte),
- l'indication des prix obligatoires,
- l'interdiction des réductions de prix trompeuses,
- les données à mentionner obligatoirement sur le site web (telles que les coordonnées de l'entreprise, son adresse e-mail ou un formulaire de contact conforme à la loi et le numéro d'entreprise).

Bon de commande, devis et document justificatif de réparation

Sur les 200 entreprises contrôlées, 61 étaient en infraction en raison du non-respect des règles relatives au bon de commande, au devis et au document justificatif de réparation. Les infractions les plus fréquentes sont

- la non-mention du délai d'exécution de la réparation sur un devis et
- la facturation de frais sans que le consommateur en ait été informé au préalable.

Pour le bon de commande, il s'agit surtout de l'absence d'un délai de livraison précis et du solde à payer.

Pas d'espèces au-delà de 3.000 euros

En complément, l'interdiction des paiements en espèces au-delà de la limite légale de 3.000 euros a été contrôlée chez les vendeurs de vélo. Seize d'entre eux ont été verbalisés.

Délai de garantie sur les réparations

Les contrôles ont également permis de constater que dans la pratique, des délais contractuels de garantie très courts étaient souvent applicables aux réparations (surtout 1, 3 et 6 mois). Aucune garantie contractuelle n'était accordée dans près de 58 % des entreprises contrôlées. Il n'existe toutefois pas de délai minimum de garantie légale pour les réparations.



Garantie légale

Quand, outre des réparations, le commerçant vend aussi des biens neufs ou d'occasion, il doit informer le consommateur du droit à la garantie légale. Encore trop souvent, le commerçant ne se réfère qu'à la garantie fabricant dans ses conditions générales de vente. Pour de nombreux produits des secteurs « ICT & télécom », la garantie du fabricant se limite à un an voire moins (par ex. 6 mois de garantie sur la batterie d'un smartphone). La période de garantie légale s'élève à deux ans pour les produits neufs et à au moins un an pour les biens de seconde main.

8. Protection des consommateurs

Le consommateur doit recevoir des informations sur les prix, les quantités, la composition et les propriétés de nombreux produits commercialisés. Concrètement, cela signifie que les produits doivent être pourvus d'étiquettes informatives et que toute forme de publicité trompeuse, déloyale ou dénigrante doit être exclue. Il est par ailleurs interdit de reprendre des clauses illégales dans un contrat conclu entre deux parties car elles créent un rapport déséquilibré entre les droits et les obligations des parties.

À quelques exceptions près, la vente à perte est interdite. L'achat forcé est toujours interdit. Les méthodes de vente spéciales sont strictement réglementées :

- vente publique,
- liquidation,
- soldes,
- vente à distance,
- vente au domicile du consommateur.

L'Inspection économique intervient en tant qu'instance de contrôle pour les réglementations qui protègent le consommateur.

Tableau 5. Contrôles par thème

Thèmes	Contrôles	p.-v. av.	p.-v.
Indication du prix et/ou de la quantité	7.110	1.857	737
Pratiques commerciales déloyales, trompeuses et agressives	2.242	281	264
Dénomination et étiquetage	696	309	93
Contrat à distance, vente en dehors de l'entreprise	668	342	78
Car-pass / fraude kilométrique	499	133	157
Promotions, liquidations, soldes	412	48	31
Garantie	134	45	10
Documents de vente	92	82	21
Clause abusive	90	76	8
Communication indésirable	83	3	7
Achat forcé	62	0	9
Pas de livraison ou livraison tardive	49	1	9
Stock insuffisant	27	5	0
Instruments de mesure bien visibles (par ex. balances)	26	2	2
Publicité comparative	25	0	0
Vente à perte	16	1	4
Vente pyramidale	10	1	0
Frais de paiement	7	4	1
Professions libérales	5	0	2
Divers	3	0	0
Total	12.256	3.190	1.433

Source : SPF Economie.

8.1. Le secteur des voyages

L'Inspection économique protège le consommateur en veillant à ce que les organisateurs de voyages et les détaillants respectent entre autres les obligations suivantes lors de la vente de voyages à forfait :

- l'information précontractuelle (via le formulaire d'information standard) et le contenu du contrat ;
- la possibilité de cession, les modalités de modification (du prix) du contrat ;
- la responsabilité pour l'exécution du contrat et pour les erreurs de réservation ;
- la protection en cas d'insolvabilité.

Il est question d'une prestation de voyage liée quand, dans un même point de vente et au même moment, le voyageur sélectionne séparément deux services de voyage différents et les paie séparément ; ou quand le voyageur, pendant la réservation d'un service de voyage ou dans les 24 heures qui suivent celle-ci, est guidé de manière ciblée afin d'acheter un autre service de voyage.

L'Inspection économique contrôle le vendeur professionnel qui offre une prestation de voyage liée. L'Inspection vérifie notamment si le vendeur prévoit une protection contre son insolvabilité pour les montants qu'il reçoit du voyageur et s'il informe le voyageur, avant la conclusion du contrat et via un formulaire d'information standard, qu'il ne s'agit pas d'un voyage à forfait et que le voyageur ne bénéficie dès lors pas des mêmes droits. Lorsqu'un service de voyage est vendu séparément par un organisateur ou un détaillant, le voyageur est également protégé contre l'insolvabilité et il doit recevoir certaines informations avant la conclusion du contrat.

L'importance de cette protection contre l'insolvabilité dans le secteur des voyages est apparue clairement lors de la faillite de Thomas Cook. Grâce à l'assurance insolvabilité auprès du Fonds de Garantie Voyages, les consommateurs étaient protégés de cette faillite et ont dès lors eu la possibilité d'introduire un dossier de sinistre.

En 2019, l'Inspection économique a reçu 91 signalements et réalisé 158 contrôles en rapport avec le secteur des voyages.

Deux procès-verbaux d'avertissement et sept procès-verbaux ont été dressés.

8.2. Le recouvrement amiable de dettes

Si le consommateur ne parvient pas à payer sa dette de manière ordinaire, le créancier peut avoir recours à un bureau de recouvrement, un huissier de justice ou un avocat.

Certaines règles doivent être respectées. Elles sont reprises dans la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur.

En 2019, 116 contrôles ont été réalisés. Un procès-verbal d'avertissement et six procès-verbaux ont été dressés contre des bureaux de recouvrement.

8.3. Courtage matrimonial

Depuis 1993, il existe une loi qui contrôle et régleme les activités de courtage matrimonial. Cette loi régle dans les grandes lignes la publicité et les relations entre les agences matrimoniales et les consommateurs comme suit :

- obligation de rédiger en deux exemplaires un contrat écrit 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 ;
- paiement réparti sur toute la durée du contrat.

Que l'on soit une personne physique ou une personne morale, pour exercer le courtage matrimonial, il faut être inscrit pour cette activité à la BCE.

Le secteur dispose en outre, depuis le 1^{er} février 2006, d'un contrat standard qui doit être utilisé par toutes les agences matrimoniales. Il doit clairement mentionner le profil du client et celui du partenaire recherché, ainsi que le nombre minimum de rencontres à organiser par l'agence. La durée, le prix total et les possibilités de résiliation doivent en outre être mentionnés.

En 2019, l'Inspection économique a réalisé 18 contrôles concernant des agences matrimoniales, qui ont donné lieu à la rédaction de 6 procès-verbaux.

8.4. Services de dépannage d'urgence

L'Inspection économique a reçu ces dernières années un nombre élevé de signalements concernant les services de dépannage d'urgence. C'est pourquoi ce secteur a fait l'objet d'une attention particulière. Des consommateurs ne soupçonnant rien arrivent régulièrement, via une recherche sur un internet, sur le site web d'une entreprise employant des pratiques commerciales déloyales et/ou facturant des prix anormaux pour les services qu'elle preste. De plus, bien souvent, les données d'identification de l'entreprise ne sont pas communiquées sur le site web, ou alors elles sont fausses.

En 2019 également, plusieurs initiatives ont été prises dans ce secteur :

- En ce qui concerne les serruriers, la ministre de l'Économie et la Vlaamse Slotenmakers Unie (VSU) ont rédigé un code de conduite. Celui-ci prévoit une série d'obligations supplémentaires pour les entreprises affiliées, telles que la fourniture d'informations détaillées concernant le prix sur le site web et l'obligation de posséder un certificat de bonne vie et mœurs. Ce code de conduite a été présenté le 6 juin 2019 et 48 entreprises y ont souscrit depuis. L'Inspection économique veille au respect de ce code de conduite.
- Une action commune a été prévue avec l'Autoriteit Consument & Markt néerlandaise en janvier 2020 dans le but de mettre hors ligne le plus grand nombre possible de sites web d'entreprises malhonnêtes offrant des services de dépannage d'urgence. Elle visait principalement les serruriers indélélicats.

En 2019, l'Inspection économique a effectué 119 contrôles dans le secteur des services de dépannage d'urgence et a dressé 67 avertissements ainsi que 19 procès-verbaux.

8.5. Arrondi des paiements en espèces

Depuis le 1^{er} décembre 2019, le montant total de tous les paiements en espèces entre entreprises et consommateurs doit être arrondi au multiple de 5 cents le plus proche. En ce qui concerne les paiements par carte bancaire ou de crédit, l'arrondi n'est pas obligatoire mais est possible, à condition que cela soit clairement indiqué à la caisse. L'arrondi ne s'applique pas aux paiements en ligne, aux virements, aux chèques-repas et aux écochèques.

Étant donné que l'arrondi peut donner un montant plus ou moins élevé pour le consommateur, cela ne fait globalement (sur l'ensemble des achats) aucune différence.

L'Inspection économique veille à ce que les commerçants appliquent correctement ces règles. La première phase de son intervention vise à sensibiliser. En cas d'infraction (la constatation ayant principalement lieu à la suite des signalements des consommateurs), le commerçant est contacté par écrit et il lui est demandé de se mettre en ordre vis-à-vis de la législation le plus rapidement possible. Plus de 110 entreprises ont ainsi déjà reçu un avertissement.

8.6. Le secteur financier

En 2019, 2.799 enquêtes ont été effectuées afin de contrôler le secteur financier. Elles ont été menées dans le cadre d'un ou de plusieurs aspects partiels de la législation pour laquelle l'Inspection économique est compétente, plus précisément

- le crédit à la consommation,
- le crédit hypothécaire,
- le recouvrement de dettes issues d'un crédit ;
- divers aspects des services de paiement et des pratiques loyales du marché.

2.349 enquêtes ont concerné spécifiquement les services de paiement.

Le grand nombre d'enquêtes relatives aux services de paiement doit toutefois être nuancé. En effet, l'enquête générale Indication des prix (voir rubrique 7.2.1) incluait un volet sur les frais pour les moyens de paiement, dans le cadre duquel un contrôle visuel de l'affichage éventuel du message annonçant la facturation de frais supplémentaires en cas de paiement par carte a eu lieu sur place, dans le magasin. L'interdiction de demander des frais pour les paiements par carte a été contrôlée auprès de plus de 2.250 commerçants disposant d'un terminal de paiement.

À côté de cela, 93 enquêtes ont été ouvertes dans ce cadre. Elles ont eu lieu d'une part auprès des prestataires de services de paiement et d'autre part chez plusieurs commerçants. Les enquêtes auprès des commerçants faisaient principalement suite à des signalements concernant la facturation de frais supplémentaires pour les paiements par carte, bien que cela soit expressément interdit depuis le 9 août 2018.

Ces enquêtes ont finalement donné lieu à la rédaction de 10 procès-verbaux d'avertissement à l'encontre de commerçants qui demandaient encore des frais pour les paiements par carte.

429 enquêtes ont concerné spécifiquement l'octroi de crédits. Le nombre de signalements en matière de prêteurs frauduleux a augmenté en 2019 (voir rubrique 13.2.5).

En 2019, 85 % des enquêtes crédit ont eu lieu chez des prêteurs et des intermédiaires de crédit, 5 % dans des bureaux de recouvrement chargés de récupérer des dettes issues de crédits et 10 % ont traité des octrois de crédits par des prêteurs non autorisés ou des pratiques d'escroquerie. 5 % des enquêtes ont eu lieu dans le secteur du crédit hypothécaire. Les autres enquêtes ont toutes porté sur le secteur du crédit à la consommation.

