



RAPPORT ANNUEL 2016

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'INSPECTION ÉCONOMIQUE

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

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

tél. 0800 120 33

 facebook.com/SPFEco

 [@SPFEconomie](https://twitter.com/SPFEconomie)

 youtube.com/user/SPFEconomie

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

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

Version internet

Avant-propos

En 2016, l'Inspection économique a de nouveau entrepris un grand nombre d'actions afin d'assurer le respect de la réglementation économique qu'elle est chargée de contrôler. Ce rapport annuel présente un aperçu des principales initiatives.

L'Inspection économique a ainsi lancé le Point de contact, une plate-forme numérique via laquelle les consommateurs et les entreprises peuvent signaler les tromperies, fraudes, arnaques et escroqueries. Les utilisateurs de ce Point de contact reçoivent immédiatement une réponse reprenant un avis sur mesure et/ou un renvoi à l'instance compétente. Cette prestation de service améliorée a enregistré une augmentation du nombre de signalements de 44 % par rapport à 2015 ; pas moins de 23.259 consommateurs et entreprises se sont adressés au Point de contact.

Il va de soi que l'exécution des contrôles continue d'occuper une place centrale dans les activités de l'Inspection économique. En 2016, elle a effectué 35.196 contrôles, qui ont donné lieu à la rédaction de 4.411 avertissements et de 3.829 procès-verbaux. L'Inspection économique a mené 13 enquêtes générales, qui ont porté entre autres sur les agents immobiliers, les vétérinaires, les magasins de vêtements, les entreprises de construction, les bijoutiers, les fleuristes, les salons de coiffure et les entrepreneurs de pompes funèbres.

L'Inspection économique ne se limite toutefois pas à une intervention purement répressive. Via la guidance, elle s'est efforcée en 2016 d'informer clairement les entreprises sur leurs obligations relatives au traitement des réclamations, à l'arrondi des centimes d'euro, à l'offre de titres-services, à la garantie, à la facturation électronique, à la publicité et au crédit à la consommation dans le secteur automobile, à la vente et au placement de pneus et aux droits d'auteur.

Les actions de l'Inspection économique ne restent pas sans résultat. Le phénomène des annuaires professionnels frauduleux continue de réduire après de nombreuses années d'efforts répressifs et préventifs. L'Inspection économique a de nouveau réussi à saisir un nombre record de produits contrefaits et a fermé 2.559 sites web vendant des contrefaçons.

Wim Van Poucke,
Directeur général

Table des matières

Avant-propos	3
Liste des tableaux	8
Liste des graphiques	8
1. Introduction	9
1.1. L'Inspection économique au sein du SPF Economie	9
1.2. Missions fondamentales de l'Inspection économique.....	9
1.3. Organigramme	11
1.4. Moyens en budget et en ressources humaines en 2016	12
2. Signalements des consommateurs et des entreprises	13
2.1. Un nouveau point de contact	13
2.2. Aperçu statistique	14
3. Guidance aux entreprises	16
4. Promotion du règlement alternatif des litiges	17
5. Enquêtes de l'Inspection économique	20
5.1. Aperçu statistique	20
5.2. Enquêtes générales.....	21
5.2.1. Agents immobiliers.....	21
5.2.2. Secteurs de l'habillement, de la maroquinerie et des chaussures.....	21
5.2.3. Vétérinaires.....	22
5.2.4. Rénovations.....	23
5.2.5. Bateaux et jet-skis.....	24
5.2.6. Fleuristes.....	24
5.2.7. Bijoutiers.....	25

5.2.8. Salons de coiffure.....	26
5.2.9. Heures d'ouverture.....	27
5.2.10. Gros matériel de jardinage.....	27
5.2.11. Crédit en magasin.....	27
5.2.12. Entrepreneurs de pompes funèbres.....	28
5.2.13. Car-pass.....	29
6. Protection du consommateur.....	30
6.1. La protection du consommateur.....	30
6.2. Le secteur des voyages.....	32
6.3. Le secteur automobile.....	33
6.4. Le secteur financier.....	33
7. Pour une concurrence loyale et honnête.....	36
7.1. Travail frauduleux.....	36
7.2. Professions intellectuelles prestataires de services.....	37
7.3. Jour de repos hebdomadaire, heures d'ouverture et de fermeture.....	37
8. Qualité et sécurité des produits.....	38
8.1. Contrôle des organisations du marché UE et des denrées alimentaires.....	38
8.1.1. Certificats d'origine.....	38
8.1.2. Indications géographiques protégées, appellations d'origine et spécialités traditionnelles garanties pour produits agricoles et denrées alimentaires.....	38
8.1.3. Contrôles de la réglementation économique dans le secteur alimentaire.....	40
8.2. La sécurité physique du consommateur.....	41
8.3. Campagnes sectorielles.....	42

8.3.1. Enquêtes dans le secteur des centres de bronzage	42
8.3.2. Campagnes organisées par Prosafe.....	44
8.3.3. Campagnes nationales	45
8.3.4. Jouets avec aimants.....	46
8.3.5. Contrôles dans le cadre de la problématique du pétrole	46
8.3.6. Contrôles de l'étiquetage du non-alimentaire	48
8.3.7. Contrôles dans le cadre de la fourniture d'énergie	48
9. Droits intellectuels.....	49
9.1. Contrôle des sociétés de gestion des droits d'auteur.....	49
9.1.1. Activité réglementaire du Service de contrôle	49
9.1.2. Activités de contrôle récurrentes.....	50
9.1.3. Procédures en manquement.....	51
9.1.4. Contrôle des comptes 2015.....	52
9.1.5. Rapport sur le contrôle des sociétés de gestion.....	53
9.2. Lutte contre la contrefaçon.....	53
10. L'Inspection économique et internet	55
11. Lutte contre la fraude	57
11.1. Commission interdépartementale pour la coordination de la lutte contre la fraude économique (CICF).....	57
11.2. Lutte contre la fraude de masse.....	57
11.2.1. Prévention et sensibilisation	58
11.2.2. Fraude à la facture.....	58
11.2.3. Annuaire professionnels – démarcheurs d'insertions publicitaires.....	58
11.3. Prévention du blanchiment	60
11.3.1. Limitation des paiements en espèces	60
11.3.2. Contrôles dans le secteur du diamant.....	60

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

12. L'Inspection économique et l'international	63
12.1. Collaboration multilatérale dans l'Union européenne	63
12.2. Collaboration bilatérale	65
12.3. International Consumer Protection and Enforcement Network.....	65
13. Législation dont la surveillance incombe à l'Inspection économique en 2016	67
Liste des abréviations	70

Liste des tableaux

Tableau 1. Moyens budgétaires de l'Inspection économique en 2016.....	12
Tableau 2. Effectifs de l'Inspection économique, 31 décembre 2016.....	12
Tableau 3. Signalements par nature de la plainte	15
Tableau 4. Contrôles, procès-verbaux d'avertissement et pro justitia	20
Tableau 5. Contrôles par thèmes	31
Tableau 6. Contrôles auprès de certaines professions intellectuelles.....	37
Tableau 7. Contrôles concernant les jour de repos hebdomadaire, heures d'ouverture et de fermeture.....	37
Tableau 8. Contrôles concernant les indications géographiques.....	39
Tableau 9. Contrôles de la réglementation économique dans le secteur alimentaire.....	41
Tableau 10. Contrefaçon : saisies et valeur en 2016.....	54
Tableau 11. Contrôles concernant le commerce en ligne en 2016.....	56
Tableau 12. Répartition des paiements illégaux en espèces par secteur.....	60

Liste des graphiques

Graphique 1. Effectifs en personnel, 2010-2016.....	12
Graphique 2. Nombre de signalements.....	14
Graphique 3. Nombre de signalements concernant les annuaires professionnels frauduleux.....	59



© Egor - Fotolia.com

1. Introduction

1.1. L'Inspection économique au sein du SPF Economie

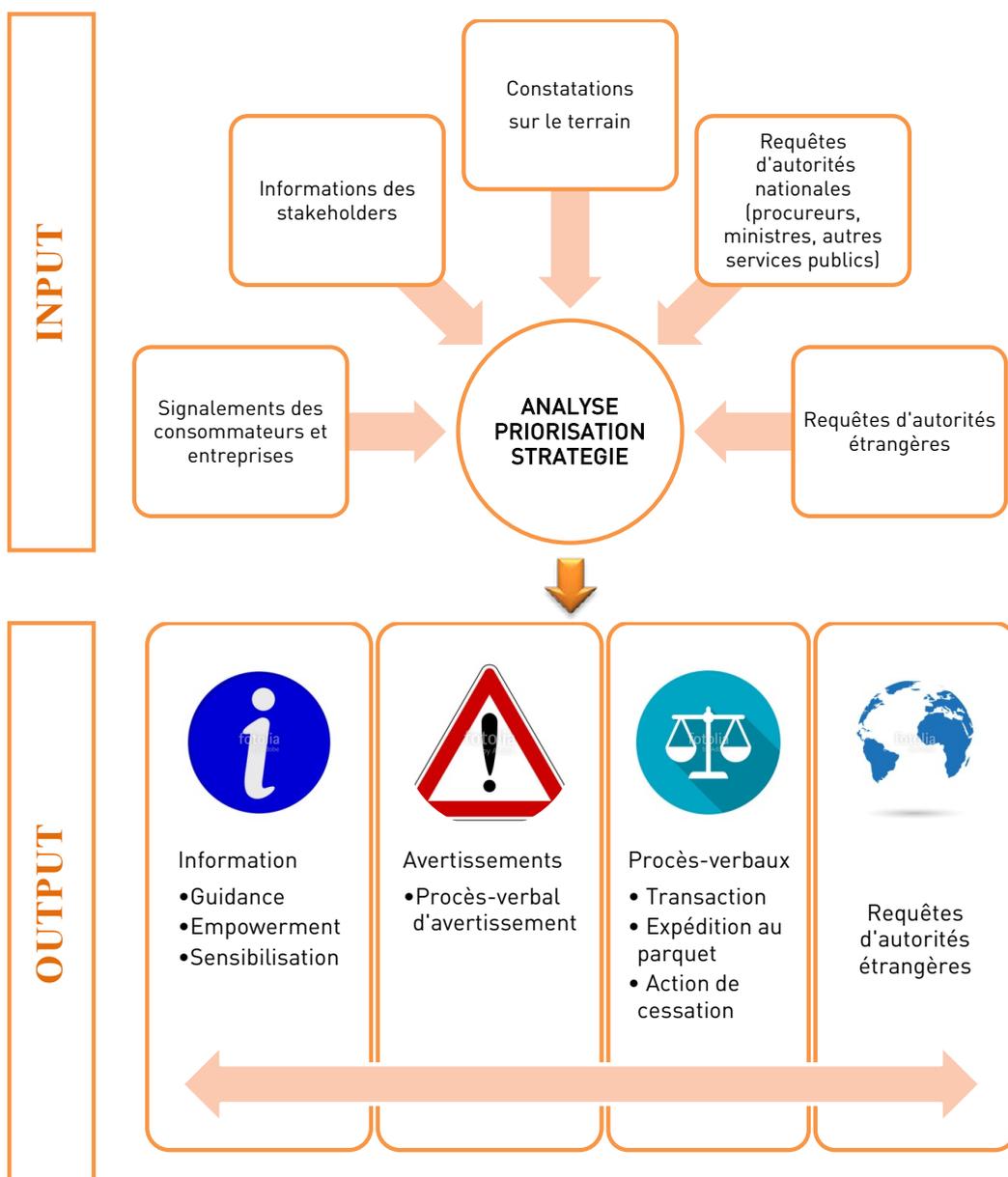
La Direction générale de l'Inspection économique est l'une des sept directions générales du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.