Environ 39 % de toutes les enquêtes menées dans le cadre de l'octroi de crédits ont été réalisées chez des intermédiaires de crédit. La part des enquêtes menées au niveau des intermédiaires de crédit à la consommation s'élevait à 37,3 %, tandis que la part des enquêtes visant les intermédiaires de crédit hypothécaire était de 2 %.

Au total, 42 % des enquêtes concernant le secteur du crédit ont été réalisées auprès des prêteurs : 16 % des enquêtes en matière de crédit ont été menées auprès des organismes bancaires et 26 % des enquêtes concernaient d'autres prêteurs.

Plus de 35 % des enquêtes menées dans le secteur du crédit ont porté sur

- la réalisation des contrats de crédit,
- l'examen de la solvabilité,
- le remboursement et
- les pratiques de recouvrement des crédits en cours.

Dans près de 2 % des enquêtes, un aspect du livre VI du CDE portant sur la protection des consommateurs dans le cadre du crédit a aussi été examiné. Il s'agissait la plupart du temps de dispositions relatives aux obligations d'information préalable.

En 2019, des enquêtes ont aussi visé des prêteurs et des intermédiaires de crédit belges non autorisés. Elles ont représenté près de 10 % de l'ensemble des enquêtes. Les modus operandi des années précédentes ont été confirmés. Les enquêtes démontrent toujours que cela ne concerne pas tant l'octroi d'un crédit mais plutôt des pratiques frauduleuses. Les victimes sont contactées de diverses manières. Il ressort des plaintes des consommateurs qu'ils sont souvent abordés après avoir proposé à la vente ou recherché un bien via un site de vente ou de petites annonces. Des cibles potentielles sont également approchées via les médias sociaux. Des messages Facebook s'adressent parfois à des personnes ayant des problèmes financiers. Auparavant, il était demandé aux consommateurs de payer une somme via, par exemple, Western Union, Moneygram ou Worldpay afin de pouvoir prétendument libérer le montant du crédit. L'année 2019 a vu se confirmer la tendance selon laquelle il y avait souvent un lien avec le paiement de frais de dossier, d'assurance ou d'administration sur un compte bancaire belge. Dans certains cas, les titulaires des comptes bancaires ont été identifiés et les dossiers ont été transmis aux parquets compétents. Il y a souvent des indices laissant présumer que les escrocs utilisent ces personnes comme mules financières.

La cellule financière de l'Inspection économique a initié, en 2015, une enquête auprès de l'un des acteurs majeurs du secteur du crédit à la consommation. Ces investigations ont permis d'identifier 919 dossiers de crédit dans lesquels au moins un consommateur, ne répondant pas aux conditions d'assurabilité, a conclu une assurance solde restant dû financée au moyen du crédit. Cette enquête de longue haleine a permis d'obtenir pour les uns, la couverture de leur(s) crédit(s) par les assureurs, pour les autres, le remboursement des primes d'assurances par le(s) courtier(s) visé(s), les compagnies d'assurance ou le prêteur et, les intérêts indûment perçus par ce même prêteur. Au total, près d'un demi-million d'euros a été reversé aux consommateurs.

Plus de 74 % des enquêtes relatives aux dispositions légales en matière de publicité ont démontré que ces règles étaient respectées. Cela signifie toutefois qu'un peu plus de 25 % des publicités pour le crédit ne sont pas conformes aux prescriptions légales.

84,5 % des infractions ont été constatées dans des publicités pour le crédit à la consommation. 13,5 % des infractions concernaient de la publicité pour un crédit hypothécaire et 2 % portaient sur des manquements au livre VI du CDE, notamment des pratiques du marché trompeuses ou déloyales.

44 % des infractions en matière de publicité pour le crédit à la consommation portaient sur les règles concernant les éléments standards de l'exemple représentatif. Dans 46,7 % des cas, les règles relatives aux éléments obligatoires dans la publicité n'étaient pas, ou pas suffisamment, respectées. Par exemple, dans 29,2 % des constatations, le message n'était pas mentionné, ou pas dans une taille suffisamment grande. La qualité de l'intermédiaire de crédit ou de l'annonceur n'était pas précisée dans 17,5 % des infractions.

Au total, en 2019, 52 procès-verbaux d'avertissement et 1 procès-verbal ont été dressés pour le non-respect des dispositions en matière de publicité dans le secteur du crédit.

9. Pour une concurrence loyale et honnête

Les entreprises sont les moteurs de l'économie. Leurs activités demandent un cadre légal garantissant une concurrence loyale et offrant une sécurité suffisante.

9.1. Travail frauduleux

Pour prouver qu'il est question de travail frauduleux, l'Inspection économique étudie plusieurs facteurs :

- l'ampleur et la fréquence du travail fourni ;
- l'absence du moindre lien subalterne (ce qui le distingue du travail au noir) ;
- l'absence d'inscription à la BCE.

En 2019, l'Inspection économique a reçu 402 signalements concernant le travail frauduleux. Elle a mené 618 enquêtes et dressé 154 procès-verbaux.

9.2. Professions intellectuelles prestataires de services

L'utilisation d'un titre professionnel et l'exercice de certaines professions intellectuelles (par ex. comptables-fiscalistes, agents immobiliers, géomètres-experts) sont réglementés. Les personnes qui veulent exercer ces professions doivent être inscrites auprès de l'institut professionnel correspondant.

L'Inspection économique a reçu 26 signalements à l'encontre de professions intellectuelles et a mené 28 contrôles. Cela a débouché sur 3 avertissements et 26 procès-verbaux.

9.3. Jour de repos hebdomadaire, heures d'ouverture et de fermeture

À quelques exceptions près, la loi impose un jour de repos hebdomadaire et une limitation des heures d'ouverture aux magasins de détail, aux night shops et aux bureaux privés pour les télécommunications. La loi n'est pas applicable aux services.

L'Inspection économique a reçu 174 signalements et a mené 453 contrôles sur le jour de repos hebdomadaire et les heures d'ouverture et de fermeture. Les contrôles ont débouché sur 60 avertissements et 124 procès-verbaux.

10. Qualité et sécurité des produits

10.1. Contrôle des denrées alimentaires et des organisations des marchés de l'UE

10.1.1. Les indications géographiques protégées, les dénominations d'origine et les spécialités traditionnelles garanties des produits agricoles et des denrées alimentaires

L'Union européenne a développé un système de valorisation et de protection de l'agroalimentaire afin de favoriser la diversification de la production agricole, de protéger les dénominations des produits contre l'appropriation illégitime et la contrefaçon, et d'informer les consommateurs à propos des caractéristiques spécifiques des produits. L'Inspection économique veille au respect de ce système.



Une dénomination d'origine protégée est la dénomination d'un produit dont la production, le traitement et la préparation doivent avoir lieu dans une certaine zone géographique, avec une expertise reconnue et constatée. Dans le cas d'une indication géographique protégée, le lien avec la zone géographique doit continuer d'exister au moins à l'un des stades de la production, du traitement ou de la préparation. La mention « spécialité traditionnelle garantie » ne renvoie pas à une origine géographique mais a pour but de mettre l'accent sur la composition traditionnelle du produit ou sur son mode de production traditionnel.

Les produits (hors alcools) belges suivants bénéficiant d'une AOP ont fait l'objet d'enquêtes :

- raisin de table du Brabant flamand,
- viande bovine de la race rouge de Flandre-Occidentale,
- beurre d'Ardenne.

Les produits (hors alcools) belges suivants bénéficiant d'une IGP ont fait l'objet d'enquêtes :

- tarte au maton de Grammont,
- azalée gantoise,
- chicon pleine terre de Bruxelles,
- vlaaike de Lier,
- potjesvlees du Westhoek,
- jets de houblon de Poperinge,
- laurier flamand,
- jambon d'Ardenne.

Tableau 6. Contrôle des indications géographiques

En unités.

Produits contrôlés	Constatations		
	Contrôles	Échantillons	p.-v. av.
AOP (hors alc.)	43		
IGP (hors alc.)	154		2
STG Kriek, gueuze et bières fruitées traditionnelles	12		1
Produits étrangers	11		3
Genièvres IGP	15		
AOP et IGP vin belge	168	160	

Source : SPF Economie.

10.1.2. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire

La production et la commercialisation des denrées alimentaires sont soumises à des règles économiques claires. Outre le traitement des plaintes des consommateurs et des entreprises, la qualité des denrées alimentaires est garantie et une lutte contre la fraude économique aux niveaux de la composition et de l'étiquetage est menée en permanence.

L'Inspection économique veille à ce que :

- le consommateur reçoive les informations de produit prescrites par la loi ;
- les informations soient au moins rédigées dans la langue du consommateur ;
- ces informations ainsi que la publicité réalisée soient loyales, correctes et non équivoques ;
- les denrées alimentaires mises sur le marché soient conformes à la composition étiquetée et, le cas échéant, à la composition prescrite par la loi ainsi qu'aux exigences qualitatives, entre autres via un échantillonnage et une analyse.

Tableau 7. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire

En unités.

Contrôles	Constatations			
	Contrôles	Échantillons	p.-v. av.	p.-v.
Miel	3	1		1
Teneur en eau du poisson surgelé et des crustacés	2	2		
Étiquetage viande de bovins de moins d'un an	135			
Teneur en eau dans la volaille	50	50		
Fourniture d'informations au consommateur à propos du poisson et tromperie	14	3	1	1
Mentions obligatoires dans le commerce de fruits et légumes frais (pays d'origine, variété, classe)	107		43	11
Étiquetage des denrées alimentaires, y compris publicité trompeuse	164		38	6
dont :	22		6	
1° origine de la viande				
2° affirmations à propos du caractère artisanal des denrées alimentaires	3		1	
3° dénominations commerciales de denrées alimentaires végétariennes et véganes	19		3	1
Composition de la viande (transformée)	4			1
Beurre – composition légale	20	20	8	2
Bouteilles de vin et boissons distillées	162	15		
Production de vin belge	148		17	
Production de boissons distillées	20		4	
Authenticité et appellation de l'huile d'olive	92	23	27	6
Total alimentation	1.324	277	144	28

Source : SPF Economie.

10.2. La sécurité physique du consommateur

En 2019, 2.546 enquêtes en matière de sécurité des produits ont été menées, 29.979 pièces ont été détruites, 13.619 pièces ont été renvoyées au fournisseur et 6.059 pièces ont été mises en conformité.

11 procès-verbaux d'avertissement et 77 procès-verbaux avec proposition de transaction ont été dressés.

L'Inspection économique participe entre autres au système Rapex. Il s'agit d'un réseau européen visant à échanger rapidement des informations entre les États membres européens à propos des produits dangereux, à l'exception des denrées alimentaires, des équipements médicaux et pharmaceutiques. Grâce à cet échange entre les États membres, des produits dangereux peuvent être détectés au niveau national avant qu'un accident ne se produise sur le territoire belge.

Afin d'assurer la mise en œuvre des ressources disponibles de manière aussi efficace que possible, on évalue pour chaque signalement la probabilité que le produit soit présent sur le marché belge. Cela est assuré à l'aide des informations reprises dans le signalement proprement dit (coordonnées du producteur, photos, etc.) et en menant une enquête complémentaire (via internet). Sur la base de cette estimation, 231 signalements ont été étudiés et 56 produits ou distributeurs de ces produits ont été retrouvés sur le marché belge.

10.2.1. Enquêtes sectorielles

Enquêtes dans le secteur des centres de bronzage

L'Inspection économique surveille de près les centres de bronzage.

Au total, 621 enquêtes (503 contrôles administratifs et 118 contrôles physiques) ont été menées.

Analyse des contrôles administratifs

Une liste de contrôle a été envoyée à 503 entreprises. Elle reprenait un résumé de toutes les obligations. L'objectif était de laisser les exploitants évaluer eux-mêmes leur centre à l'aide de cette liste de contrôle. 356 entreprises (70,7 % des listes de contrôle envoyées) ont répondu.