1.2. Missions fondamentales de l'Inspection économique

L'Inspection économique veille au bon fonctionnement du marché via le respect de la réglementation économique. Elle peut pour cela procéder de différentes façons, allant de la simple fourniture d'information et de la guidance à la remise d'avertissements formels ou, si nécessaire, à l'établissement de procès-verbaux à l'encontre des contrevenants. Elle peut également demander aux autorités d'autres Etats membres européens d'intervenir.

L'Inspection économique n'agit pas de façon arbitraire. Elle remplit efficacement sa mission de contrôle grâce à une analyse stratégique des informations et instructions de diverses sources. Outre les constatations des contrôleurs sur le terrain, il peut aussi s'agir des signalements que l'Inspection économique reçoit des consommateurs, des entreprises et des stakeholders (organisations de consommateurs et de professionnels) de grande importance. Elle reçoit également des instructions et des requêtes de la part d'autorités nationales et étrangères.



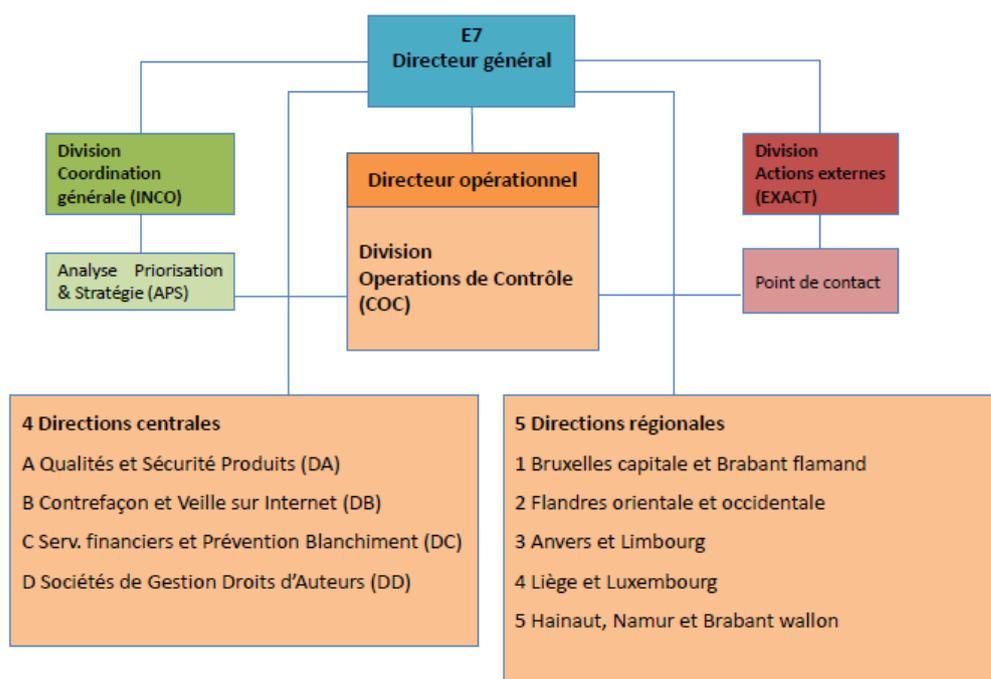
1.3. Organigramme

La structure de l'Inspection économique a subi quelques modifications en 2016.

Le nombre de directions régionales est passé de 7 à 5.

Les services centraux à Bruxelles ont également été réorganisés, avec la création de trois nouvelles divisions.

- La Division Coordination des Actions externes (EXACT) est une division non répressive axée sur le management des stakeholders et la guidance, l'information des citoyens, les interprétations juridiques et la formation, l'analyse et le monitoring, la promotion du RAL, BELMED, les audits et l'empowerment. La cellule Point de contact, responsable du traitement des signalements des citoyens et des entreprises, est rattachée à cette division.
- La Division Coordination des Opérations de Contrôle (COC) est chargée de coordonner et d'exécuter le programme des enquêtes générales, les missions d'enquête, l'encadrement juridique, les instructions opérationnelles, la surveillance de la qualité des contrôles et les sanctions.
- La Division Coordination interne (INCO) s'occupe du soutien au management, du soutien opérationnel général, des projets informatiques et des statistiques, du soutien international et de la coordination de la lutte contre la fraude de masse. La cellule Analyse, Priorisation et Stratégie, qui est liée à cette division, élabore les priorités et décisions stratégiques à un niveau plus horizontal, sur la base d'analyses.



1.4. Moyens en budget et en ressources humaines en 2016

Tableau 1. Moyens budgétaires de l'Inspection économique en 2016

En milliers d'euros.

Personnel statutaire et stagiaire	12.286
Personnel autre que statutaire	1.056
Dépenses récurrentes	1.531
Dépenses pour l'acquisition de biens meubles durables	5

Source : SPF Economie.

Tableau 2. Effectifs de l'Inspection économique, 31 décembre 2016

En équivalents temps plein.

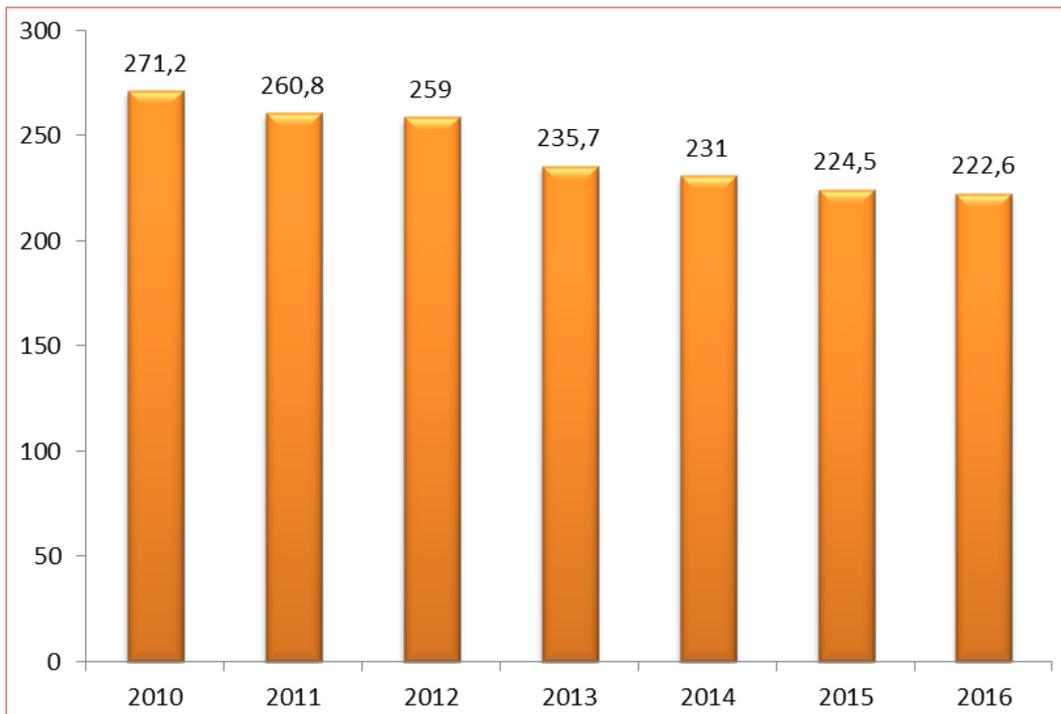
	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D
Fonctionnaires statutaires	79,9	101,8	18,7	4,9
Fonctionnaires contractuels	4	6	5,8	1,5
Total	83,9	107,8	24,5	6,4

Source : SPF Economie.

Les effectifs en personnel ont diminué de 1,9 équivalent temps plein entre le 31.12.2015 et le 31.12.2016.

Graphique 1. Effectifs en personnel, 2010-2016

En équivalents temps plein, fin de l'année.



Source : SPF Economie.



© Sergey Nivens - Fotolia.com

2. Signalements des consommateurs et des entreprises

2.1. Un nouveau point de contact

L'Inspection économique a lancé Pointdecontact.belgique.be le 22 février 2016. Le Point de contact est une plate-forme en ligne qui permet aux consommateurs et aux entreprises de signaler des cas de tromperie, de fraude, d'arnaque et d'escroquerie. A l'aide de questions concrètes, ils reçoivent directement une réponse qui leur fournit un conseil et/ou les redirige de façon ciblée vers l'instance compétente à même de les aider. Dans un même temps, les autorités compétentes analysent les signalements et ouvrent une enquête si nécessaire.

Le Point de contact offre trois grands avantages :

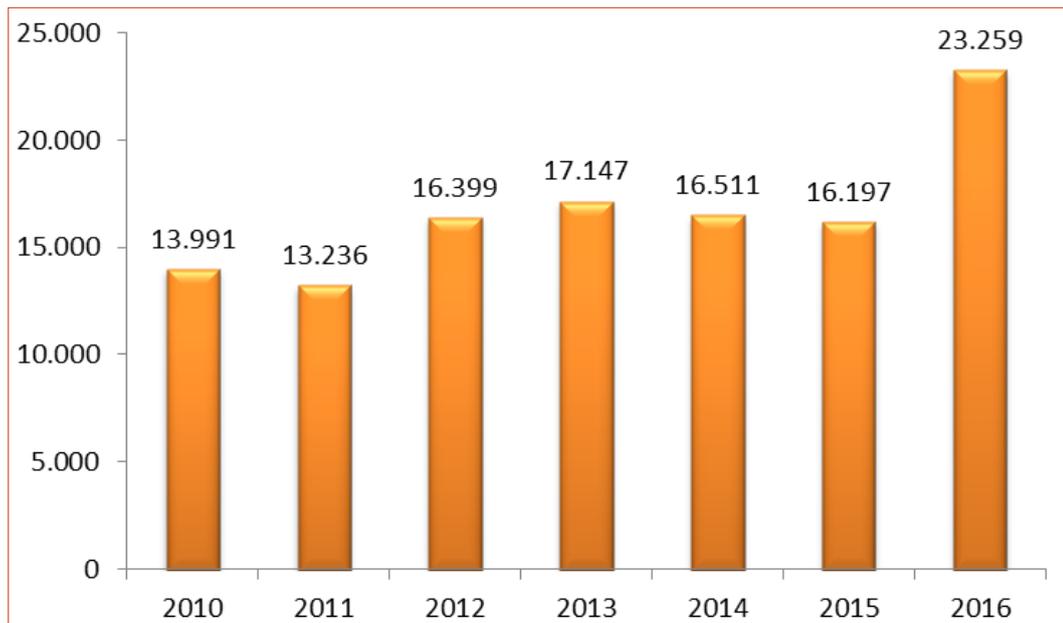
- Le plaignant, qu'il soit un consommateur ou une entreprise, reçoit une réponse et un conseil sur mesure dès qu'il introduit son signalement, et est immédiatement informé des étapes qu'il peut encore entreprendre et de qui est en mesure de l'aider.
- Le Point de contact garantit un traitement plus efficace et rapide des signalements. Grâce aux questions ciblées, les signalements sont très concrets, ce qui facilite leur analyse. De cette façon, les nouvelles formes de tromperie ou de fraude sont identifiées plus vite.
- Le Point de contact est conçu de façon à pouvoir réagir rapidement à l'actualité : il est possible d'ajouter un avis sur mesure pour les nouvelles formes de tromperie. Il s'agit également d'un instrument évolutif.

Le Point de contact permet d'échanger facilement et rapidement les informations et signalements qui peuvent aussi concerner d'autres instances, telles que la police fédérale, l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA), l'Agence fédérale des médicaments et des produits de santé (AFMPS), la Commission d'éthique pour les télécommunications, le Service d'information et de recherche sociale (SIRS) ou le SPF Finances. Le Service de Médiation pour le Consommateur collabore avec le nouveau Point de contact.

2.2. Aperçu statistique

Le nouveau Point de contact a enregistré une forte hausse (de 44 % par rapport à 2015) du nombre de signalements auprès de l'Inspection économique.

Graphique 2. Nombre de signalements



Source : SPF Economie.

Tableau 3. Signalements par nature de la plainte

Nature de la plainte	Nombre de signalements	En %
Pratiques frauduleuses	7.271	31,3
Publicité non sollicitée	4.368	18,8
Produit non livré - Service non presté	2.032	8,7
Biens ou services non sollicités	979	4,2
Protection des données	709	3,0
Inexécution des obligations liées à la garantie légale	639	2,7
Recouvrement de créances	598	2,6
Publicité trompeuse	569	2,4
Autres problèmes	554	2,4
Produit ou service non conforme à la commande	525	2,3
Facturation injustifiée	478	2,1
Autres pratiques commerciales déloyales	336	1,4
Paiements (acomptes, paiements échelonnés)	329	1,4
Produit ou service défectueux - Dommage subi	311	1,3
Clauses et conditions contractuelles trompeuses	311	1,3
Autres problèmes liés aux contrats et ventes	282	1,2
Autres problèmes liés au prix, tarif	272	1,2
Modification du prix ou tarif	252	1,1
Résiliation du contrat	239	1,0
Produit ou service indisponible - Rupture de fourniture ou de service	222	1,0
Autres motifs de plainte	1.983	8,5
Total des signalements	23.259	100

Source : SPF Economie.



3. Guidance aux entreprises

La réglementation économique est complexe et change régulièrement. Il n'est dès lors pas toujours facile pour les commerçants, principalement pour les petites entreprises, de satisfaire à toutes les obligations légales. L'Inspection économique en est consciente, c'est pourquoi elle a lancé l'initiative « Guidance » en 2016.

Via la guidance, l'Inspection économique s'efforce d'informer les commerçants sur leurs obligations légales à l'aide de conseils pratiques, d'exemples clairs et d'une interprétation de la réglementation.

Le site web du SPF Economie contient une rubrique « guidance », qui s'est enrichie en 2016 de textes explicatifs sur les thèmes suivants :

- le traitement des réclamations par les entreprises ;
- l'arrondi des centimes d'euro ;
- l'offre de titres-services ;
- la garantie ;
- la facturation électronique ;
- la publicité et le crédit à la consommation dans le secteur automobile ;
- la vente et le placement de pneus ;

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

- les nouvelles obligations comptables des sociétés de gestion de droits d'auteur ;
- la rétribution pour la musique libre de droits ;
- les droits d'auteur pour les propriétaires de sites internet.

Outre la publication d'informations sur le site web¹, des renseignements ont également été fournis aux organisations sectorielles, ainsi qu'à des entreprises individuelles.

4. Promotion du règlement alternatif des litiges

Les consommateurs et les entreprises préfèrent résoudre leurs différends de façon rapide, flexible et peu coûteuse. Le règlement alternatif des litiges (RAL) répond à ce souhait. « Alternatif » signifie que la recherche de solution se déroule en dehors du tribunal, une approche qui apporte de nombreux avantages :

- a) la rapidité ;
- b) la flexibilité ;
- c) les coûts limités ;
- d) les parties gardent le contrôle de la résolution ;
- e) la confidentialité ;
- f) la préservation de la relation entre les parties concernées.

Il existe différentes formes de règlement alternatif des litiges.

Depuis juin 2015, les consommateurs peuvent contacter le Service de Médiation pour le Consommateur pour les litiges qui les opposent à des entreprises.

Il existe des services de médiation pour les secteurs régulés par le législateur. Ils sont gratuits pour le consommateur.

Par ailleurs, plusieurs associations professionnelles du secteur privé ont créé des organes de règlement alternatif de litiges via des organisations de consommateurs ou des médiateurs agréés.

La liste des entités qualifiées est disponible sur le site web du SPF Economie : http://economie.fgov.be/fr/binaries/liste_des_entites_qualifiees_tcm326-267738.pdf

1 <http://economie.fgov.be/fr/entreprises/Guidance>



Lorsque la résolution de litige se déroule via une commission d'arbitrage, on parle d'une commission de litiges. A l'heure actuelle, il en existe trois :

- dans le secteur des meubles ;
- dans le secteur des voyages ;
- dans le secteur de l'entretien des textiles.

Les litiges sont traités par un collège d'arbitrage composé paritairement de représentants des organisations de consommateurs et des entreprises. Les décisions sont contraignantes pour les parties. Il est possible de s'adresser à la commission de litiges voyages afin de tenter une conciliation avant de passer à l'arbitrage.

Les services de médiation, les commissions de conciliation et les commissions de litiges doivent satisfaire à des conditions légales afin de pouvoir être notifiées à la Commission européenne et porter le titre d'« entités qualifiées » :

- indépendance ;
- impartialité ;
- expertise ;
- liberté des parties ;
- équité de la procédure ;
- transparence.

L'Inspection économique se charge d'auditer ces entités afin que les conditions précitées soient toujours respectées. Toutes les entités qualifiées sont soumises une fois par an à un « mini audit » (audit restreint) afin de contrôler si les informations requises sont présentes sur le site web et dans le rapport annuel, et si les personnes qui traitent les plaintes des consommateurs continuent de suivre des formations dans ce domaine.

Un nombre prédéterminé d'audits plus approfondis est également effectué. En 2016, ils ont concerné le « Service de médiation pour les télécommunications » et le « Service de médiation des services financiers » et ont donné lieu à des recommandations que les entités sont tenues de respecter, sans quoi elles risquent le retrait de leur qualification. Les autorités doivent également remettre un rapport à la Commission afin de constater les bonnes pratiques et les dysfonctionnements dans le cadre du règlement à l'amiable des litiges de consommation.

L'Inspection économique est également gestionnaire de Belmed, une plate-forme en ligne où un médiateur indépendant peut, en dehors du tribunal et via internet, résoudre des différends qui opposent des commerçants entre eux ou des consommateurs et des commerçants. La consultation de la plate-forme est gratuite. Le prix éventuel de la médiation via Belmed dépend de l'instance de médiation concernée. En 2016, trois nouveaux médiateurs certifiés ont rejoint Belmed, portant ainsi le nombre total de partenaires à 39.

Le site web de Belmed est une source utile d'information qui a été consultée 109.007 fois en 2016. Il reprend notamment des lettres-types de mise en demeure d'une entreprise, un moteur de recherche permettant de trouver des partenaires de médiation, des FAQ, le cadre juridique de la médiation, des trucs et astuces...

Depuis 2016, il contient également un lien vers la nouvelle plate-forme ODR. Il s'agit d'une plate-forme sur internet créée par la Commission européenne afin de traiter les litiges découlant de l'e-commerce qui surviennent entre consommateurs et entreprises au sein de l'Europe.

5. Enquêtes de l'Inspection économique

5.1. Aperçu statistique

Tableau 4. Contrôles, procès-verbaux d'avertissement et pro justitia

En unités.

		Contrôles	P.-v. av	Pj
Protection des consommateurs	Pratiques du marché	13.920	1.967	1.602
	Commerce électronique	3.601	938	250
	Sécurité du consommateur	809	41	162
	Crédit à la consommation	651	110	95
	Agences de voyage	202	3	31
	Courtage matrimonial	12		
	Services de paiement	21		1
	Total	19.216	3.059	2.140
Obligations des entreprises	Banque-Carrefour des Entreprises	6.368	680	569
	Aptitudes entrepreneuriales	578	60	55
	Repos hebdomadaire et fermeture du soir	675	66	272
	Travail frauduleux	533		141
	Professions libérales et intellectuelles	372	5	34
	Déclaration stock de diamants	191		20
	Autres	18		3
	Total	8.735	811	1.094
Prix	Prix	18		12
	Total	18		12
Règlements UE	Propriété intellectuelle	1.071	285	14
	Total	1.071	285	14
Divers	Propriété intellectuelle	3.582	63	250
	Blanchiment	649	17	200
	Autres	1.925	176	119
Total	6.156	256	569	
Grand total		35.196	4.411	3.829

Source : SPF Economie.

5.2. Enquêtes générales

En plus des enquêtes diligentées à la suite de plaintes formelles des consommateurs et des entreprises ou prises d'initiative, l'Inspection économique organise des enquêtes générales. L'organisation d'enquêtes générales constitue le cœur de la surveillance du marché. Il s'agit de la surveillance coordonnée et du contrôle de l'application d'une ou plusieurs réglementations dans un ou plusieurs secteurs d'activité économique. Les enquêtes générales mentionnées ci-dessous ont eu lieu en 2016.

5.2.1. Agents immobiliers

Du 1^{er} avril au 31 juillet 2016, l'Inspection économique a mené une enquête générale nationale auprès de 322 agents immobiliers. Le marché de l'immobilier est un secteur important dans lequel les transactions ont un impact considérable tant financièrement qu'au niveau de la qualité du logement. L'enquête portait sur le respect des règles légales en matière :

- de contrats d'intermédiaires ;
- d'inscription à l'Institut professionnel des agents immobiliers (IPI) ;
- d'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) ;
- de mentions obligatoires sur le site web ;
- d'indication du tarif de la mission d'intermédiaire.

Résultats

Des manquements ont été relevés chez 59 % des agents immobiliers contrôlés.

Ce pourcentage doit toutefois être quelque peu nuancé. Seule une proportion limitée des infractions concernait des règles essentielles à la protection des intérêts du mandant. 60 agents immobiliers ont reçu un procès-verbal à ce sujet. La majorité des infractions portait sur le non-respect d'exigences plutôt formelles. 153 avertissements ont été dressés dans ce cadre. 79 % des infractions constatées avaient trait aux dispositions mentionnées dans les contrats d'intermédiaires.

5.2.2. Secteurs de l'habillement, de la maroquinerie et des chaussures

Une enquête générale a eu lieu du 1^{er} au 30 septembre 2016 auprès de 400 entreprises des secteurs de l'habillement, de la maroquinerie et des chaussures. Les aspects suivants ont été contrôlés : annonces de réduction, indication des prix, inscription à la BCE et obligations relatives au site internet. La période de contrôle sélectionnée couvrait les soldes, pendant lesquels de nombreuses réductions sont traditionnellement accordées.

Résultats

94 des 400 entreprises concernées (soit 23,5 %) étaient en infraction.

- Dans 27 cas, l'inscription à la BCE n'était pas correcte.
- Dans 66 cas, les obligations relatives au site web n'étaient pas respectées.
- Dans 6 cas, le prix n'était pas indiqué, ou pas de façon correcte.
- Dans 14 cas, la réduction était exprimée de façon trompeuse ou la législation sur les soldes n'était pas respectée.

Dans 89 cas, un avertissement a été dressé (certaines entreprises en ont reçu deux). 8 entreprises ont reçu un procès-verbal.

5.2.3. Vétérinaires

Cette enquête générale s'est déroulée de mars à mai 2016. Les titulaires d'une profession libérale, tels que les vétérinaires, doivent aussi informer leurs clients de façon transparente sur un certain nombre de points fixés par la loi. Les informations que les vétérinaires doivent toujours tenir à disposition sont notamment les données d'identification, l'inscription à l'Ordre des vétérinaires, le titre professionnel, les conditions générales éventuelles, les renseignements relatifs à l'assurance responsabilité civile, les prix fixes des services homogènes ou un mode de calcul du prix pour les services non homogènes. D'autres éléments doivent uniquement être fournis lorsque le client en fait la demande, notamment les informations relatives aux règles professionnelles et aux codes de conduite applicables.