- 44 firmes ont déclaré être conformes à la législation (12,4 %).
- 143 entreprises ont répondu ne pas être en règle concernant une ou plusieurs obligations (40,2 %).
- 169 entreprises ont répondu ne pas (ou ne plus) avoir de banc solaire (47,5 %).

Analyse des contrôles physiques

118 centres de bronzage ont fait l'objet d'un contrôle physique. Pour 19 entreprises, l'activité en tant que centre de bronzage avait cessé.

Pendant les contrôles, il a été constaté que 12 centres de bronzage étaient exploités de façon conforme à la législation. Pour les autres, les principales infractions étaient :

- la non-réduction de moitié de la durée d'utilisation lors de la première exposition d'une session ;
- la non-adaptation de l'intensité et de la durée d'utilisation du banc solaire au type de peau du consommateur ;
- le non-respect des intervalles ;
- l'absence d'un registre de tous les moyens d'identification personnelle remis mentionnant également le prénom, le nom, la date de naissance et le type de peau du client ;
- la non-conservation de l'historique de bronzage de chaque consommateur.

10.2.2. Campagnes européennes

La Commission européenne organise et finance des campagnes de contrôle sur la sécurité des produits, en anglais «Coordinated Activities on the Safety of Products» (CASP). L'objectif du CASP est de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des consommateurs grâce à une approche européenne coordonnée des activités des autorités de surveillance du marché.

Moyens de transport personnel

Pour cette campagne, des échantillons ont été prélevés de 2 e-bikes (vélos pliants) et de 3 e-steps. L'objectif de cette action était d'une part de déceler les produits dangereux présents sur le marché et d'autre part de contrôler si les moyens de transport personnels proposés sur le marché belge satisfaisaient aux exigences du livre IX du Code de droit économique et de la directive relative aux machines (2006/42/CE).

Dans ce cadre, l'Inspection économique a réalisé 8 enquêtes et prélevés 5 échantillons pour suite d'enquête.

Sièges vélos pour enfants

Onze États membres ont participé à cette campagne. L'objectif était de vérifier si les sièges vélos pour enfants proposés sur le marché étaient suffisamment sûrs et respectaient les exigences de sécurité.

Pendant cette campagne, 22 enquêtes ont eu lieu et 6 échantillons de sièges vélos pour enfants ont été prélevés.

Peluches souples

Dix États membres ont participé à cette campagne. L'objectif était de vérifier si les peluches souples proposées sur le marché étaient suffisamment sûres et respectaient donc les exigences de sécurité.

18 échantillons ont été prélevés pour cette campagne.

Jouets slime

Dix-huit États membres ont participé à cette campagne. Il était prévu de prélever des échantillons de 7 produits pour cette action.

Le suivi de cette campagne se poursuit et les résultats sont attendus en 2020.

10.2.3. Campagnes nationales

L'Inspection économique a organisé des campagnes nationales de contrôle concernant les dispositifs de protection antichute et les gants de travail. Seize produits ont été contrôlés et analysés de façon plus approfondie lors de ces actions. Les résultats sont attendus en 2020.

10.3. Contrôles menés dans le cadre de la problématique du pétrole

Les dossiers liés à la qualité des produits pétroliers peuvent être traités efficacement grâce à l'excellente collaboration avec la Direction générale de l'Energie du SPF Economie et en particulier avec Fapetro (le Fonds d'analyse des produits pétroliers).

En 2019, Fapetro a transmis 460 dossiers à l'Inspection économique concernant des résultats hors spécification pour des pompes publiques ou des lieux de stockage de carburants.

L'Inspection économique a notifié 271 procès-verbaux d'avertissement et 63 procès-verbaux à des distributeurs et à des exploitants de points de distribution de produits pétroliers, mais également à des exploitants de dépôts de stockage de produits pétroliers. Il a été constaté en 2019 que certaines stations commettaient plusieurs infractions répétées, ce qui a conduit à la mise sous scellés de deux d'entre elles, dont une pour une période de près de 6 mois. Quand l'exploitant refuse manifestement de se plier à la loi, le dossier est transmis au parquet.

Le problème de qualité le plus fréquent pour le gasoil-diesel routier demeure le point d'éclair qui est régulièrement trop bas. Pour les essences, une tension de vapeur trop élevée liée à des mélanges de produits d'hiver avec des produits destinés à la consommation estivale reste le souci majeur, essentiellement entre mai et juillet.

10.4. Contrôles de l'étiquetage pour les produits non alimentaires

Les enquêtes menées en 2019 dans le secteur du textile ont dévoilé quelques infractions concernant tant l'étiquetage de la composition réelle que l'étiquetage proprement dit.

30 échantillons ont été prélevés au cours de l'année et 9 procès-verbaux ont été rédigés. Le pourcentage d'infraction de ces données ne doit pas être généralisé à tout le secteur étant donné que ces échantillons sont prélevés sur la base d'une analyse de risques qui a été affinée au cours du temps.

10.5. Contrôles menés dans le cadre de la fourniture d'énergie

L'Inspection économique a entamé en 2019 une enquête sur les pratiques des fournisseurs de gaz et d'électricité qui avaient souscrits à la dernière version de l'accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz ». Les résultats et l'analyse ne seront connus qu'en 2020. En parallèle, L'Inspection a poursuivi le traitement des plaintes en coopération avec d'autres instances compétentes pour ce type de dossiers (ombudsman, régulateurs).

Des pratiques inacceptables ont été révélées dans le cadre de la vente au porte-à-porte. Les victimes sont souvent des consommateurs vulnérables. Par ailleurs, ce type de vente se pratique de plus en plus via des tablettes et non plus des contrats sur support papier, ce qui pose d'autres problèmes liés à l'information obligatoire à donner avant que le contrat ne soit conclu.

Une attention particulière a aussi été portée sur les sociétés actives dans les achats groupés ou celles qui offrent un switch automatique en fonction des prix du marché. Même si le nombre de plaintes à l'encontre de ces acteurs économiques s'est révélé assez significatif, il n'a pas été établi que les pratiques dénoncées étaient contraires aux règles du droit économique.

En 2019, le secteur a fait en tout l'objet de 10 procès-verbaux dont certains concernaient les pratiques des partenaires de ces fournisseurs d'énergie. Les dossiers relatifs aux cas les plus graves ont été transmis aux différents parquets compétents.

Depuis 2018, une série de petits fournisseurs ont entamé leur retrait du marché résidentiel. Cela a rendu nécessaire certains contrôles et éclaircissements des procédures de transfert des consommateurs de ces fournisseurs désireux de quitter le marché vers un nouveau fournisseur qui reprenait la fourniture d'énergie. Dans ce cadre précis, aucune infraction n'a pu être identifiée.

11. Droits intellectuels

11.1. Contrôle de la gestion collective de droits d'auteur et de droits voisins

Vingt-et-une sociétés de gestion collective, deux organismes de gestion collective et trois entités de gestion indépendante exercent leurs activités de perception et/ou distribution de droits d'auteur et de droits voisins en Belgique sous la supervision du Service de contrôle au sein de l'Inspection économique. Les législateurs belges et européens ont mis en place des systèmes de contrôle

- en raison de l'importance des montants mis en jeu,
- du fait que les sociétés gèrent des avoirs de tiers,
- en raison de la nécessité de défendre les intérêts des ayants droit et des utilisateurs confrontés à des monopoles de droit ou de fait, à des duopoles ou à des positions dominantes des sociétés de gestion.

Le Service de contrôle assure ce contrôle à l'égard des 26 organismes qui relèvent de sa compétence. L'étendue du contrôle varie en fonction du type d'organisme contrôlé.

11.1.1. Activité réglementaire du Service de contrôle

Dans le courant de l'année 2018, le Service de contrôle a préparé les textes ayant donné lieu à l'adoption des 8 arrêtés suivants :

- arrêté ministériel du 10 janvier 2019 (MB 24.01.2019) retirant à une société de gestion l'autorisation d'exercer ses activités de société de gestion en Belgique ;
- arrêté ministériel du 10 mai 2019 portant agrément du règlement de répartition du 3 avril 2019 de la part « auteur d'œuvres littéraires et d'œuvres d'art graphique et plastique » de la rémunération pour copie privée, arrêté par Auvibel (MB 17.05.2019) ;
- arrêté ministériel du 24 octobre 2019 (MB 04.11.2019) portant agrément du règlement de répartition du 12 septembre 2019 de la part « auteur d'œuvres littéraires et d'œuvres d'art graphique et plastique » de la rémunération pour copie privée, arrêté par Auvibel ;
- arrêté ministériel du 20 novembre 2019 désignant les agents chargés de rechercher et de constater les infractions et manquements au titre 5 du livre XI du Code de droit économique (M.B. 09.12.2019) ;
- arrêtés ministériels des 18.12.2019, 20.06/2019, 05.09.2019, 13.11.19 (MB 11.01.2019, 27.06.2019, 12.09.19, 21.11.19) concernant des agréments et radiations d'agents.

11.1.2. Activités de contrôle récurrentes

Le Service de contrôle a exercé en 2019 les activités récurrentes qui découlent de ses attributions fixées par les livres XI, XV et XVII du Code de droit économique.

Les articles de la réglementation qui sont concernés organisent des compétences d'autorisations, d'informations, de recommandations et avis, d'enquêtes et de sanctions.

En 2019, l'exercice de ces compétences a débouché sur :

- l'examen de 7 modifications statutaires, de 6 modifications tarifaires et de 9 modifications de règlements de répartition impliquant au total 13 sociétés de gestion ;
- l'envoi aux sociétés de gestion du schéma spécifique dans lequel les comptes annuels 2018 devaient être introduits ;

- la mise à disposition du formulaire électronique à compléter pour leur déclaration annuelle portant sur l'année 2018 ;
- la rédaction de l'analyse économique permettant de comparer les droits TV payés avec les parts de marché des utilisateurs concernés sur la base de plus de 3.000 factures intégrées dans un tableau Excel ;
- l'initiation ou la poursuite d'enquêtes sur les droits TV et les mécanismes ayant pour effet de postposer le moment où les sommes récoltées sont payées aux ayants droit ;
- la vérification des déclarations annuelles et des comptes annuels concernant l'année 2018 sur la base d'une check-list. Cette vérification a donné lieu à l'envoi de 245 questions et observations, à la planification de 13 visites sur place ;
- l'examen de 88 plaintes dont 32 concernaient des sociétés de gestion et 56 une entité de gestion indépendante ;
- l'examen de 8 demandes d'information dont 6 concernaient des sociétés de gestion et 2 une entité de gestion indépendante ;
- l'agrément de 5 agents des sociétés de gestion des droits ;
- la radiation de 8 agents des sociétés de gestion des droits ;
- la facturation, l'encaissement et le transfert de 591.226 euros dans le cadre de la contribution des sociétés de gestion au fonds organique sur la base des perceptions de l'année 2017 ;
- la constatation que pour l'année 2018, les droits perçus par les sociétés de gestion s'élevaient à 304.860.021 euros, les droits répartis et payés s'élevaient à 263.516.064 euros, la dette aux ayants droit s'élevait à 665.852.440 euros et les frais de gestion représentaient 14,94 % de la moyenne des perceptions au cours des 3 dernières années.

11.1.3. Procédures en manquement

Les éléments suivants peuvent être relevés concernant l'année 2019 :

- le 10 janvier 2019 l'agrément de la société Almo a été retiré en raison du fait que cette société ne gérait pas les droits dans l'intérêt des ayant droits ;
- dans le courant de l'année 2019, une procédure d'avertissement a été lancée contre les sociétés de gestion SIMIM et PlayRight dans le cadre d'une perception pour l'utilisation d'œuvres libres de droits. Le Service de contrôle est d'avis que lorsque les artistes-interprètes et producteurs renoncent à leur droit à une rémunération équitable et ne reçoivent aucune compensation financière pour cela, les sociétés de gestion SIMIM et PlayRight ne sont pas en mesure de procéder à une perception pour la simple utilisation de ces prestations.