Résultats

Sur un total de 199 vétérinaires contrôlés, 121 (60,80 %) n'ont pas été en mesure de fournir une ou plusieurs des données à communiquer. Ces manquements ont systématiquement donné lieu à la rédaction d'un procès-verbal d'avertissement. Lors du contrôle de suivi, plus aucun vétérinaire n'était en infraction. Les violations constatées sont donc plutôt dues à un manque de connaissance de la législation.

Les points au sujet desquels les clients sont le moins bien informés concernaient l'assurance responsabilité civile, les prix, l'inscription à l'Ordre des vétérinaires et les données relatives au vétérinaire lui-même, telles que son numéro d'entreprise. Les codes de conduite et règles professionnelles n'ont pas pu être communiqués dans près de 4 contrôles sur 10. Ces codes et règles sont repris dans ce que l'on appelle le Code de déontologie, rédigé par l'Ordre des vétérinaires.

5.2.4. Rénovations

Du 1^{er} mars au 15 juin 2016, une enquête générale a été organisée auprès de 297 entreprises du secteur de la construction, et plus spécifiquement concernant les activités de rénovation. L'accent a surtout été mis sur les éventuelles infractions concernant les devis, les bons de commande, les activités de blanchiment, l'inscription à la BCE et les informations obligatoires sur le site web.

Résultats

200 entreprises étaient en infraction. 191 ont reçu un avertissement et 17 un pro justitia.

- 15 entreprises n'étaient pas, ou pas correctement, inscrites à la BCE.
- 22 entreprises exerçaient une activité pour laquelle elles n'étaient pas inscrites à la BCE.
- 1 entreprise n'avait pas communiqué la cessation de l'activité à la BCE.
- 40 entreprises n'avaient pas placé toutes les informations obligatoires sur leurs sites web.
- Le devis n'était pas complètement en ordre pour 155 entreprises.
- Le bon de commande n'était pas entièrement en règle pour 78 entreprises.
- 12 entreprises ne remettaient pas un bon de commande dans des situations où une obligation légale l'exigeait.
- 9 entreprises enfreignaient la législation anti-blanchiment.

5.2.5. Bateaux et jet-skis

Entre le 1^{er} février et le 31 mars 2016, 80 entreprises ont été contrôlées. Cette enquête portait sur la limitation des paiements en espèces dans le cadre de la législation anti-blanchiment, l'enregistrement à la BCE, l'information sur le site internet des entreprises et l'indication des prix.

Résultats

35 des 80 entreprises étaient en infraction. 21 ont reçu un pro justitia.

- 20 entreprises avaient enfreint la législation anti-blanchiment. Un procès-verbal leur a été adressé.
- 12 entreprises n'étaient pas, ou pas correctement, inscrites à la BCE. 11 entreprises se sont vu remettre un avertissement et 1 un procès-verbal.
- 23 entreprises avaient placé des informations insuffisantes sur leurs sites web (il s'agissait principalement de l'absence du numéro d'entreprise). Toutes ont rapidement mis leurs sites en règle et n'ont dès lors pas été verbalisées.
- L'indication des prix n'était pas en ordre pour seulement 2 entreprises, qui ont reçu un avertissement.

5.2.6. Fleuristes

Du 1^{er} au 29 février 2016, 425 contrôles ont été effectués auprès de fleuristes.

Résultats

Chez 129 marchands (30,4 %), l'Inspection économique a constaté un total de 176 infractions à la réglementation économique, ce qui a donné lieu à la rédaction de 96 avertissements et de 34 procès-verbaux.

- La majorité (50 %) de ces manquements portaient sur l'indication des prix.
- Les infractions relatives au site internet (39,2 % du nombre total) concernaient l'absence de mention correcte des informations obligatoires pour le consommateur et les autorités compétentes (notamment l'identification du site web, le nom de l'entreprise, l'adresse géographique, les coordonnées, le numéro d'entreprise).
- Les 10,8 % restants d'infractions se situaient au niveau des formalités légales obligatoires vis-à-vis de la BCE, telles que l'inscription, la modification ou la radiation d'une activité économique ou du préposé qui apportait la preuve des capacités entrepreneuriales.

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

5.2.7. Bijoutiers

Entre le 1^{er} septembre et le 31 octobre 2016, 190 bijoutiers ont été contrôlés. Diverses réglementations économiques sont applicables au secteur de la bijouterie. Outre les obligations générales auxquelles toute entreprise doit se plier, les bijoutiers sont également soumis à des exigences spécifiques concernant, par exemple, l'étalonnage des appareils de pesage utilisés ou l'identification des personnes lors de l'achat d'or. Tous les contrôles dans ce secteur ont permis de constater que de nombreux bijoutiers enfreignaient cette réglementation.

Résultats

Des infractions ont été relevées dans 98 des 190 établissements contrôlés (51,6 %).

- La plupart des infractions portaient sur les éléments à mentionner obligatoirement sur le site web, ils manquaient dans 27,4 % des entreprises. Plus précisément, les informations essentielles telles que le nom, l'adresse ou le numéro d'entreprise n'étaient pas faciles à trouver sur le site.
- Lors de 17,4 % des contrôles, le bijoutier n'enregistrait pas, ou pas correctement, les personnes ou entreprises offrant en vente de l'or, alors qu'il s'agit d'une obligation légale.



- Dans 16,8 % des entreprises contrôlées, des irrégularités ont été constatées concernant la balance utilisée dans l'établissement. Un bijoutier sur six se servait d'une balance non étalonnée réglementairement.
- Par ailleurs, des violations de la réglementation relative à l'indication du prix des bijoux offerts en vente (12,1 % des entreprises contrôlées) et à la limitation légale des paiements en espèces ont également été constatées.

5.2.8. Salons de coiffure

L'Inspection économique a contrôlé 319 salons de coiffure entre le 1^{er} septembre et le 30 octobre 2016. Elle s'est surtout penchée sur l'indication des tarifs pour les divers soins, les mentions obligatoires sur le site internet, l'inscription à la BCE et l'indication du prix des produits mis en vente.

Résultats

Près de la moitié des établissements étaient en infraction mais il s'agissait généralement de petits manquements. Dès lors, un pro justitia n'a finalement été dressé que dans 6,3 % des cas.

Des pratiques trompeuses n'ont été constatées que dans 1,6 % des cas.



5.2.9. Heures d'ouverture

Du 1^{er} septembre au 30 novembre 2016, l'Inspection économique a contrôlé le respect des règles en matière d'heures d'ouverture dans 344 magasins (y compris des night-shops).

Résultats

- Elle a constaté 124 manquements relatifs aux heures d'ouverture. 115 pro justitia et 7 avertissements ont été dressés.
- 150 magasins ne respectaient pas le jour de repos obligatoire, ce qui a conduit à la rédaction de 141 pro justitia et de 9 avertissements.
- 59 entreprises omettaient d'afficher clairement le jour de repos hebdomadaire lorsqu'il tombait un autre jour que le dimanche. Cela a fait l'objet de 31 pro justitia et de 28 avertissements.

5.2.10. Gros matériel de jardinage

L'Inspection économique a contrôlé 104 magasins de gros matériel de jardinage du 1^{er} octobre 2016 au 31 janvier 2017. L'accent était mis sur les obligations légales relatives à l'inscription à la BCE, aux mentions sur le site web, à l'indication des prix, aux devis et bons de commande et à la limitation des paiements en espèces.

Résultats

Au moins une infraction a été constatée dans 70 des 104 entreprises contrôlées (67,3 %). Au total, 82 procès-verbaux d'avertissement et 24 procès-verbaux ont été rédigés. Lors du contrôle de suivi, toutes les entreprises ayant reçu un p.-v. av. avaient régularisé leur situation, ce qui démontre l'efficacité de cette enquête. La plupart des infractions étaient liées au bon de commande et au paiement en espèces.

- Dans une entreprise sur trois ayant rédigé un bon de commande (31,6 %), une infraction aux mentions obligatoires sur ce document de vente a été constatée.
- Une entreprise contrôlée sur cinq (20,2 %) acceptait des montants en espèces, en violation de la loi anti-blanchiment, pour un montant total de 311.047 euros.

5.2.11. Crédit en magasin

Du 1^{er} mars au 30 avril et du 1^{er} septembre au 31 octobre 2016, l'Inspection économique a réalisé une enquête auprès de 137 intermédiaires de crédit sur le respect de la législation concernant :

- la publicité pour le crédit à la consommation ;
- l'indication du prix des produits et des services ;
- l'inscription des entreprises à la BCE ;
- les mentions obligatoires sur le site web.

Résultats

- Une ou plusieurs infractions aux règles légales précitées ont été constatées chez 62 % des intermédiaires de crédit contrôlés, donnant lieu à la rédaction de 118 procès-verbaux d'avertissement et de 4 procès-verbaux avec transaction.
- En ce qui concerne spécifiquement l'aspect « publicité pour le crédit à la consommation », au moment du contrôle, 100 des 137 intermédiaires de crédit promouvaient le crédit. 63 entreprises ont reçu un procès-verbal d'avertissement et/ou un procès-verbal.

Dans chaque entreprise contrôlée, l'Inspection économique a, dans la plupart des cas, analysé plusieurs publicités, comme par exemple une affiche ou un dépliant dans le magasin, ainsi que les mentions publicitaires sur le site web, etc. Dans le cadre de cette enquête générale, 140 publicités pour le crédit ont été examinées à la lumière des dispositions légales en la matière.

- 37,9 % de ces publicités étaient conformes aux dispositions légales et 62,1 % étaient en infraction.
- Pour la publicité, les infractions constatées concernaient en premier lieu l'absence ou la mention incomplète de l'exemple représentatif (32,5 % des infractions), suivies par les infractions diverses (27,5 %), principalement pour l'absence de la qualité de l'annonceur, les manquements aux règles en matière de « crédit gratuit » ou la publicité trompeuse. Les infractions relatives à la taille des caractères de certaines informations de base de l'exemple représentatif, telles que régies par l'arrêté d'exécution, complètent le top trois avec 23,5 %. Enfin, des infractions ont été constatées au sujet du message obligatoire « Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent » (15 %) et de la taille de celui-ci (1,5 %).

5.2.12. Entrepreneurs de pompes funèbres

Du 1^{er} octobre 2016 au 31 janvier 2017, l'Inspection économique a effectué des contrôles dans 202 entreprises de pompes funèbres. Elle a notamment vérifié si :

- les prix et tarifs étaient clairement visibles ;
- les bons de commande étaient complets ;
- les modes de paiement étaient légaux ;

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

- les conditions générales étaient correctes ;
- l'entreprise était correctement inscrite à la BCE ;
- les données sur le site web de l'entreprise étaient exactes.

Résultats

130 des 202 entreprises contrôlées étaient en infraction.

Les manquements les plus fréquents concernaient :

- les conditions générales trompeuses (63 %) ;
- des tarifs ou prix peu clairs (58 %) ;
- l'absence d'informations sur le site web (41 %).

Au total, l'Inspection économique a dressé 207 avertissements et 21 procès-verbaux.