11.1.4. Rapport sur le contrôle des sociétés de gestion

Comme le prévoit l'article XI.288 du Code de droit économique, le Service de contrôle a rédigé et publié son rapport annuel 2019. On trouve notamment dans ce rapport

- l'évolution des droits perçus et des droits répartis et payés au cours des années 2014 à 2018, ainsi que des explications sur la différence entre les deux (dette aux ayants droit, réserves, frais de fonctionnement, décalage dans le temps entre les perceptions auprès des utilisateurs et les paiements aux ayants droit).
- l'analyse des déclarations et des comptes annuels,

- le traitement des plaintes,
- les demandes d'information,
- les enquêtes,
- les questions parlementaires,
- les principaux enseignements des analyses économiques,
- les procédures en manquement et en infraction.

Le [rapport complet](#) est disponible sur le site web du SPF Economie.

11.2. Lutte contre la contrefaçon

Dans le cadre de la lutte contre la contrefaçon, 159.285 biens ont été saisis en 2019, pour une valeur de vente réelle de 11.488.483 euros.

Tableau 8. Contrefaçon : saisies et valeur en 2019

Produits	Nombre de pièces	En euros
Produits de soins corporels	4.981	406.257
Vêtements et accessoires	21.782	4.269.878
Chaussures, y compris pièces et accessoires	54	13.500
Accessoires personnels (lunettes, sacs à main, etc.)	38	243.400
Téléphones portables, y compris pièces et accessoires techniques	1.800	68.690
Équipement électrique/électronique, matériel informatique	4.927	247.910
Jouets, jeux (y compris les consoles) et articles de sport	117.836	1.753.040
Autres (cosmétiques, produits d'entretien, etc.)	30	1.325
Meubles	2	100
Produits du tabac	281	3.372
Total	159.285	11.488.483

Source : SPF Economie.

Quelques dossiers pour illustrer les activités de la cellule contrefaçon en 2019 :

Contrefaçons de jouets et d'accessoires sur les marchés nocturnes

Pendant les mois d'été, l'Inspection économique a mené divers contrôles lors de marchés nocturnes sur la côte belge, avec le concours de la police locale des communes concernées. Des milliers de produits ont été saisis pendant ces contrôles. Il s'agissait très souvent de jouets ou d'accessoires portant des inscriptions de figurines connues. La suite de l'enquête a révélé que les vendeurs impliqués faisaient tous partie d'un même groupe. Des visites domiciliaires ont eu lieu et d'autres contrefaçons ont été saisies. La ligne d'approvisionnement des biens a également pu être retracée. Les biens contrefaits venaient aussi bien de grossistes à Bruxelles déjà connus de l'Inspection économique que de fournisseurs en Espagne. Les membres du groupe utilisaient des vols passagers afin de transporter les biens depuis l'Espagne jusqu'en Belgique.

Contrefaçons de Lego

L'Inspection économique a mené une enquête concernant un vendeur de contrefaçons de Lego sur le marché belge. Les produits étaient importés de Chine. Les emballages reproduisaient les conditionnements des produits originaux quasiment à l'identique. Les copies visaient principalement les thèmes populaires de la marque. La vente des produits avait lieu dans le hangar d'une usine mais à des moments irréguliers. Le vendeur se servait des médias sociaux pour annoncer quand les ventes allaient se dérouler. L'Inspection économique a procédé à un contrôle en collaboration avec les douanes pendant une des ventes. Environ 2.500 boîtes de Lego ont été saisies à cette occasion.



Quartier 2060 à Anvers

En coopération avec la police locale, plusieurs magasins de vêtements (de seconde main) du quartier 2060 à Anvers ont fait l'objet d'un contrôle sur la présence éventuelle de contrefaçons. Treize magasins ont été contrôlés, dans un rayon d'un kilomètre, pendant trois phases. Dans douze des treize magasins, des quantités importantes de biens contrefaits neufs ont été découvertes.

Commerce de gros de jouets

Plus de 100.000 contrefaçons de jouets et appareils électroniques ont été saisies chez un grossiste de jouets dont le dépôt n'était enregistré nulle part. La gamme était principalement constituée de jouets contrefaits bon marché de différentes marques connues et de gadgets pour les stands de foire.

Grossiste en faux parfums

Une importante saisie de parfums (7.639 pièces) a été opérée dans des espaces de stockage loués en région bruxelloise sous une fausse identité. L'enquête a permis d'identifier le vendeur et d'établir qu'il s'agissait d'un fournisseur de contrefaçons qui se réapprovisionnait massivement chaque semaine.

Accessoires pour GSM

Le secteur des réparateurs-vendeurs d'accessoires pour GSM est resté un point d'attention, qu'il s'agisse de magasins fixes ou de commerces ambulants. Outre la contrefaçon de marques et la piraterie de droits d'auteurs, plusieurs infractions connexes à la réglementation économique comme le travail non déclaré y ont été décelées.

Magasins clandestins dans le centre-ville bruxellois

En 2019, plusieurs magasins du centre-ville bruxellois ont été contrôlés. Des milliers d'articles de contrefaçon ont été saisis alors même qu'ils étaient cachés dans des arrière-boutiques, réserves ou derrière le comptoir. En outre, certains magasins tentent d'afficher une façade totalement vide, ou encore parfaitement en règle, afin de pouvoir poursuivre la vente de contrefaçons à l'abri des regards.

12. L'Inspection économique et internet

Afin d'exploiter tout le potentiel de l'e-commerce, il faut que les consommateurs aient confiance dans le commerce en ligne. Une petite minorité d'e-commerçants malhonnêtes suffit pour mettre cette confiance en péril. L'Inspection économique met donc tout en œuvre pour veiller à ce que les règles économiques soient également respectées dans le cadre du commerce en ligne.

L'Inspection économique a réalisé 4.975 contrôles portant sur l'e-commerce au sens large. Pas moins de 3.156 avertissements ont été envoyés et 330 procès-verbaux ont été dressés.

12.1. Actions marquantes de la cellule Veille sur internet

E-commerce

Étant donné la croissance de l'e-commerce en Belgique, les contrôles dans ce secteur restent une priorité pour l'Inspection économique. Des contrôles d'initiative par secteur sont organisés afin de permettre un contrôle uniforme et de s'attacher aux spécificités des pratiques propres à certains secteurs d'activité.

Pour les sites vitrines, le contrôle concerne la présence des informations obligatoires d'identification des entreprises. Un site vitrine est un site web qui présente en ligne les produits ou les services d'une entreprise sans permettre à l'internaute d'acheter le produit ou le service proposé.

Pour les sites de vente en ligne, il s'agit de contrôler toutes les obligations des entreprises en matière de vente à distance. De nombreuses infractions sont constatées mais elles résultent souvent d'une méconnaissance de la législation relative au commerce électronique plus que d'une volonté de tromper le consommateur. Les infractions les plus fréquentes concernent :

- l'absence ou le mauvais affichage des données d'identification de l'entreprise (adresse e-mail ou numéro BCE) sur le site web ;
- l'absence de lien renvoyant vers la plateforme RLL de la Commission européenne ;
- le non-respect des obligations d'information précontractuelle, en particulier les modalités (correctes) du droit de rétractation ;
- le rappel de l'existence de la garantie légale de conformité ;
- la présence d'un bouton permettant de passer commande contenant la formule « commande avec obligation de paiement » ou une autre formule équivalente explicite.

Il arrive également régulièrement que les acteurs de l'e-commerce n'aient pas enregistré cette activité à la BCE avec le code NACEBEL 4791003 spécifique prévu en cas de vente de produits par internet.

Enquête spécifique dans le secteur des pharmacies

En 2019, la cellule Internet a conclu une vague de contrôles e-commerce débutée en 2018, visant le secteur des pharmacies en ligne. Ces contrôles ont visé toutes les pharmacies belges effectuant de la vente en ligne de médicaments sans prescription et de produits de parapharmacie. Ces contrôles avaient pour objet la vérification du respect des dispositions principales de la législation « e-commerce ».

45 pharmacies en ligne ont été contrôlées dans le cadre de cette enquête sectorielle, 100 % étaient en infraction tandis que 97,8 % se sont remises en ordre après contrôle de suivi, soit 44 sur 45. Le taux d'infraction primaire élevé peut s'expliquer par le fait que les commerçants en ligne ont de nombreuses obligations légales à respecter, et n'ont pas cette activité à titre principal pour la plupart. Le taux d'infraction est donc souvent dû à un manque de connaissance de la législation applicable. Le taux élevé de remise en conformité après le contrôle de suivi témoigne d'une part, de manière générale, de la bonne volonté des entreprises contrôlées, et d'autre part, de la démarche pédagogique et souple employée afin que les erreurs soient corrigées.

La plupart des infractions concernaient

- les modalités du droit de rétractation, qui étaient absentes ou incorrectement mentionnées ;
- les exceptions au droit de rétractation (respectivement 42 et 40 infractions) ;
- l'absence de rappel de la garantie légale (33 infractions) ;
- les annonces de réduction de prix (25 infractions).

Black Friday et Cyber Monday

Étant donné l'augmentation des actions « Black Friday » et « Cyber Monday » mises en place par les entreprises, l'Inspection économique a contrôlé les acteurs les plus connus du marché.

16 des 30 sites web contrôlés présentaient des infractions. Sur les 16 sites web, 11 sont exploités par des entreprises belges.

Les infractions constatées concernent des pratiques trompeuses sur les prix, sur la manière dont est calculé le prix et sur l'existence d'un avantage spécifique quant au prix. Ces infractions peuvent être divisées en 3 catégories :

- les annonces de réduction de prix affichent un prix plus élevé que le prix affiché avant la réduction de prix ;
- les annonces de réduction de prix affichent un prix identique au prix affiché avant la réduction de prix ;
- les annonces de réduction de prix affichent un prix de référence barré erroné et surévalué.

Ces pratiques peuvent être considérées comme une pratique commerciale trompeuse en ce qui concerne le prix, ou le mode de calcul du prix, ou l'existence d'un avantage spécifique quant au prix.



Revente de tickets de concert

La cellule Veille sur internet coordonne la surveillance du respect des dispositions de la loi du 30 juillet 2016 relative à la revente de titres d'accès à des événements. Cette loi interdit la revente organisée ainsi que la revente à un prix supérieur au prix initial.

En 2019, l'Inspection économique a reçu 835 signalements à propos de cette problématique. Il s'agissait principalement de titres d'accès à des concerts.

Le nombre de signalements reçus ces dernières années montre une tendance à la hausse, qui peut s'expliquer par l'attention médiatique accordée à cette matière.

La majorité des signalements concernent des entreprises étrangères. L'Inspection économique a mis en œuvre tous les moyens mis à sa disposition afin d'enrayer la revente de tickets de concert. Étant donné que la législation est belge, aucun soutien ne peut être obtenu des autorités européennes concernées pour faire respecter l'interdiction belge.

Ces 835 signalements et les enquêtes sur initiative propre concernent 26 dossiers de contrôle (dont certains déjà en cours avant 2019), ayant conduit à la rédaction 3 avertissements et de 3 procès-verbaux en 2019 (tous les 3 directement envoyés au parquet).

Opération internationale

L'opération internationale de grande envergure In Our Sites (IOS) vise à lutter contre la vente de produits de contrefaçon et le piratage en ligne. Europol coordonne les actions.

En 2019, le SPF Economie a fermé 975 noms de domaine portant une extension .be ou .eu en raison de la vente de marchandises de contrefaçon. Cette action s'inscrivait dans le cadre d'une opération internationale à grande échelle, coordonnée par Europol. Au total, plus de 30.506 sites internet ont été bloqués au niveau mondial.

Protocole avec DNS Belgium

Suite à la signature, en 2018, d'un protocole de collaboration entre le SPF Economie et le gestionnaire des noms de domaines .be, DNS Belgium, 120 noms de domaine ont été bloqués et/ou supprimés en 2019. Cette procédure est uniquement appliquée en cas de délits sérieux (par exemple des sites web frauduleux, des sites de phishing ou des sites de vente de produits contrefaits exploités par des contrevenants qui ne s'identifient pas de manière délibérée, utilisent une fausse identité ou refusent de se mettre en règle).

13. Lutte contre la fraude

13.1. Commission interdépartementale pour la coordination de la lutte contre les fraudes dans les secteurs économiques (CICF)

L'Inspection économique préside la Commission interdépartementale pour la coordination de la lutte contre les fraudes dans les secteurs économiques (CICF). Cette commission rassemble différents services de contrôle visant des actions contre la fraude économique.

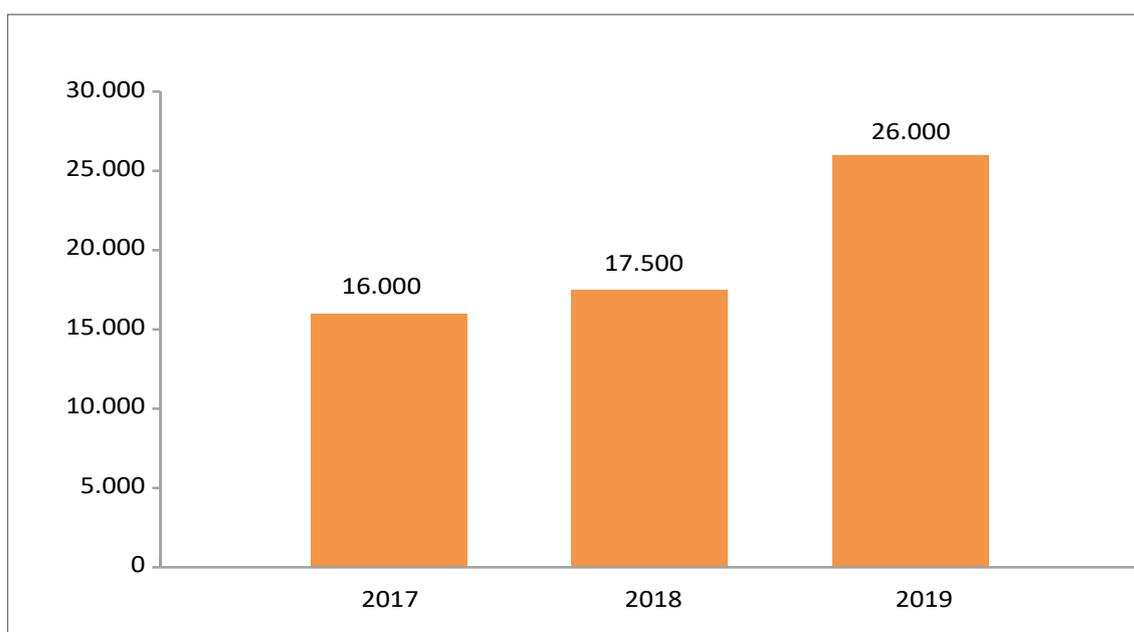
On entend par fraude économique toutes les violations des intérêts financiers de l'Union européenne. La CICF remplit aussi le rôle d'Anti-fraud coordination service (AFCOS) et gère ainsi les relations entre le service anti-fraude européen (OLAF) et la Belgique.

Dans le cadre de l'AFCOS, l'Inspection économique a été désignée pour assister l'OLAF dans les contrôles visant à protéger les intérêts financiers de l'UE contre la fraude et d'autres irrégularités. En 2019, l'Inspection économique a effectué avec l'OLAF trois contrôles communs dans des dossiers présentant une suspicion de fraude nuisant aux intérêts financiers de l'Union européenne.

13.2. Lutte contre la fraude de masse

L'Inspection économique a reçu plus de 26.000 signalements concernant des cas d'arnaque, soit une hausse de près de 49 % du nombre de signalements en matière d'arnaque par rapport à 2018. Ce sont principalement les signalements relatifs à l'escroquerie en ligne (où la majorité des fraudeurs ne sont pas établis en Belgique) qui augmentent d'année en année.

Graphique 3. Évolution des signalements d'arnaque (2017-2019)
En unités.

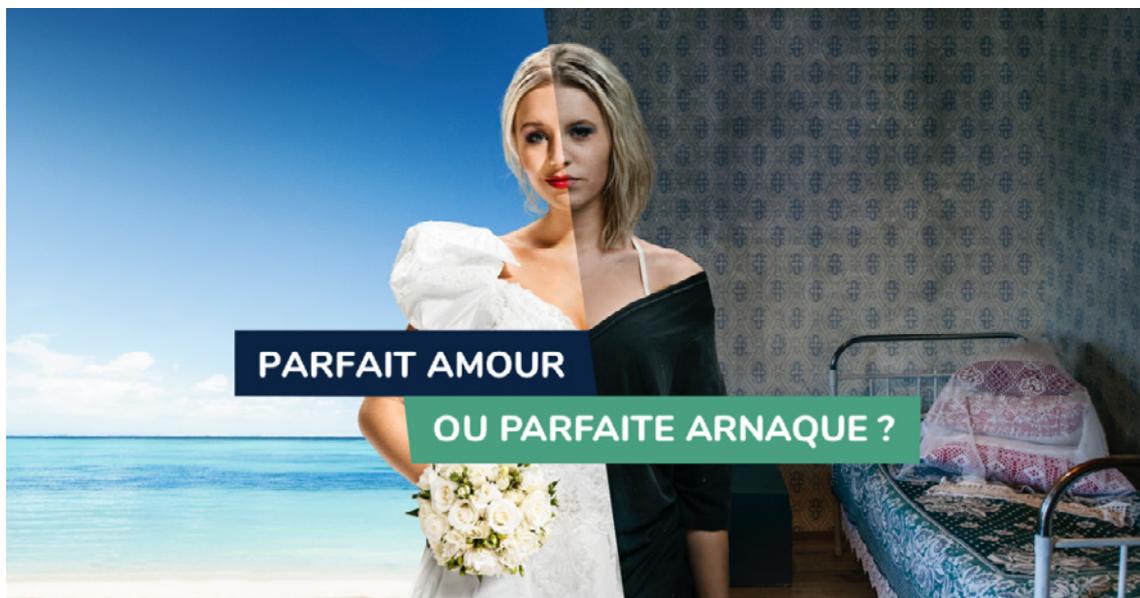


Source : SPF Economie

Comme durant les années précédentes, l'Inspection économique a donc fait de la lutte contre l'escroquerie une priorité en 2019 et a encore intensifié ses efforts.

L'escroquerie adopte de nombreuses formes et plusieurs organes sont compétents pour lutter contre elle dans le cadre de leurs propres missions et compétences. S'attaquer à l'escroquerie requiert donc une approche coordonnée. L'Inspection économique a dès lors noué des contacts étroits avec plusieurs autorités et services d'inspection nationaux et étrangers afin d'échanger des données concernant la fraude.

À côté de cela, elle a également misé sur la sensibilisation étant donné qu'il s'agit de la meilleure stratégie pour éviter que les consommateurs/entreprises ne deviennent victimes de fraude. En 2019, l'accent a donc été mis sur des mesures préventives, telles que des campagnes de conscientisation et la diffusion d'avertissements via des communiqués de presse et sur les réseaux sociaux, comme par exemple la page Facebook Marnaque.



L'une de ces campagnes a eu lieu à l'occasion de la Saint-Valentin 2019, afin de mettre en garde contre la fraude à l'amitié. Une mini-campagne a été organisée sur Facebook et a été consultée à 609.351 reprises.

Outre des mesures préventives, l'Inspection économique a réalisé 388 contrôles concernant des cas d'arnaque.

En 2019, dans le cadre de la lutte contre la fraude de masse, l'Inspection économique a en outre envoyé des signalements aux banques concernées pour 141 numéros de comptes bancaires qui avaient été utilisés par un fraudeur. Enfin, des signalements ont été envoyés à l'opérateur concerné pour 63 numéros de téléphone utilisés par un fraudeur.

13.2.1. Télévendeurs frauduleux

Les signalements de fraudes commises par des télévendeurs ont également été nombreux en 2019. Les fraudeurs appellent les consommateurs sans leur accord au sujet d'une offre attrayante. Il s'agit souvent de bons de réduction pour des voyages. Ils envoient alors un e-mail de confirmation mais même quand le consommateur ne réagit pas à l'offre, ils envoient des rappels de paiement et des bureaux de recouvrement frauduleux et agressifs interviennent par la suite.

Pour faire cesser ces pratiques, une liste grise a été établie dès 2018, elle reprend ces télévendeurs frauduleux, de même que les bureaux de recouvrement frauduleux qui agissent en leur nom. En 2019, de nouveaux télévendeurs frauduleux ont été ajoutés à cette liste, qui compte désormais une quarantaine de noms.

En 2019, l'Inspection économique a rédigé 7 procès-verbaux dans ce cadre.

13.2.2. Factures falsifiées – fraude à la facture

L'Inspection économique reçoit régulièrement des signalements de fraude à la facture. Celle-ci consiste à intercepter des factures envoyées par une entreprise à un client (consommateurs ou autres entreprises) lors de l'expédition et à modifier le numéro de compte mentionné.

En 2019, l'Inspection économique a poursuivi la lutte contre la fraude à la facture. Elle a collaboré activement avec la Cellule de Traitement des Informations financières ainsi qu'avec les différents établissements bancaires afin de leur communiquer les numéros des comptes bancaires frauduleux et le modus operandi des fraudeurs, pour que des actions efficaces puissent être entreprises. Toutes les informations sur cette fraude et tous les conseils sont accessibles sur le [site web du SPF Economie](#).

En 2018, nous pouvions parler d'une baisse importante par rapport à 2017 (de 200 signalements au SPF Economie à seulement 71), mais en 2019, l'Inspection économique a reçu 309 signalements.

Le total du préjudice financier signalé en 2019 s'élève à : 3.684.808,61 euros. Une victime a perdu en moyenne 11.925 euros, contre 7.100 euros en 2018.

La grande majorité des plaignants sont des entreprises. Les fraudeurs utilisent de plus en plus des numéros de comptes bancaires étrangers. En outre, la fraude à la facture numérique, qui implique la falsification de factures électroniques, devient plus fréquente. Les techniques utilisées dans ce cadre sont le spoofing et le hacking. Un hacker s'introduit par exemple dans le système informatique d'un fournisseur et modifie le numéro de compte sur les e-mails de facturation ou installe un virus lui permettant d'adapter à distance un numéro de compte dans le système ou dans les e-mails.

En 2019, l'Inspection économique a réalisé 113 contrôles. Elle a dressé 36 procès-verbaux contre des fraudeurs ayant falsifié des factures et les a transmis au parquet compétent. Grâce à l'étroite collaboration avec les établissements financiers, 78 numéros de comptes bancaires ont été bloqués.

13.2.3. Annuaire professionnels – démarcheurs publicitaires malhonnêtes

La lutte contre les démarcheurs publicitaires frauduleux a été une priorité du SPF Economie ces dernières années. Cela a débouché sur une forte diminution du nombre de plaintes depuis 2013. En 2019, 355 signalements ont été reçus.

Cette forme de fraude vise les entreprises, qui reçoivent une offre d'insertion dans un annuaire professionnel ou dans des revues publicitaires. On reproche à la pratique d'une part de proposer

un enregistrement n'offrant que très peu de visibilité pour un prix anormalement haut, et d'autre part que les prospections se font souvent au moyen d'artifices trompeurs, tels que l'envoi de formulaires pré-remplis donnant l'impression qu'il existe une relation préexistante entre l'annuaire professionnel et l'entreprise contactée. Pire, ces annuaires présentent souvent des documents qui semblent provenir d'une autorité publique, ce qui fait que les entreprises se croient obligées de réserver une réponse favorable à leurs prospections.

Les principales actions dans la lutte contre les annuaires professionnels frauduleux ont été les suivantes :

- l'information du secteur bancaire sur le modus operandi des fraudeurs : les banques ont ainsi été plus attentives au phénomène et ont, si nécessaire, bloqué le numéro de compte bancaire ;
- des actions de prévention via la page Facebook « Marnaque » et via la publication d'une liste sur le site web du SPF Economie, reprenant environ 120 démarcheurs publicitaires malhonnêtes. De plus en plus de commerçants visés par ces pratiques connaissent cette liste, de sorte qu'ils se laissent moins vite mettre sous pression par les incitations au paiement de ces fraudeurs notoires ;
- une collaboration active avec les services de police et les parquets.