5.2.13. Car-pass

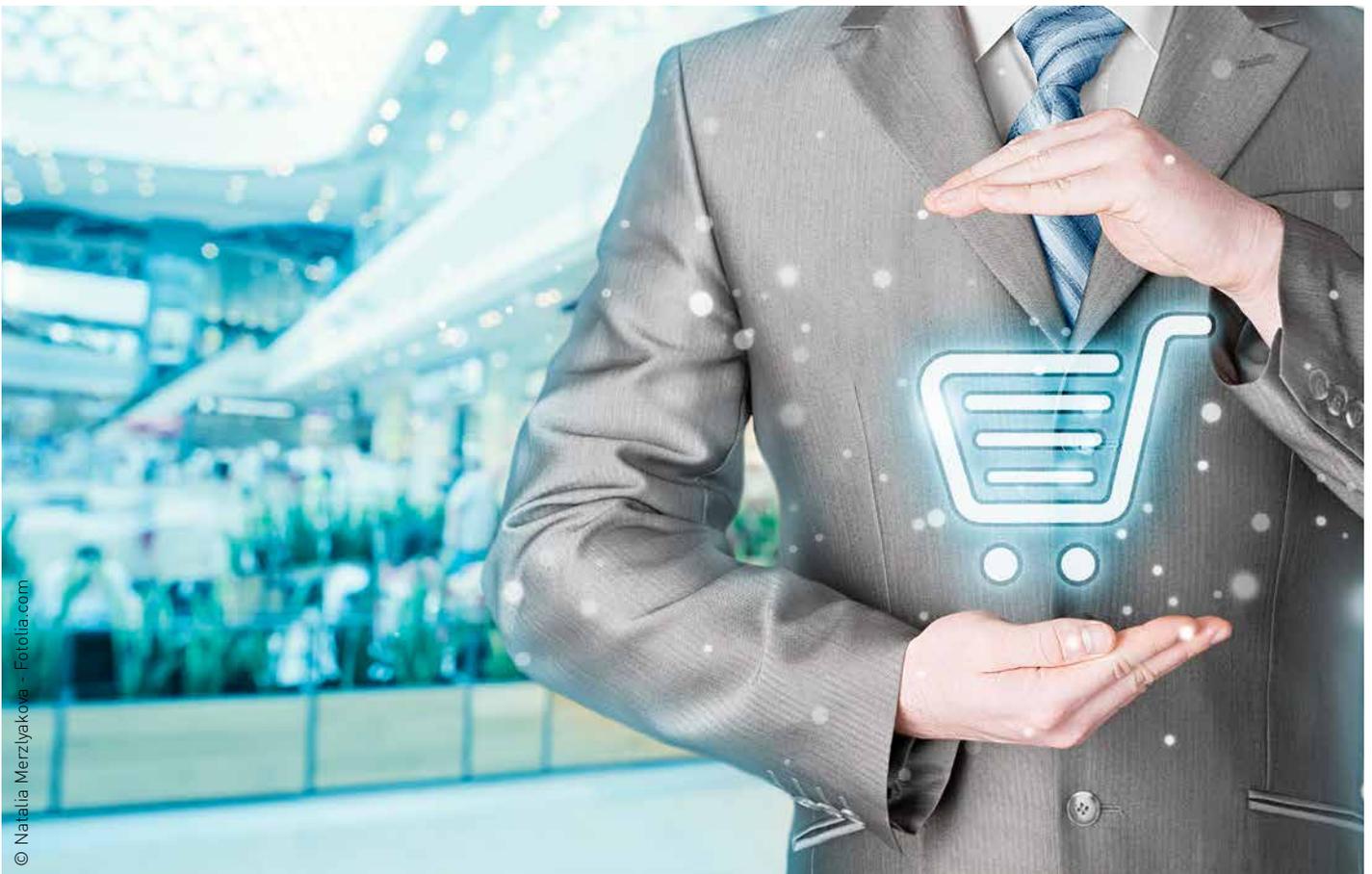
Pendant la période du 1^{er} février au 15 décembre 2016, l'Inspection économique a contrôlé le respect de la réglementation car-pass, des obligations en matière d'indication des prix, de la législation relative à la Banque-Carrefour des Entreprises et des mentions obligatoires sur le site web dans 390 entreprises.

Depuis décembre 2006, les professionnels qui effectuent des travaux sur un véhicule sont tenus de communiquer le kilométrage de celui-ci à l'ASBL Car-Pass. Les kilométrages fournis servent à retracer l'historique du véhicule sur les certificats car-pass. Le certificat de compteur kilométrique car-pass permet aux futurs acheteurs de la voiture de connaître avec certitude le nombre de kilomètres parcourus. Cela permet d'éviter la fraude au kilométrage des véhicules.

Bien que la plupart des professionnels du secteur communiquent correctement les kilométrages, les contrôles précédents ont révélé que quelques entreprises réfractaires ne respectaient pas la loi ou même n'envoyaient jamais les données. L'Inspection économique les a dès lors soumises à un contrôle ciblé.

Résultats

252 des 390 entreprises contrôlées (64,6 %) étaient en infraction. Cela a donné lieu à la rédaction de 135 procès-verbaux et de 149 avertissements.



© Natalia Merzlyakova - Fotolia.com

6. Protection du consommateur

6.1. La protection du consommateur

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

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

Tableau 5. Contrôles par thèmes

En unités.

	Contrôles	P.-v. av.	P.j.
Indications des prix et des quantités	7.334	734	701
Dénomination et étiquetage	520	313	85
Promotions, soldes, liquidations	377	45	39
Contrat à distance, vente en dehors de l'entreprise	772	63	38
Clauses abusives	175	114	61
Documents de vente	317	254	43
Autres	1.207	141	104
Vente forcée	205	0	8
Vente pyramidale	26	0	3
Pratiques déloyales/trompeuses/agressives	441	87	65
Stock insuffisant	37	0	5
Prolongation tacite de contrat	385	54	73
Arrondi du montant à payer	356	1	1
Instruments de mesure visible	122	0	122
Pas de livraison ou livraison tardive	128	3	3
Frais de paiement	19	2	0
Communications non souhaitées	398	4	22
Code de conduite automobile	18	0	2
Car-Pass / fraude kilométrique	979	128	203
Garantie	69	22	16
Ventes publiques	29	1	4
Ventes à perte	6	1	4
Total	13.920	1.967	1.602

Source : SPF Economie.

6.2. Le secteur des voyages

Les organisateurs et intermédiaires de voyages doivent respecter entre autres les obligations suivantes :

- au plus tard 7 jours avant le départ, le consommateur doit recevoir les informations sur les horaires, les lieux de transbordement et les correspondances, les coordonnées de la représentation locale de l'organisateur de voyages...
- le contrat de voyage prend cours à la réception par le consommateur de la confirmation écrite de sa réservation (dans les 21 jours au plus tard) et doit inclure des mentions obligatoires telles que le nom et l'adresse de l'organisateur, les coordonnées de l'assureur, les dates et lieux de début et de fin du voyage, etc.
- le prix ne peut être modifié, sauf en cas de variation du coût du transport, des taxes ou des taux de change. Mais attention, dans les 20 jours précédant le départ, le prix ne peut en aucun cas être revu à la hausse, même pour les motifs précités.



- l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages doivent disposer d'une assurance insolvabilité. Celle-ci permet, en cas d'insolvabilité, de rapatrier le voyageur et/ou de lui rembourser les sommes déjà payées.

En 2016, l'Inspection économique a traité 88 signalements relatifs au secteur des voyages. Elle a effectué 202 contrôles et rédigé 31 pro justitia et 3 avertissements.

6.3. Le secteur automobile

Pendant le Salon de l'auto, du 14 au 24 janvier 2016, l'Inspection économique a contrôlé 37 stands. Etant donné que la législation n'avait pas changé au cours de l'année précédente et que les différents exposants avaient été avertis et informés de façon approfondie en 2015, l'Inspection économique est rapidement passée à la rédaction de pro justitia en cas d'infractions en 2016.

Elle a dressé 14 pro justitia et 5 avertissements pour des infractions à la législation sur le crédit à la consommation. 4 pro justitia portaient sur l'indication du prix ou sur la réduction. 2 pro justitia ont également été établis en raison de l'absence de certaines informations (numéro d'entreprise) dans le matériel promotionnel.

6.4. Le secteur financier

Dans le cadre de la surveillance du secteur financier, un total de 672 enquêtes a été effectué en 2016 afin de vérifier le respect d'un ou de plusieurs éléments de la législation relevant de la compétence de l'Inspection économique. 651 d'entre elles ont concerné l'octroi de crédits, les 21 autres ont porté sur les services de paiement. Dans de nombreux cas, d'autres aspects de la protection du consommateur ont été contrôlés, conformément au livre VI CDE.

37 % de toutes les enquêtes ont eu lieu chez des intermédiaires de crédit à la consommation, 20 % auprès des établissements bancaires et 38 % chez les prêteurs. Les 5 % restants faisaient suite à des plaintes contre des commerçants, des courtiers en assurances, des agences de recouvrement...

Sur les 651 enquêtes dans le secteur du crédit, 5,5 % ont porté sur des fournisseurs de crédits hypothécaires et sociaux. Les autres ont traité du crédit à la consommation. La part des intermédiaires de crédit dans le nombre total d'enquêtes est très élevée, ce qui s'explique en partie par l'enquête générale « crédits en magasin » organisée en 2016.

Environ 12 % des enquêtes sur le crédit à la consommation portaient sur le respect des dispositions légales en matière de publicité. 20 % des enquêtes ont consisté en une vérification de la manière dont l'offre de crédit et le contrat de crédit étaient réalisés. Dans 11 % des enquêtes, un aspect du livre VI relatif à la protection du consommateur a également été examiné. Il s'agissait généralement des dispositions relatives aux pratiques commerciales déloyales, trompeuses ou agressives.

Dans le cadre de la surveillance du respect des dispositions concernant le crédit à la consommation, un total de 94 procès-verbaux et de 110 procès-verbaux d'avertissement a été dressé au cours de l'année 2016.

Fin 2015, en concertation avec la Febiac et Febelfin, le SPF Economie a rédigé des guidelines sur la « Publicité pour le crédit dans le secteur automobile ». La suite logique était donc la réalisation d'un contrôle approfondi de la publicité menée par les différentes marques automobiles pendant le salon de l'auto 2016.

Les annonces vantant les possibilités de financement ont ainsi été contrôlées sur 31 stands de ce salon. En outre, les dépliants diffusés nationalement et les sites internet ont eux aussi été soumis à un contrôle. 19 marques automobiles enfreignaient les règles publicitaires du livre VII du Code de droit économique et ont dès lors été verbalisées. Consécutivement à ces contrôles et aux questions posées par les marques automobiles à la suite des constatations, l'Inspection économique a éclairci plusieurs points de ces guidelines au cours de l'année 2016.

A l'occasion du salon Batibouw 2016, une initiative a été lancée au sein de l'Inspection économique aux mois de mars et avril 2016 afin de s'assurer via la technique du mystery shopping que les prêteurs respectaient les obligations de conseil et de fourniture d'informations lors de la phase précontractuelle. Ces contrôles informatifs ont également vérifié s'il n'existait pas d'obligation de conclure une assurance solde restant dû. Au total, 23 contrôles ont été effectués selon un scénario élaboré à l'avance. 4 prêteurs ont été contactés par e-mail et 19 visites d'agences bancaires ont eu lieu. Cela a seulement permis de constater que l'instrument prévu par la loi pour fournir les informations précontractuelles, le SECCI, n'est remis que de façon très limitée et rarement spontanée au consommateur.

Toujours dans le cadre de cette même taskforce, une enquête générale sur la publicité pour les crédits en magasin a été organisée en 2016. Des publicités pour le crédit ont été découvertes dans 100 magasins. Au total, 140 publicités ont été examinées. Seules 53 étaient conformes à la loi. 63 magasins enfreignaient les dispositions légales en matière de publicité pour le crédit. En fin de compte, 200 infractions à la réglementation concernant la publicité ont été retenues et ont fait l'objet d'un procès-verbal d'avertissement ou d'un procès-verbal avec transaction.