Tout comme en 2018 et en 2017, il a été constaté en 2019 qu'un nombre toujours plus élevé de démarcheurs publicitaires malhonnêtes collaboraient avec des bureaux de recouvrement frauduleux. L'Inspection économique a également ajouté ces bureaux de recouvrement frauduleux à la liste des démarcheurs publicitaires malhonnêtes. Le nombre de démarcheurs publicitaires ajoutés à la liste s'élève en moyenne à 20 chaque année. Cela a eu pour résultat une forte diminution du nombre de bureaux de recouvrement collaborant avec les démarcheurs publicitaires malhonnêtes en 2018. Cette baisse s'est poursuivie en 2019.

Les signalements que le SPF Economie reçoit font donc d'abord l'objet d'une analyse juridique. Si nécessaire, une enquête est organisée afin de constater des infractions. L'Inspection économique a dressé 6 procès-verbaux concernant des annuaires professionnels - démarcheurs publicitaires.

13.2.4. Agences de recouvrement frauduleuses

Les escrocs utilisent de plus en plus des bureaux de recouvrement fictifs pour inciter les gens à payer. En 2019, le Point de contact a reçu pas moins de 2.548 signalements concernant des bureaux de recouvrement frauduleux. Ces bureaux de recouvrement ont souvent un site web sur lequel toutes les informations exigées sont mentionnées et ils sont inscrits dans un registre de commerce, si bien qu'ils donnent l'impression d'être des bureaux de recouvrement agréés.

Nous constatons toutefois un glissement dans ce domaine : certains bureaux de recouvrement ne s'inscrivent plus à un registre de commerce (même à l'étranger) et utilisent des adresses fictives afin de renforcer leur anonymat. L'escroc se fait pour ainsi dire passer pour un bureau de recouvrement. Il ressort en outre des signalements que le langage utilisé par les agences de recouvrement frauduleuses devient de plus en plus agressif et péremptoire et que les escrocs émettent des menaces dépassant leurs compétences, comme par exemple l'intervention d'huissiers ou une saisie.

Ces bureaux de recouvrement fictifs ne sont évidemment pas inscrits en tant que tels auprès du SPF Economie, ce qui constitue une infraction à la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur. À côté de cela, des infractions ont également été constatées à pratiquement toutes les autres obligations de cette loi auxquelles un bureau de recouvrement légitime doit satisfaire.

En 2019, 2 procès-verbaux concernant des bureaux de recouvrement frauduleux ont été dressés pour non-respect de la loi sur le recouvrement amiable des dettes du consommateur et pour escroquerie.

La liste grise des bureaux de recouvrement au sujet desquels le SPF Economie a reçu des signalements contient pour l'instant 66 bureaux, auxquels il est conseillé de ne pas verser d'argent. En 2019, 37 nouveaux noms ont été ajoutés à la liste. Cette [liste](#) est disponible sur le site web du SPF Economie. En outre, 34 messages ont été placés sur la page Facebook [Marnaque](#) afin d'avertir rapidement les consommateurs quand un nouveau bureau de recouvrement frauduleux apparaît et une campagne de sensibilisation a été organisée.

L'Inspection économique constate l'existence d'un réseau de personnes et d'entreprises qui ne cherchent qu'à escroquer les consommateurs. Des entreprises sont créées rapidement, encaissent des montants et disparaissent à nouveau après un certain temps. Elles rappellent ensuite les consommateurs sous un nouveau nom. Pour mettre fin à ces pratiques, l'Inspection économique a collaboré étroitement avec d'autres instances en 2019, telles que les parquets, la Cellule de Traitement des Informations financières, les opérateurs télécom, les hébergeurs, les établissements bancaires et l'autorité de surveillance néerlandaise (ACM). Les numéros de comptes bancaires étrangers utilisés par des bureaux de recouvrement frauduleux ont été communiqués aux instances compétentes des pays concernés.

13.2.5. Prêteurs frauduleux

Il s'agit de prêteurs qui ne sont pas inscrits mais octroient tout de même des prêts, notamment via les médias sociaux (Facebook, etc.).

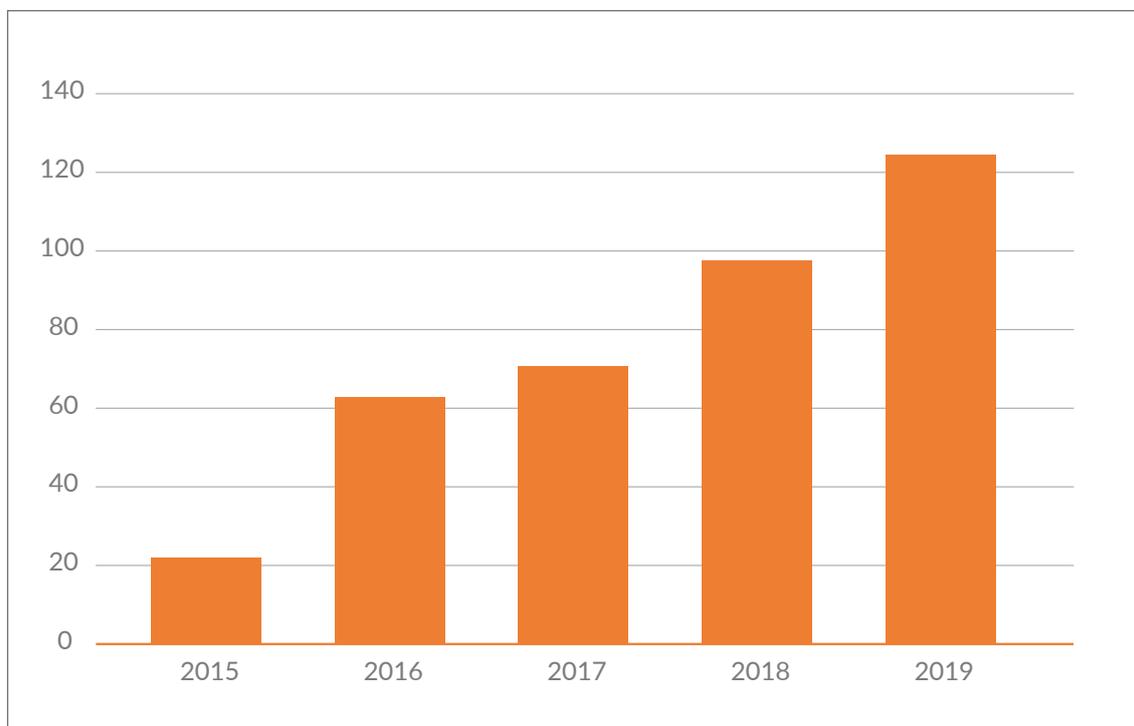
Dans ce type de fraude, les prétendus prêteurs attirent le consommateur avec des annonces sur internet dans lesquelles ils proposent des crédits à des conditions particulièrement avantageuses. La procédure pour demander un crédit est très simple et l'unique condition à laquelle le consommateur doit satisfaire pour obtenir un crédit est de verser préalablement un montant pour couvrir certains frais.

Les fraudeurs invoquent plusieurs raisons pour lesquelles le consommateur doit d'abord verser ce montant : il s'agit d'une prime d'assurance devant couvrir le prêteur contre le non-remboursement du prêt, de frais de dossier, de frais administratifs, etc.

Le mode de paiement est aussi typique d'un cas de fraude : le consommateur est invité à payer le montant indiqué via un « mandat cash », autrement dit via un transfert d'espèces international. En utilisant cette technique de paiement, le circuit de l'argent ne peut pas être retracé une fois le paiement réalisé, de sorte que les fraudeurs ne peuvent pas être identifiés.

Dès que le consommateur a versé le montant demandé, le « prêteur » disparaît et la victime ne parvient plus à récupérer son argent.

Graphique 4. Évolution des signalements de prêteurs frauduleux
En unités.



Source : SPF Economie.

Une analyse de l'évolution montre une augmentation claire du nombre de signalements concernant les prêteurs frauduleux. En 2019, 125 signalements ont été reçus. Il s'agit d'une hausse de 49,6 % par rapport à 2016. Le préjudice financier enregistré a atteint 1.846.164,90 euros.

L'Inspection économique a systématiquement informé les banques lorsqu'un numéro de compte bancaire belge était utilisé, ce qui a conduit au blocage de 6 numéros de comptes en 2019.

13.2.6. Arnaque aux cryptomonnaies

Un grand nombre de signalements (1.177) indirectement liés aux cryptomonnaies a été reçu en 2019. Il s'agit d'escroqueries impliquant un paiement en cryptomonnaies (fraude à l'amitié, petite annonce douteuse...). Le préjudice financier signalé à l'Inspection économique s'élevait à 2.947.857,56 euros en 2019.

Le prétendu lancement d'une propre cryptomonnaie, généralement sous la forme d'un système de Ponzi ou pyramidal, est un phénomène qui persiste. Il y a parfois une représentation physique, c'est ainsi que, tout comme en 2018, plusieurs événements de grande envergure ont eu lieu en 2019 pour le lancement de cryptomonnaies de ce type.

Une approche coordonnée en la matière était nécessaire en raison de l'absence de cadre légal ou de reconnaissance légale en Belgique – et par extension au sein de l'UE. Les éventuelles infractions commises avec des cryptomonnaies peuvent toutefois être traitées via certaines dispositions légales car ce n'est pas la monnaie mais bien le modus operandi (par exemple l'escroquerie) qui détermine le champ d'application.

L'Inspection économique a principalement pris des initiatives au niveau de la prévention. Le SPF Economie met en garde contre la fraude aux cryptomonnaies via des communiqués de presse, des campagnes d'information, le site web tropbeaupouretrevrai.be et les réseaux sociaux. En outre, il publie aussi les noms de plateformes frauduleuses de négociation de cryptomonnaies et de sites web suspects.

En 2019, l'Inspection économique a également pris des mesures répressives et a dressé dans ce cadre un procès-verbal concernant des cryptomonnaies.

13.2.7. Obtention frauduleuse d'informations personnelles via divers canaux

Le consommateur reçoit un e-mail, une annonce via les médias sociaux, un message WhatsApp, une annonce pop-up ou un SMS dans lequel un escroc se fait passer pour une organisation connue et tente de soutirer de l'argent sous un faux prétexte.

Les escrocs envoient par exemple des SMS mentionnant une facture impayée d'une autorité publique (telle que le SPF Finances) ou d'une entreprise connue (comme Telenet).

Un nouveau phénomène de 2019 est ce que l'on appelle les fausses annonces, des messages sponsorisés qui vantent le plus souvent des cryptomonnaies (comme les bitcoins) pour gagner facilement et rapidement beaucoup d'argent. Pour attester des bons résultats et ainsi susciter la confiance, les identités de personnes connues sont utilisées. Outre les investissements dans les bitcoins, les noms de nombreuses célébrités sont aussi utilisés pour vendre des produits de beauté ou des gélules minceur.

En 2019, l'Inspection économique a reçu plus de 150 signalements relatifs à de fausses annonces et 276 concernant du phishing. Elle a effectué 37 contrôles et communiqué le modus operandi des fraudeurs aux acteurs concernés. Ceux-ci sont dès lors devenus plus attentifs au phénomène et ont par exemple bloqué l'accès à une interface en ligne lorsque c'était nécessaire.

13.3. Prévention du blanchiment d'argent

13.3.1. Limitation des paiements en espèces

Si le prix TVAC est inférieur à 3.000 euros, le client peut payer le total en espèces. Si le prix est supérieur, le paiement en espèces est autorisé jusqu'à 3.000 euros. La vente ne peut pas être artificiellement scindée en plusieurs parties inférieures à 3.000 euros pour échapper à cette limitation.

En 2019, l'Inspection économique a réalisé 919 contrôles. 105 procès-verbaux ont été dressés. Le montant total des paiements en espèces illégaux constatés durant les contrôles s'élevait à 1.418.079,00 euros.

Tableau 9. Répartition des paiements en espèces illégaux par secteur

Secteur	En euros
Or	455.974,00
Réparation automobile	323.633,00
Viande	240.129,00
Publicité	150.806,00
Carburant	73.112,00
Catering	43.851,00
Construction	41.930,00
Restaurants	34.024,00
Divers	54.620,00
Total	1.418.079,00

Source : SPF Economie.