En outre, les agents de l'Inspection économique ont étroitement surveillé les activités des intermédiaires (professionnels) de crédit, avec pour conséquence le retrait de l'inscription de l'un d'entre eux en 2016. Deux autres se sont également vu refuser la prolongation de leur inscription par la FSMA. Pendant les enquêtes, différents aspects de la fourniture de crédit par ces intermédiaires ont été examinés. Il s'agissait entre autres de la publicité, des possibles pratiques de démarchage, de la phase précontractuelle, de l'obligation d'information et de conseil au consommateur, du caractère facultatif de l'assurance solde restant dû... De plus, la conformité de toutes les activités des intermédiaires de crédit vis-à-vis des dispositions du livre VI en matière de pratiques commerciales déloyales, trompeuses et agressives a été vérifiée.

Actions concrètes

En 2014, un prêteur avait fait l'objet d'un procès-verbal avec proposition de transaction à la suite d'infractions en matière de publicité pour le crédit. Il avait toutefois refusé de payer la transaction et le dossier avait été transmis au parquet compétent. A la demande du ministère public, de nombreuses enquêtes complémentaires sur le respect des règles publicitaires ont été effectuées, avec rapportage systématique au parquet. En 2016, le prêteur a finalement payé une transaction judiciaire de 30.000 euros. Ceci démontre que les parquets sont disposés à accorder l'attention nécessaire au respect de la législation relative au crédit à la consommation et à la publicité pour le crédit, qui peuvent constituer des facteurs possibles de surendettement.

En 2016, une enquête a eu lieu concernant 13 prêteurs actifs dans le crédit à la consommation qui ne respectaient pas les dispositions de l'article VII.77, § 2. Une consultation de la Banque nationale a révélé que, en dépit de l'interdiction légale, ils octroyaient de nouveaux crédits à des consommateurs enregistrés en défaut de paiement à la Centrale des Crédits aux Particuliers pour des montants de plus de 1.000 euros. Deux prêteurs ont reçu un pro justitia avec transaction. Les autres ont le plus souvent été avertis du fait que les consommateurs demandaient un crédit avant d'être signalés pour défaut de paiement par un autre prêteur quelques jours plus tard. Le « nouveau » prêteur avait bien consulté la Centrale des Crédits aux Particuliers mais il n'y avait pas encore d'enregistrement au nom de ces personnes à ce moment-là.

Le 28 septembre 2016, à la demande du ministre Peeters, une rencontre entre des experts, des prêteurs, des intermédiaires de crédit, des avocats, des professeurs et des acteurs du terrain a été organisée avec pour thème l'« évaluation de la situation financière et de la solvabilité du consommateur ». Il s'en est ensuivi l'élaboration d'un plan d'action accordant un rôle important à l'Inspection économique. En exécution de celui-ci, les premières enquêtes relatives à l'évaluation de la solvabilité ont été lancées auprès de quelques opérateurs dès fin 2016. L'objectif visé est la rédaction de guidelines dans le courant de l'année 2017, dans lesquelles l'Inspection économique expliquera sa politique et sa vision du contrôle de l'évaluation de la solvabilité par les prêteurs.



7. Pour une concurrence loyale et honnête

Les entreprises sont le moteur de l'économie. Leurs activités exigent un cadre légal garantissant une concurrence loyale et offrant suffisamment de certitudes concernant la capacité professionnelle.

Dans différents secteurs où les autorités fédérales sont compétentes pour l'octroi d'une aide au développement économique et industriel (défense, aviation, navigation spatiale) ou pour la coordination (agriculture), l'Inspection économique est chargée d'exécuter les contrôles comptables auprès des entreprises qui utilisent l'aide octroyée.

7.1. Travail frauduleux

L'Inspection économique examine plusieurs facteurs afin d'établir l'existence du travail frauduleux :

- l'importance et la fréquence du travail presté ;
- l'absence de tout lien de subordination (ce qui le différencie du travail au noir) ;
- l'absence d'une inscription à la BCE.

En 2016, l'Inspection économique a reçu 668 plaintes concernant le travail frauduleux. Elle a mené 533 enquêtes et dressé 141 pro justitia, tous envoyés aux parquets compétents étant donné que la loi ne prévoit aucune procédure de transaction administrative.

7.2. Professions intellectuelles prestataires de services

Le port d'un titre professionnel et l'exercice de certaines professions intellectuelles (par ex. les comptables-fiscalistes, les agents immobiliers, les géomètres-experts) sont réglementés. Quiconque souhaite exercer ces professions doit être inscrit à l'institut professionnel correspondant. L'Inspection économique a reçu 11 plaintes au sujet de professions intellectuelles et a mené 369 contrôles, ce qui a conduit à la rédaction de 210 avertissements et de 444 procès-verbaux.

Tableau 6. Contrôles auprès de certaines professions intellectuelles

	Contrôles	Avertissements	Procès-verbaux
Comptables et comptables-fiscalistes	6	0	4
Agents immobiliers	360	210	438
Géomètres-experts	3	0	2

Source : SPF Economie.

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

A quelques exceptions près, la loi impose un jour de repos hebdomadaire et une limitation des heures d'ouverture aux magasins, night-shops et bureaux privés pour les télécommunications. La loi ne s'applique pas aux services.

L'Inspection économique a reçu 150 plaintes et a effectué 675 contrôles relatifs au jour de repos hebdomadaire et aux heures d'ouverture et de fermeture. Elle a dressé 66 avertissements et 272 procès-verbaux.

Tableau 7. Contrôles concernant les jour de repos hebdomadaire, heures d'ouverture et de fermeture

En unités.

	Contrôles	Avertissements	Procès-verbaux
Repos hebdomadaire et heures d'ouvertures et de fermetures	49	3	9
Magasins de jour	447	36	160
Magasins de nuit	173	22	102
Bureaux privés de télécommunication	1	2	
Autre	5	3	1
Total	675	66	272

Source : SPF Economie.



8. Qualité et sécurité des produits

8.1. Contrôle des organisations du marché UE et des denrées alimentaires

8.1.1. Certificats d'origine

Le certificat d'origine est un document administratif officiel qui indique le pays d'origine du produit. L'Inspection économique vérifie si les certificats ont été délivrés de façon correcte et si les entreprises peuvent présenter les preuves nécessaires. En 2016, 6 entreprises ont été contrôlées.

8.1.2. Indications géographiques protégées, appellations d'origine et spécialités traditionnelles garanties pour produits agricoles et denrées alimentaires

L'Union européenne a mis en place un système de valorisation et de protection de l'agroalimentaire afin de favoriser la diversification de la production agricole, de protéger les dénominations de produits contre les usurpations et les imitations et d'informer les consommateurs sur les caractéristiques spécifiques des produits. L'Inspection économique veille au respect de ce système.

Une appellation d'origine protégée est la dénomination d'un produit dont la production, la transformation et l'élaboration doivent avoir lieu dans une aire géographique déterminée, et avec un savoir-faire reconnu et constaté. Dans le cas de l'indication géographique protégée, le lien avec le terroir doit demeurer à au moins un des stades de la production, de la transformation ou de l'élaboration. La mention « spécialité traditionnelle garantie » ne fait pas référence à une origine géographique, mais a pour objet de mettre en valeur la composition traditionnelle du produit, ou son mode de production traditionnel.

Une collaboration étroite avec l'Inspection économique a été mise en place depuis de nombreuses années pour les produits dont l'appellation est liée à la Région flamande, et ce dans le cadre d'un protocole. Pour les produits de la Région wallonne, la collaboration doit encore être prochainement officialisée ; cependant des échanges entre les deux administrations restent fréquents et constructifs.

Par ailleurs, des collaborations de pays étrangers sont régulièrement sollicitées pour des produits protégés par une appellation ; ceux-ci se retrouvent sur le marché belge sans toujours respecter le cahier des charges de ladite appellation. Des enquêtes ont été effectuées et des procès-verbaux ont été établis en vue de remettre certains acteurs économiques dans le droit chemin.

Tableau 8. Contrôles concernant les indications géographiques

En unités.

Produits contrôlés	Nombre de contrôles	Action
Chicon bruxellois	56	Pas d'infractions
Azalée gantoise	46	Pas d'infractions
Tarte au maton de Grammont	44	Pas d'infractions
Jets de houblon de Poperinge	11	Pas d'infractions
Liers Vlaaike	26	Pas d'infractions
Laurier flamand	16	Pas d'infractions
Potjesvlees du Westhoek	8	Pas d'infractions
Raisin de table du Brabant flamand	59	Pas d'infractions
Kriek, gueuze et bières fruitées traditionnelles	9	4 avertissements
Produits étrangers	41	7 avertissements

Source : SPF Economie.

8.1.3. Contrôles de la réglementation économique dans le secteur alimentaire

La production et la commercialisation de denrées alimentaires sont soumises à des règles économiques claires. L'Inspection économique veille au respect de celles-ci. En vue d'une répartition efficace des tâches, un protocole de collaboration a été conclu en 2007 avec l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA).

Au cours de l'année, un audit de cette collaboration a été réalisé et les conclusions se sont montrées particulièrement positives, ce qui correspond assez bien au ressenti des fonctionnaires des deux administrations en charge des contrôles du secteur alimentaire.

Outre le traitement des plaintes des consommateurs et des entreprises, cela permet de garantir la qualité des denrées alimentaires et de lutter contre la fraude économique dans la composition et l'étiquetage.

L'Inspection économique veille à ce que :

- le consommateur reçoive les informations sur les produits prescrites par la loi ;
- celles-ci soient au minimum rédigées dans la langue du consommateur ;
- elles soient correctes, tout comme la publicité diffusée ;
- les indications spécifiques sur une série de produits soient correctement mentionnées ou affichées.

Plus particulièrement, en 2016, des enquêtes ont été menées dans le secteur du poisson tant au niveau de la distribution et des magasins de détail que des restaurants. La réglementation et l'étiquetage de ce type de produit étant particulièrement complexes, l'Inspection économique a voulu être avant tout didactique, mais pour un cas de tromperie manifeste, un procès-verbal a été dressé.

Le secteur de la vente de fruits et légumes reste un point d'attention où de nombreuses infractions sont encore et toujours constatées dans le cadre de l'affichage obligatoire d'une série d'informations pour le consommateur. Il restera une priorité dans les mois à venir.

Par contre, en ce qui concerne la viande préemballée, qui a fait l'objet d'une enquête spécifique, malgré le caractère récent de cette réglementation, les acteurs économiques se sont montrés assez au fait de l'obligation d'indiquer l'origine de ces produits.

Tableau 9. Contrôles de la réglementation économique dans le secteur alimentaire

En unités.

Contrôles	Contrôles	Echantillons	Avertissements	Procès-verbaux
Miel	6		6	
Espèces de poissons	54		6	1
Etiquetage de la viande de bovins de moins d'un an	61		8	2
Teneur en eau de la volaille	34	51	6	1
Fourniture d'informations au consommateur sur le poisson	147		22	1
Indications obligatoires dans le commerce de fruits et légumes frais (pays d'origine, variété, classé)	348		202	5
Etiquetage des denrées alimentaires	174	1	73	3
Allégations concernant le caractère artisanal des denrées alimentaires	10		1	1
Composition des charcuteries fines	9	16		1
Embouteillage du vin et des boissons distillées	207	9	3	
Production de vin belge	306	120		
Production de genièvre avec appellation d'origine reconnue	22			
Concours internationaux de vins	8			
Authenticité et dénomination de l'huile d'olive	51	22	7	2
Charcuteries préemballées	151		34	
Divers	8			
Total pour l'alimentaire (y compris tous les produits bénéficiant d'une appellation d'origine)	1.912	219	379	17

Source : SPF Economie.

8.2. La sécurité physique du consommateur

En 2016, l'Inspection économique a ouvert 141 nouveaux dossiers, contrôlé 255 produits et prélevé 91 échantillons, qui ont été transmis pour suite d'analyse à la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité.