13.3.2. Prévention du blanchiment d'argent chez les agents immobiliers

En 2019, l'Inspection économique a contrôlé 60 agences immobilières afin de vérifier si elles respectaient correctement leurs obligations de prévention du blanchiment imposées par la loi du 18 septembre 2017. Des défaillances ont été détectées chez 47 agences, concernant essentiellement l'identification des vendeurs et des acheteurs.

5 avertissements ont été envoyés et des amendes administratives ont été infligées à 42 agences.

13.3.3. Contrôles des centres d'affaires

Sur les 14 centres d'affaires contrôlés pour leurs activités de prestation de services aux sociétés, seulement 4 étaient enregistrés. Ces infractions ont fait l'objet d'un procès-verbal.

Aucun des 4 centres enregistrés ne respectait les obligations au moment du contrôle. Il s'agissait concrètement de l'application de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, et plus spécifiquement l'obligation pour les centres d'affaires de réaliser une analyse de risque vis-à-vis de leur clientèle,



13.3.4. Contrôle des antiquaires et marchands d'art

Des contrôles exploratoires du secteur des antiquaires et des marchands d'art ont été réalisés en 2019. Ces contrôles ont eu lieu afin de préparer l'assujettissement des antiquaires et marchands d'art à la prévention du blanchiment prévu par la cinquième directive anti-blanchiment (directive (UE) 2018/843 du 30 mai 2018).

Les infractions potentielles relevées lors de 6 de ces contrôles ont fait l'objet de procès-verbaux transmis au parquet, qui a mis ces dossiers à l'information ou à l'instruction. Les enquêtes sont en cours.

13.3.5. Contrôles dans le secteur diamantaire

Les contrôles sur les déclarations de stock de diamants

La déclaration annuelle du stock de diamants par les commerçants en diamants est obligatoire en vertu de l'article 169, § 1^{er}, 3^e alinéa de la loi-programme du 2 août 2002, exécutée par 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.

Le commerçant en diamants est tenu de déclarer son stock de diamants au 31 décembre et d'indiquer le traitement de celui-ci au plus tard le 31 mars de l'année suivante auprès de la Direction générale des Analyses économiques et de l'Economie internationale, service Licences Diamant à Anvers.

Les commerçants en diamants qui ont omis d'introduire leur déclaration de stock, malgré les rappels du service Licences Diamant, sont signalés à l'Inspection économique.

Il a ainsi été demandé pour 42 commerçants en diamants de prévoir un contrôle pour non-introduction de leur stock de diamants et son traitement pour l'exercice 2019.

Un procès-verbal a été dressé contre 32 commerçants en diamants (77 %).

Outre la rédaction d'un procès-verbal, 23 commerçants en diamants (53 %) ont reçu une sanction administrative.

Les contrôles sur l'introduction du rapport anti-blanchiment diamant

Chaque commerçant en diamants doit désigner au sein de son entreprise un responsable anti-blanchiment qui veille au respect des obligations imposées dans le règlement :

- l'identification des clients (avec mesures spécifiques pour les opérations à distance, pour les personnes politiquement importantes ou pour la définition des bénéficiaires finaux) ;
- une obligation de vigilance (actualiser les données au moins une fois tous les deux ans) ;
- une obligation de conservation (cinq ans pour les pièces justificatives) ; et
- une obligation de formation et de sensibilisation des travailleurs.

Les commerçants doivent introduire un rapport d'activités tous les ans à ce propos.

Une enquête a eu lieu chez 38 diamantaires ayant omis de remettre leur rapport d'activités pour 2018.

22 d'entre eux étaient en infraction (58 %).

Un contrôle portant sur le contenu du rapport anti-blanchiment introduit a par ailleurs été réalisé chez un autre groupe de commerçants en diamants (« spot checks »). Cette mesure a été prise en raison des lacunes du rapport ou en cas de suspicion de manipulation. On a également vérifié si des opérations au comptant n'avaient pas été réalisées au-delà de la limite autorisée fixée par l'article 67 de la loi du 18 septembre 2017. Aucune infraction n'a été retenue pendant cette enquête.

14. L'Inspection économique au niveau international

14.1. Collaboration multilatérale au sein de l'Union européenne

En 2019, le règlement 2006/2004/CE¹ (également appelé règlement CPC) était toujours le principal instrument sur lequel l'Inspection économique fonde sa collaboration multilatérale. Il impose aux États membres de l'UE des obligations par rapport à la collaboration entre leurs instances nationales qui sont responsables du respect de la législation sur la protection des consommateurs. Il prévoit que les États membres se prêtent assistance. Cela peut tout d'abord être assuré en échangeant des informations sur les enquêtes. Les États membres peuvent aussi se demander d'intervenir contre des entreprises qui enfreignent le droit des consommateurs. En règle générale, ce sont les autorités de l'État membre où l'entreprise est établie qui interviennent. Elles le font au nom des consommateurs des autres États membres concernés.

Au sein de la coopération européenne, l'Inspection économique est la seule autorité compétente pour la Belgique et son service de coordination internationale fait office d'unique bureau de liaison. En tant qu'autorité compétente, il lui incombe de satisfaire aux requêtes d'autres États membres. Le bureau de liaison est responsable de la coordination (nationale) de la collaboration.

À partir du 17 janvier 2020, le règlement actuel sera remplacé par le nouveau règlement 2017/2394². Il conserve les grands principes mais a clairement pour objectif de donner une plus grande force de frappe aux autorités compétentes et de parvenir à une meilleure coopération entre les différentes autorités, principalement dans le cadre des infractions intracommunautaires et/ou de grande ampleur. Cela s'explique notamment par les défis de l'économie numérique et le développement du commerce de détail transfrontalier. À cette fin, des compétences élargies ont notamment été prévues pour les autorités, de même qu'un nouveau cadre pour les actions coordonnées, de nouvelles procédures communes et un meilleur échange d'informations. Le nouveau règlement fait suite à une évaluation du règlement actuel.

1 [Règlement \(CE\) n° 2006/2004](#) du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs, JO L. 364/1 du 9 décembre 2004.

2 [Règlement \(UE\) n° 2017/2394](#) du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004, JO L. 345/1 du mercredi 27 décembre 2017.

Échange de dossiers

Les tableaux 10 et 11 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 10. Dossiers internationaux - demandes envoyées en 2019

	Demandes d'informations (art. 6)	Demandes de mesures (art. 8)	Total
Bulgarie	1		1
Allemagne	2	2	4
Lettonie		1	1
Luxembourg	2		2
Pays-Bas	1	2	3
Norvège		1	1
Roumanie	1		1
Royaume-Uni		1	1
Total	7	7	14

Source : SPF Economie.

Tableau 11. Dossiers internationaux - demandes reçues en 2019

	Demandes d'informations (art. 6)	Demandes de mesures (art. 8)	Total
France		1	1
Pays-Bas	1		1
Total	1	1	2

Source : SPF Economie.

Les demandes concernaient divers thèmes, la plupart reprenaient des infractions à la législation sur les pratiques commerciales déloyales (directive 2005/29/CE) et, dans une moindre mesure, à la directive sur les droits des consommateurs (directive 2011/83/UE).

Quelques demandes traitaient (aussi) d'infractions à la réglementation concernant

- la vie privée et les communications électroniques (2002/58/CE),
- les voyages à forfait ((UE)2015/2302),
- les clauses abusives (93/13/CEE),
- le règlement en ligne des litiges ((UE)524/2013)
- la garantie (1999/44/CE).

Des problématiques courantes étaient

- l'absence de possibilité d'identification des commerçants en ligne,
- le calcul des prix (manque de transparence, suppléments injustifiés et promotions trompeuses), la non-livraison,
- les agences de recouvrement malhonnêtes,
- les omissions trompeuses et
- des problèmes liés à des abonnements non sollicités.

Projets et actions

Outre des demandes individuelles de coopération entre États membres, on a fortement misé sur des actions communes visant des entreprises généralement actives dans toute l'Union européenne. Les avantages de ces actions coordonnées étaient très clairs : les autorités peuvent rassembler leurs forces et s'adresser aux acteurs du marché d'une seule voix plutôt que séparément. Elles peuvent ainsi mettre plus de poids dans la balance et les entreprises sont en général plus disposées à écouter. Cette approche représente également un grand avantage pour les entreprises : étant donné que les États membres adoptent une position commune, elles peuvent adapter leur politique dans toute l'UE et n'ont plus besoin de prendre des mesures distinctes pour chaque État membre.

Facebook

À la suite du scandale de Cambridge Analytica et de l'enquête commune des autorités CPC en 2018, ces autorités et la Commission européenne ont demandé à Facebook d'informer clairement les consommateurs sur le financement du réseau social et sur les revenus générés par l'utilisation des données des consommateurs. Facebook a également été prié de mettre ses conditions générales en conformité vis-à-vis de la législation européenne en matière de protection des consommateurs. Facebook a apporté les adaptations nécessaires avant la fin de l'année 2019.

Airbnb

En 2019, les autorités CPC, parmi lesquelles l'Inspection économique, ont adopté sous la conduite de la Norvège, une position commune demandant à Airbnb de tendre vers une meilleure transparence des prix et de procéder à certaines adaptations visant à éclaircir ses conditions générales.

Airbnb a répondu à toutes les exigences et a rendu ses pratiques et ses conditions entièrement conformes à la législation européenne en matière de protection des consommateurs.

Les améliorations et modifications principales sont les suivantes :

- lorsque l'utilisateur cherche un hébergement à des dates spécifiques, la page des résultats affiche le prix total, en ce compris tous les coûts et frais obligatoires (service, nettoyage, taxes locales). Des frais supplémentaires n'apparaîtront donc plus de façon inattendue sur les pages suivantes ;
- Airbnb indique clairement si l'hébergement est proposé par un particulier ou un professionnel ;
- Airbnb place sur son site web un lien facile à trouver vers la plateforme de règlement en ligne des litiges et mentionne toutes les informations nécessaires au sujet du règlement des litiges ;
- Airbnb a également revu ses conditions d'utilisation :
 - il est clairement indiqué qu'en cas de litige, les utilisateurs peuvent s'adresser à un juge de leur pays de résidence ;
 - les droits légaux fondamentaux des utilisateurs de dénoncer un hôte en cas de dommages corporels ou autres, sont respectés ;
 - Airbnb promet de ne pas modifier unilatéralement les conditions sans en informer clairement les utilisateurs au préalable et sans leur donner la possibilité de résilier le contrat.

Opération « coup de balai » CPC

Comme chaque année, le réseau CPC a de nouveau organisé un screening (« sweep » ou coup de balai) de près de 500 boutiques en ligne vendant des vêtements, des chaussures, des meubles, des articles ménagers et des appareils électriques. Ce sweep a été effectué par les autorités de protection des consommateurs de 27 pays, coordonnés par la Commission. Les constatations révèlent que deux tiers des sites web contrôlés ne respectaient pas les droits élémentaires des consommateurs européens.

Le thème général était cette fois les problèmes de livraison dans l'e-commerce.

Voici quelques résultats importants du screening :

- Plus d'un quart des sites web sélectionnés n'avaient pas informé les consommateurs sur la façon de mettre fin à un contrat. Cette information doit être claire et compréhensible, notamment en ce qui concerne le droit de résilier le contrat sans donner de motif dans les quatorze jours qui suivent la réception de l'article.
- Près de la moitié des sites web sélectionnés ne contenaient pas d'informations claires sur le délai dans lequel le produit pouvait être renvoyé, à savoir quatorze jours à partir du moment où le consommateur a signalé au commerçant qu'il résiliait le contrat.
- Sur plus d'un cinquième des sites web, le prix mentionné initialement était incomplet car il n'incluait pas les frais de livraison ni les autres coûts supplémentaires ou ne mentionnait pas l'existence éventuelle de ces frais.
- Plus d'un tiers des sites web sélectionnés n'avaient pas informé les consommateurs de la garantie légale d'au moins 2 ans permettant d'obtenir une réparation, un remplacement ou un dédommagement lorsque le produit présente un défaut au moment de la livraison (même s'il n'apparaît que plus tard).
- Bien que le droit européen oblige les commerçants à reprendre sur leur site web un lien facilement accessible vers la plateforme de règlement en ligne de litiges afin d'informer les consommateurs des possibilités en cas de litige, ce lien manquait sur presque 45 % des sites web visités.
- Un cinquième des sites web sélectionnés ne respectaient pas le règlement sur le blocage géographique, qui permet aux consommateurs de faire des achats sur des sites web ne livrant pas dans leur pays de résidence, à condition de faire livrer à une adresse dans le pays où le commerçant livre effectivement. Ce règlement repose sur le principe « faire des achats comme un local ».