Elle participe également au système Rapex. Il s'agit d'un réseau européen d'échange rapide d'informations entre les Etats membres européens sur les produits dangereux,

à l'exception des aliments, des produits pharmaceutiques et des dispositifs médicaux. Cet échange d'informations entre les Etats membres permet de repérer des produits dangereux au niveau national avant qu'un accident ne survienne sur le territoire belge.

Afin d'utiliser les moyens disponibles le plus efficacement possible, chaque signalement fait l'objet d'une évaluation relative à la probabilité de la présence du produit sur le marché belge, grâce aux informations issues du signalement même (données du producteur, photos...) et via une enquête complémentaire (sur internet). Sur la base de cette évaluation, 190 signalements ont donné lieu à une enquête. 58 produits ou distributeurs de ces produits ont déjà été retrouvés sur le marché belge.

En 2016, les fabricants/importateurs ont rappelé 457 produits. 195 produits ont été détruits, 1.464 ont été renvoyés au fournisseur et 773 ont été mis en conformité.

41 procès-verbaux d'avertissement et 162 procès-verbaux avec proposition de transaction ont été rédigés. 11 procès-verbaux ont été transmis aux parquets compétents.

8.3. Campagnes sectorielles

42

8.3.1. Enquêtes dans le secteur des centres de bronzage

Cette campagne a été divisée en 2 types d'enquêtes, qui ont contrôlé :

- d'une part, toutes les obligations ainsi que la puissance des bancs solaires. Ces agents avaient déjà des années d'expérience dans cette matière (ci-après « groupe 1 ») ;
- d'autre part, toutes les obligations prévues dans l'AR, mais sans mesure du rayonnement UV (ci-après « groupe 2 »).

En règle générale, les centres de bronzage contrôlés dans le groupe 1 avaient plus de deux bancs solaires et l'exploitation du centre constituait l'activité principale de la firme. Les entreprises contrôlées par le groupe 2 n'exploitaient un centre de bronzage qu'en tant qu'activité accessoire (moins de deux bancs solaires), ils étaient ce que l'on appellera ci-après les centres non professionnels.

Préalablement à l'enquête, une liste de contrôle a été envoyée à 450 entreprises. Il s'agit d'un résumé de toutes les obligations imposées par l'AR centres de bronzage. L'objectif était que les exploitants évaluent eux-mêmes leur centre de bronzage à l'aide de cette liste de contrôle. Les 200 premiers questionnaires ont été envoyés en mars 2016, et 250 autres centres ont été contactés par écrit en mai 2016.

Les réponses aux 450 listes de contrôle peuvent être réparties comme suit :

- 118 entreprises ont répondu être conformes à la législation (26 %), ci-après « catégorie 1 » ;

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

- 143 ont répondu ne pas être en ordre vis-à-vis d'un ou de plusieurs articles de l'AR (32 %), ci-après « catégorie 2 » ;
- 71 ont répondu ne pas (ou plus) avoir de banc solaire (16 %), ci-après « catégorie 3 » ;
- 120 n'ont pas répondu (26 %), ci-après « catégorie 4 ».

Après analyse des réponses, 199 centres ont été contrôlés sur place, aussi bien des centres de bronzage professionnels que des établissements ayant moins de trois bancs et où il ne s'agissait que d'une activité accessoire.

Les 199 centres de bronzage contrôlés peuvent être répartis comme suit :

- 72 centres de bronzage professionnels ;
- 80 instituts de beauté ;
- 18 salons de coiffure ;
- 29 autres (parfumeries, laveries automatiques, etc.)

Seuls 13 centres étaient exploités de façon conforme à l'AR, soit à peine 6,5 %. Une moyenne de 6,1 infractions a été constatée par centre.



14 centres ont reçu un avertissement, et un procès-verbal avec proposition de transaction a été dressé contre 161 autres. Onze procès-verbaux ont été transmis au parquet compétent pour suite utile. Une saisie a eu lieu dans 55 cas : 30 fois sur le centre entier, et sur un ou plusieurs bancs dans 25 centres. La saisie n'a été levée qu'après cessation de toutes les infractions. Cette saisie temporaire était imposée conformément à l'article XV.5 CDE et en concertation avec le parquet compétent.

Les motifs les plus fréquents de non-conformité étaient :

- une fourniture déficiente d'informations sur les risques du bronzage artificiel ;
- un manque de surveillance de l'enregistrement des durées d'exposition ;
- l'absence de fiches clients ;
- l'admission de mineurs ou de consommateurs ayant le type de peau 1 ;
- le dépassement de l'intensité maximale de rayonnement de 0,3 W/m².

8.3.2. Campagnes organisées par Prosafe

Les jouets acoustiques

Seize Etats membres ont participé à cette enquête, qui portait sur, d'une part, le niveau sonore du jouet et, d'autre part, sur les exigences administratives (y compris la documentation technique) auxquelles le jouet doit satisfaire.

Dans ce cadre, l'Inspection économique a contrôlé 40 établissements et prélevé 21 échantillons en vue d'une suite d'enquête par la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité. L'Inspection économique a entre-temps reçu les résultats de 19 échantillons. Il en ressort que :

- 8 jouets étaient conformes ;
- 4 présentaient un risque faible. Les fabricants/importateurs ont dès lors reçu un avertissement ;
- 4 jouets n'ont pu être remis en vente par le fabricant/importateur qu'après adaptation ;
- 2 ont dû être retirés du commerce. Ils ont été rappelés jusque chez les distributeurs ;
- 1 jouet a dû être rappelé jusque chez le consommateur (recall).

A l'heure actuelle, grâce à cette campagne, 319 jouets ont été rappelés, 102 pièces ont été détruites et 319 autres ont été adaptées. Certains dossiers sont encore en cours.

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

Barrières de sécurité

Pendant cette campagne, des échantillons de 10 barrières ont été prélevés. Il en ressort que :

- 2 barrières étaient conformes ;
- 2 présentaient un risque faible. Le producteur a reçu un avertissement afin qu'il rende ses produits conformes à la réglementation à l'avenir ;
- 2 présentaient un risque moyen. Dans ce cas, le producteur a été obligé de ne plus vendre son stock. Etant donné qu'un seul producteur était établi en Belgique, le respect de la mesure imposée n'a pu être vérifié que dans cette firme ;
- 4 présentaient un risque élevé, et le producteur ne pouvait donc plus vendre son stock et devait retirer le produit du commerce. Le suivi de cette mesure est en cours ;
- les résultats n'ont pas encore été reçus pour un dossier.

8.3.3. Campagnes nationales

Enquête sur la sécurité des chaussures de protection

En coopération avec la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité du SPF Economie, une campagne de contrôle a été organisée concernant les chaussures de sécurité.

Il s'agit de chaussures robustes dotées de propriétés spécifiques (telles qu'un embout de protection en cuir ou en métal) et qui protègent des dangers extérieurs. Cela inclut, par exemple, les risques mécaniques, la résistance au glissement, les risques thermiques, les risques chimiques et le comportement ergonomique.

Pendant cette campagne, les obligations tant administratives que techniques ont été contrôlées.

Les aspects suivants des chaussures ont été testés :

- la résistance au choc de l'embout de la chaussure ;
- la résistance à la compression de l'embout de la chaussure ;
- la teneur en chrome VI ;
- la résistance à la perforation de la semelle de la chaussure ;
- la résistance électrique (antistatique).

32 produits ont été contrôlés et 25 échantillons ont été prélevés.

Vélos électriques

Les vélos électriques disposant d'une assistance au pédalage jusqu'à maximum 25 km par heure et équipés d'un moteur d'une puissance maximale de 250 watts doivent respecter les dispositions de la directive européenne sur les machines. Le contrôle de ces vélos relève de la compétence du SPF Economie.

Des échantillons de 9 vélos électriques ont été prélevés. Les résultats des tests sont attendus dans le courant de l'année 2017.

8.3.4. Jouets avec aimants

L'objectif de cette campagne de contrôle était de vérifier si les jouets contenant des aimants qui sont mis sur le marché satisfont aux exigences en matière de sécurité. Les contrôles portaient exclusivement sur l'aimant et les exigences administratives, y compris la documentation technique.

Les aimants dans les jouets présentent deux risques.

D'une part, les jouets avec des aimants qui sont trop puissants et qui se détachent, peuvent entraîner des perforations de l'estomac et des intestins s'ils sont ingérés, car les aimants s'attirent mutuellement dans le corps. Il en va de même pour les jouets destinés aux enfants de plus de trois ans.

D'autre part, les aimants qui se détachent et passent dans le cylindre de test présentent un risque d'étouffement s'ils sont destinés à des enfants de moins de trois ans, même si le flux magnétique est faible.

12 enquêtes ont été lancées. Au total, 8 échantillons ont été prélevés.

8.3.5. Contrôles 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 entre l'Inspection économique et la Direction générale de l'Energie, et plus précisément Fapetro (le Fonds d'analyse des produits pétroliers), qui dispose d'outils très performants afin de répondre aux besoins en matière d'expertise et d'analyse de la qualité des produits.

En 2016, Fapetro a transmis 304 dossiers concernant des résultats en dehors des spécifications pour les pompes publiques ou lieux de stockage de carburants.

En 2016, 257 procès-verbaux d'avertissement et 40 pro justitia ont été notifiés aux distributeurs et exploitants de points de distribution de produits pétroliers, mais aussi à des exploitants de dépôts de produits pétroliers. En principe, les pro justitia sont uniquement dressés si les contrevenants ne se sont pas conformés aux procès-verbaux d'avertissement. En 2016, plusieurs infractions répétées ont été constatées dans certaines stations, ce qui a conduit à la rédaction de 2 pro justitia pour le même point de distribution. Quand l'exploitant ne se plie pas à la loi, le dossier est transmis au parquet.

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

Un nombre anormalement élevé d'infractions sur la tension vapeur des essences (produits d'hiver mélangés avec des produits d'été) a été observé au cours de l'été 2016. Le secteur pétrolier a été informé de cette situation, mais aucune amélioration n'a été constatée en cours d'année, ce qui a conduit à dresser davantage de procès-verbaux pour cette problématique saisonnière et à envisager d'autres mesures si le phénomène se répète durant l'été 2017.

En 2016, Fapetro a également transmis à l'Inspection économique des résultats hors spécifications pour des échantillons prélevés dans ce que l'on appelle des stations privées, auprès de firmes qui effectuent du transport en tant qu'activité principale ou accessoire et qui disposent d'une pompe électrique et stockent du carburant sans vendre le produit. Il s'agit également de gasoil extra, dont l'usage est légal dans certaines applications de transport. L'Inspection économique n'a dressé aucun pro justitia à ce sujet.

Les plaintes et les contrôles ne concernent pas seulement l'aspect qualitatif des produits. L'Inspection économique a ainsi traité certains dossiers relatifs à l'affichage des prix et à l'application de prix supérieurs aux maximums fixés dans le cadre du contrat-programme. De sa propre initiative et sur la base de plaintes, elle a dressé 4 pro justitia contre des exploitants de pompes qui n'affichaient pas le prix des carburants.



8.3.6. Contrôles de l'étiquetage du non-alimentaire

Les enquêtes dans le secteur du textile ont révélé un grand nombre d'infractions en 2016, en ce qui concerne aussi bien l'étiquetage de la composition réelle que l'étiquetage en tant que tel. 30 échantillons ont été prélevés. 7 pro justitia ont été dressés sur la base de la législation sur le textile. Ce sont principalement les produits « low end » d'origine imprécise qui sont mal étiquetés ou non conformes. Les vendeurs ne peuvent ou ne veulent pas toujours identifier les fournisseurs.

8.3.7. Contrôles dans le cadre de la fourniture d'énergie

L'Inspection économique participe à intervalles réguliers à des échanges entre les trois régulateurs régionaux et la CREG, sous l'égide de l'Ombudsman de l'Energie, en vue d'un échange d'informations et compte tenu de la répartition des compétences dans cette matière.