Les autorités nationales réaliseront une enquête approfondie concernant ces irrégularités. Sur cette base, elles demanderont ensuite aux commerçants d'adapter leur sites web. Les autorités de protection des consommateurs veilleront à ce que les commerçants respectent entièrement les règles, si nécessaire en mettant en œuvre leurs procédures nationales d'application de la loi.

14.2. Collaboration bilatérale

France

L'Inspection économique a un protocole de collaboration avec la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) ainsi qu'avec sa direction régionale (DIRECCTE) du Nord-Pas-de-Calais.

Tous les dossiers et demandes informelles qui tombent en dehors du cadre du règlement européen 2006/2004 sont adressés à la direction régionale de Lille, le point de contact pour les dossiers individuels et les informations dans plusieurs domaines spécifiques, comme la sécurité des produits, l'étiquetage et la fraude au kilométrage pour les véhicules d'occasion.

Centre européen des Consommateurs

En 2006, un protocole a été conclu avec le point de contact belge du Centre européen des Consommateurs (CEC), dans lequel il a été convenu que les informations seraient activement échangées avec l'Inspection économique.

En 2019, les problèmes récurrents étaient toujours la revente de tickets, les achats forcés et la non-livraison de produits commandés sur internet. D'autre part, le CEC est un canal d'information important pour l'Inspection économique afin de déceler les signes d'éventuelles violations des règles relatives à la protection des consommateurs.

L'Inspection économique a par ailleurs collaboré avec plusieurs autres autorités, de manière ponctuelle ou en vue de développer leurs relations avec celles-ci.

Pays-Bas

Grâce à la langue commune, de nombreux consommateurs belges utilisent des boutiques en ligne néerlandaises. Il est dès lors crucial de maintenir des contacts réguliers avec l'Autoriteit Consument en Markt néerlandaise. Cela a fait l'objet d'une grande attention en 2019. Un atelier commun a ainsi été organisé sur des thèmes qui lient les deux autorités. Par ailleurs, des contacts bilatéraux ont lieu au moins une fois par semaine.

Norvège

Dans le cadre du programme Exchange of Enforcement Officials du CPC, l'équipe CPC de l'Inspection économique a rendu une visite de travail à l'Autorité de la consommation norvégienne. L'objectif était de renforcer la collaboration bilatérale au niveau de la protection des consommateurs en Europe. Cette réunion a permis de discuter de « best practices » en matière d'application de la loi ainsi que des défis du nouveau règlement CPC et de l'application de quelques directives européennes. L'ordre du jour incluait également les « green claims » et les voyages à forfait.

14.3. International Consumer Protection and Enforcement Network

L'International Consumer Protection and Enforcement Network ([ICPEN](#)) a été créé en 1992 par plusieurs autorités de protection des consommateurs afin d'échanger des expériences et de répondre aux pratiques qui nuisent au consommateur dans une économie de plus en plus globale. Les cinq continents sont représentés dans ce réseau, qui compte désormais 64 membres et 4 organisations partenaires. On y retrouve aussi six observateurs non étatiques.

Un agent de l'Inspection économique est membre du comité consultatif. Ce comité soutient la présidence dans la direction du réseau.

L'Inspection économique a également assuré en 2019 le secrétariat de l'ICPEN, dont la tâche consiste à soutenir la présidence et les groupes de travail, mais aussi à garantir la continuité du réseau.

La présidence a été assurée par la Competition and Consumer Protection Commission zambienne pendant la première moitié de 2019 et par la Superintendence for Industry and Commerce colombienne durant le second semestre. L'Inspection économique a participé aux conférences et au High Level Meeting organisés en 2019 et a coordonné le Best Practices Workshop de l'ICPEN.

Conférence et High Level Meeting Zambie

Le second événement du réseau sous la présidence de la Competition and Consumer Protection Commission a eu lieu en novembre 2019. Le High Level Meeting a mis l'accent sur la question de savoir comment collaborer à l'avenir en tant que réseau et sur le planning stratégique institutionnel. Les thèmes de l'économie numérique, du partage transfrontalier d'informations, des services financiers, de l'information des consommateurs, des achats forcés et du règlement alternatif des litiges ont été abordés pendant la conférence.

Conférence et Best Practices Workshop Colombie

Le premier événement du réseau sous la présidence de la Superintendence for Industry and Commerce, un Best Practices Workshop (BPW), a eu lieu en septembre 2019. Un BPW vise à développer les capacités d'enquête des membres du réseau et s'adresse aux gestionnaires de dossiers. L'Inspection économique a assuré la coordination de cet atelier. Pendant les événements, la présidence a mis l'accent sur les influenceurs et le secteur du tourisme. À côté de cela, différentes thématiques du programme annuel (Program of Work) de la présidence ont été traités et quelques sessions ont eu lieu au sujet des instruments de l'application transfrontalière de la loi.

Projets et actions

L'Inspection économique a été active dans plusieurs groupes de projet. En 2019, elle a participé aux groupes de travail des projets déjà en cours « Marketing Practices Directed to Children in the Digital World » et « Unfair Trading Practices in the Financial Sector », ainsi qu'aux nouveaux groupes de travail des projets « Digital Terms and Conditions – Air Passenger Travel » et « Unfair Trading Practices in Digital Platforms in the Tourism Sector ».

Le premier projet a étudié la façon dont les enfants, en tant que groupe-cible vulnérable, sont exposés en ligne à la publicité, les problèmes potentiels que cela entraîne et le cadre légal applicable. Le groupe de travail développe des guidelines à partir de ces constatations. Le deuxième groupe de projet a dressé l'inventaire des pratiques du secteur du crédit hypothécaire et du crédit à la consommation. Une brochure interne a été élaborée sur la base de ces constatations. Le troisième groupe de travail a examiné les conditions générales des compagnies aériennes. Le quatrième groupe de travail se penche sur le secteur des plateformes numériques de réservation de services touristiques.

La première édition des ICPEN Consumer Education Awards a eu lieu lors de la conférence de mai 2019. L'Inspection économique a été nommée dans la catégorie « économie numérique » pour la campagne « Tight Core » sur les pièges à l'abonnement. C'est l'Autoriteit Consument & Markt néerlandaise qui l'a emportée dans cette catégorie grâce à sa campagne « nepshop ». Le gagnant de la catégorie « consommateurs vulnérables » était la Swedish Consumer Agency avec une campagne s'adressant aux migrants.

Fraud Prevention Month

En 2019, l'Inspection économique a lancé la campagne « Connaissez votre achat » en collaboration avec le CEC. Cette campagne mettait les consommateurs en garde contre des sites web non fiables de réservation en ligne d'offres de voyages, à la suite de la tendance en hausse concernant les ventes aux enchères en ligne de voyages. Les sites de ce type donnent au consommateur l'impression de recevoir une offre intéressante mais toutes sortes de majorations imprévues viennent s'ajouter, ou l'offre n'a finalement plus l'air si avantageuse. Dans d'autres cas, absolument aucun voyage n'est proposé et le consommateur est donc purement et simplement escroqué. La campagne a été diffusée via une [vidéo](#) et des visuels via les réseaux sociaux Facebook, Twitter et Instagram. Une page a également été créée pour la campagne www.connaissiezvotreachat.be avec des conseils et des tuyaux pour détecter les sites web non fiables et connaître les droits dont bénéficie le consommateur lors de la réservation d'une offre de voyage.

14.4. International Mass Marketing Fraud Working Group

L'International Mass Marketing Fraud Working Group est un forum informel constitué aussi bien d'organismes chargés de faire respecter la loi que d'autorités de protection des consommateurs. Il met l'accent sur l'échange d'informations et de « best practices » concernant différentes formes de fraude à la consommation au niveau international. Les autorités impliquées viennent principalement d'Amérique du Nord et d'Europe.

Le groupe de travail s'est réuni une fois en 2019 afin de discuter des principaux nouveaux schémas et tendances. La réunion a surtout prêté attention à quelques formes récurrentes d'escroquerie telles que la fraude au soutien technique, via laquelle des personnes sont contactées par téléphone pour résoudre de prétendus problèmes informatiques. La Belgique est également confrontée à cette pratique. La fraude en masse par la poste, la fraude CEO³ et les pièges aux abonnements ont aussi fait l'objet d'une attention particulière.



³ Un collaborateur du département financier d'une grande entreprise (d'ampleur internationale) reçoit un e-mail ou un appel téléphonique d'un escroc qui se fait passer pour le grand patron (le CEO), et le charge de virer rapidement une (forte) somme (vers un compte étranger) ou de modifier le numéro de compte d'une opération financière pas encore exécutée.

Législation dont la surveillance incombe à l'Inspection économique

Code pénal – les articles 196, 197, 210bis, 299, 494 et 496 à 503 (conformément à l'article XV.8, § 2 CDE).

Loi du 22 janvier 1945 sur la réglementation économique et les prix.

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 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 1^{er} 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 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 9 mars 1993 tendant à réglementer et à contrôler les activités des entreprises de courtage matrimonial.

Loi du 29 juillet 1994 tendant à favoriser la transparence du commerce des marchandises originaires d'un pays non membre de l'Union européenne.

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 relative à l'information à fournir lors de la vente de véhicules d'occasion.

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.

Règlement (CE) n° 924/2009 du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant les paiements transfrontaliers dans la Communauté et abrogeant le règlement (CE) n° 2560/2001.

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.

Règlement (UE) n° 1007/2011 du Parlement européen et du Conseil du 27 septembre 2011 relatif aux dénominations des fibres textiles et à l'étiquetage et au marquage correspondants des produits textiles au regard de leur composition en fibres.

Règlement (UE) n° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement (CE) n° 924/2009.

Règlement (UE) n° 98/2013 du Parlement européen et du Conseil du 15 janvier 2013 sur la commercialisation et l'utilisation de précurseurs d'explosifs.

Code de droit économique du 28 février 2013.

Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Loi du 17 juillet 2013 relative aux volumes nominaux minimaux de biocarburants durables qui doivent être incorporés dans les volumes de carburants fossiles mis annuellement à la consommation.

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.

Loi du 24 avril 2014 relative à l'organisation de la représentation des indépendants et des PME (articles 31 et 32).

Règlement 910/2014 : le règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE.

Règlement (UE) n° 2015/751 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte.

Loi du 15 juillet 2016 portant exécution du règlement (UE) n° 98/2013 du Parlement européen et du Conseil du 15 janvier 2013 sur la commercialisation et l'utilisation de précurseurs d'explosifs.

Loi du 31 mai 2017 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile décennale des entrepreneurs, architectes et autres prestataires du secteur de la construction de travaux immobiliers et portant modification de la loi du 20 février 1939 sur la protection du titre et de la profession d'architecte.

Loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces.

Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur, et modifiant les règlements (CE) n° 2006/2004 et (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE).

Loi du 29 mars 2018 portant enregistrement des prestataires de services aux sociétés.

Liste des abréviations

ADR	Alternative Dispute Resolution
AFCOS	Anti-fraud coordination service
IGP	Indications géographiques protégées
AOP	Appellation d'origine protégée de produits agricoles et denrées alimentaires
CPC	Consumer Protection Cooperation
CEC	Centre européen des Consommateurs
UE	Union européenne
SPF	Service public fédéral
SPF Economie	Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
STG	Spécialités traditionnelles garanties
CICF	Commission interdépartementale pour la coordination de la lutte contre les fraudes dans les secteurs économiques
ICPEN	International Consumer Protection and Enforcement Network
AR	Arrêté royal
PME	Petite ou moyenne entreprise
OLAF	Office européen de lutte antifraude
p.-v.	procès-verbal
p.-v. av.	procès-verbal d'avertissement
CDE	Code de droit économique



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

Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
economie.fgov.be