Des échanges d'informations et de bonnes pratiques entre les deux instances qui poursuivent des objectifs se complétant mutuellement, permettent d'optimiser nos actions.

Des pratiques inacceptables lors de la vente en porte-à-porte ont été révélées. Ce sont fréquemment les consommateurs les plus faibles qui en sont les victimes (personnes âgées, handicapées ou ne parlant pas une des langues nationales). En concertation avec les parquets, qui refusent souvent de poursuivre les fournisseurs en arguant qu'ils ne sont pas directement responsables, l'Inspection économique a dressé différents procès-verbaux contre les bureaux de vente agissant en sous-traitance pour les fournisseurs d'énergie. Il n'est possible de mettre le fournisseur en demeure que lorsque celui-ci met à la disposition de ses sous-traitants un système leur permettant de contourner la réglementation ou quand il est au courant de la conclusion de contrats illégaux.

Une autre pratique déloyale est la vente à distance avec activation d'un contrat sans l'accord du consommateur, ce qui constitue aussi un déni du droit de rétractation. La responsabilité incombe ici clairement au fournisseur, dans la mesure où il a mis en place une procédure donnant à ses sous-traitants la possibilité d'activer des contrats sans le consentement du consommateur.

Le phénomène des appels non désirés touche particulièrement le secteur de l'énergie et de nombreuses plaintes ont été enregistrées soit à l'encontre de fournisseurs, soit à l'encontre de partenaires commerciaux chargés de démarcher les potentiels clients de ces fournisseurs d'énergie.

Ce phénomène touche également les professionnels et pas uniquement les particuliers. L'Inspection économique a dressé 6 pro justitia pour le démarchage téléphonique non souhaité et donc le non-respect des inscriptions sur la liste gérée par la BDMA (Belgian Direct Marketing Association) dans le secteur de l'énergie.

Finalement, nous avons constaté en 2016 que certains fournisseurs dénonçaient des pratiques illégales de leurs concurrents ; 3 pro justitia ont été dressés contre des fournisseurs dans le cadre de publicités trompeuses ou de la diffusion d'informations incomplètes pouvant conduire le consommateur à conclure un contrat sur la base de ces informations inexacts.



9. Droits intellectuels

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

Vingt-six sociétés de gestion collective sont autorisées à exercer leurs activités sur le territoire belge. Les montants mis en jeu et la défense des intérêts des ayants droit et des utilisateurs soumis au monopole de fait ou de droit des sociétés de gestion des droits, ont incité le législateur à mettre en place un système de contrôle du secteur de la gestion collective, tout d'abord en instaurant le principe de l'autorisation préalable pour l'exercice des activités sur le territoire belge, et ensuite, en créant un Service de contrôle des sociétés de gestion des droits au sein de la Direction générale de l'Inspection économique. Ce service veille à l'application de la loi, ainsi que des statuts, des tarifs et des règles de perception et de répartition. Il agit sur plainte, à la demande du ministre ou d'initiative.

9.1.1. Activité réglementaire du Service de contrôle

En 2016, le Service de contrôle a préparé les arrêtés ministériels concernant l'agrément ou la radiation de 10 agents de sociétés de gestion chargés de contrôler l'utilisation des répertoires. Le Service de contrôle a également préparé l'arrêté royal du 16 juin 2016 concernant le financement de la transparence des sociétés de gestion du droit d'auteur publié au Moniteur belge du 1er juillet 2016 et l'arrêté ministériel du 2

décembre 2016 désignant les agents habilités à constater les infractions et manquements, à adresser une notification des griefs et à procéder à l'audition subséquente à une telle notification. Ce dernier arrêté a été publié au Moniteur belge du 29 décembre 2016.

9.1.2. Activités de contrôle récurrentes

Le Service de contrôle a exercé en 2016 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 concernés² organisent des compétences d'autorisations, d'informations, de recommandations et avis, d'enquêtes et de sanctions.

En 2016, l'exercice de ces compétences a débouché sur :

- l'examen de 3 modifications statutaires, de 3 modifications tarifaires, de 2 modifications de règles de perception et de 7 modifications de règlements de répartition impliquant au total 10 sociétés de gestion ;
- la vérification sommaire des montants des droits perçus et répartis par ces sociétés pendant l'année 2015 et la vérification de la comptabilité pour l'ensemble des sociétés de gestion ;
- l'examen de 50 plaintes dont 36 concernaient des sociétés de gestion, ainsi que les réponses à 27 demandes de renseignements et 14 questions parlementaires ;
- l'agrément de 4 agents des sociétés de gestion des droits ;
- la radiation de 6 agents des sociétés de gestion des droits ;
- la facturation de 583.489 euros dans le cadre de la contribution des sociétés de gestion au fonds organique sur la base des perceptions de l'année 2014 ;
- la constatation que les perceptions des sociétés de gestion s'élevaient à 318.383.552 euros pour l'année 2015 ;
- la constatation que les paiements des sociétés de gestion s'élevaient à 282.477.841 euros pour l'année 2015.

² CDE, articles XI.248, § 4, XI.249, § 4, XI.255, § 2, XI.257, XI.259, XI.261-XI.263, XI.264, XI.266, 5°, XI.269, XI.270, XI.271, XI.279, XI.286, XI.288, XV.25/4, XV.31/1, XV.62/1, XV.66/1, XV.66/2, XV.112, XVII.21.

9.1.3. Procédures en manquement

En 2016, six nouvelles procédures en manquement ont été intentées. D'autre part, les procédures introduites au cours des années précédentes ont été poursuivies. Les résultats suivants peuvent être relevés concernant l'année 2016.

L'article III.82 du Code de droit économique impose aux sociétés d'avoir une comptabilité appropriée à leurs activités et l'article XI.249, § 1^{er} du même code interdit aux sociétés de gestion d'utiliser le schéma des comptes standard et impose d'utiliser le schéma qui découle de l'arrêté royal du 25 avril 2014. Les articles III.82 et XI.249, § 1^{er} du CDE sont pénalement sanctionnés en vertu des articles XV.75 et XV.112 du CDE. Malgré cela, sept sociétés de gestion n'ont pas utilisé le schéma des comptes conforme à l'arrêté royal du 25 avril 2014. Des procédures ont donc été entamées en 2016. Dans le cadre de ces procédures, les sociétés concernées ont fait valoir leurs arguments et/ou ont présenté des comptes régularisés.

Par arrêt du 3 juin 2016, la Cour d'appel de Bruxelles a confirmé le jugement du 13 mars 2015 par lequel le tribunal de première instance de Bruxelles condamnait la SABAM à mettre fin à un tarif imposé aux fournisseurs d'accès internet. Ces décisions font suite à une action en cessation introduite par l'Etat et confirment l'illégalité du tarif. Le Service de contrôle estime que le tarif incriminé aurait généré une recette de plus de 57 millions d'euros par an s'il avait été appliqué. Un pourvoi en cassation a été introduit par la SABAM le 23 septembre 2016.

En 2016, la procédure d'avertissement pour certaines répartitions tardives a été clôturée en raison de la résorption de l'arriéré de paiement.

En 2016, l'avertissement du 29 septembre 2014 concernant l'exigence de paiement dans le cadre de la rémunération équitable pour l'utilisation d'œuvres libres de droits a débouché sur la publication d'une « [guidance](#) » sur le site du SPF Economie afin d'éclairer toutes les parties prenantes sur les droits et obligations des uns et des autres. La guidance repose sur le principe selon lequel la rémunération équitable n'est pas due lorsque les ayants droit y ont renoncé erga omnes mais qu'il n'est par contre pas admissible que ces droits soient cédés aux exploitants de systèmes de musique libre de droits qui, dans un tel cas, percevraient eux même la rémunération équitable en violation du monopole reconnu aux sociétés de gestion habilitées à percevoir cette rémunération.

En 2016, une notification des griefs a été envoyée suite à l'avertissement du 9 mai 2014 concernant l'inversion de la charge de la preuve relative à l'utilisation de musique en cas de demandes de paiement rétroactif se rapportant aux cinq dernières années. En effet, la pratique de SIMIM et PlayRight dans le cadre de la rémunération équitable n'a pas été modifiée. Aucune réaction n'ayant été adressée dans le délai de 2 mois à compter de la notification, le dossier était en l'état de faire l'objet d'une sanction à la fin de l'année 2016.

En 2016, le ministre a notifié à Auvibel son intention d'abroger le règlement de répartition de la part « Editeurs d'œuvres littéraires et d'œuvres d'art graphique et plastique ».

9.1.4. Contrôle des comptes 2015

En 2016, le Service de contrôle a contrôlé les comptes 2015. Ces comptes étaient les premiers à devoir être complétés conformément à l'arrêté royal du 25 avril 2014. Le Service de contrôle a introduit les modifications qui relèvent de cet arrêté dans un schéma des comptes spécifique aux sociétés de gestion et a aidé les sociétés qui éprouvaient des difficultés pratiques à déposer leurs comptes à la Banque nationale. Pendant l'été 2016, les comptes ont été déposés à la Banque nationale (en PDF) et, dans le cadre de l'e-déclaration, au Service de contrôle (en Excel). Le Service de contrôle a ensuite vérifié les comptes sur la base d'une check-list. Les enseignements tirés de ces vérifications ont été présentés, sous une forme anonymisée, aux réviseurs des sociétés de gestion.

Le Service de contrôle a ensuite décidé de diviser les sociétés de gestion en deux groupes selon qu'elles avaient ou non utilisé le schéma des comptes mis à disposition par le Service de contrôle. Une approche répressive a été privilégiée pour les sept sociétés n'ayant pas utilisé le schéma des comptes qui découle de l'arrêté royal du 25 avril 2014. Le traitement réservé à ces sociétés est mentionné dans le cadre du point relatif aux procédures en manquement. A l'inverse, une approche préventive a été choisie pour les dix-neuf sociétés qui ont utilisé le schéma des comptes requis mais qui n'ont pas satisfait à l'ensemble des prescriptions. En effet, ces sociétés ont montré leur volonté de se conformer à la réglementation et avaient principalement besoin d'aide pour atteindre cet objectif. Le Service de contrôle a donné un feedback individualisé à ces sociétés et à leurs réviseurs de manière à les aider à rectifier certaines erreurs dans les prochains comptes et à leur demander de fournir certaines informations qui faisaient défaut. Deux sociétés se sont ajoutées à ce groupe à la suite du dépôt de comptes régularisés dans le cadre d'une audition.

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

9.1.5. Rapport sur le contrôle des sociétés de gestion

Comme le prévoit l'article XI. 288 du CDE, le SPF Economie a, en 2016, rédigé et rendu public un rapport annuel 2015. On y trouve notamment l'évolution des perceptions et des répartitions au cours des années 2010 à 2014, ainsi que des explications sur la différence entre les deux (dettes aux ayants droit, réserves, frais de fonctionnement). Le rapport rend également compte du traitement des plaintes, demandes d'information, questions parlementaires et des procédures en manquement et en infraction. Ce [rapport](#) est disponible sur le site web du SPF Economie.

9.2. Lutte contre la contrefaçon

L'Inspection économique a reçu 723 signalements concernant la « Contrefaçon et la piraterie » et a contrôlé 1.200 magasins au plus près des consommateurs. Il s'agissait d'établissements fixes et de commerces ambulants, de marchés, de fêtes ou de stands de foire. Les infractions ont également été recherchées sur internet via un monitoring des sites de vente et des médias sociaux. L'Inspection économique a dressé 44 procès-verbaux d'avertissement, 13 procès-verbaux avec proposition de règlement transactionnel et 177 pro justitia.

En 2016, 432.727 biens ont été saisis, pour une valeur réelle de vente s'élevant à 15.963.033 euros.



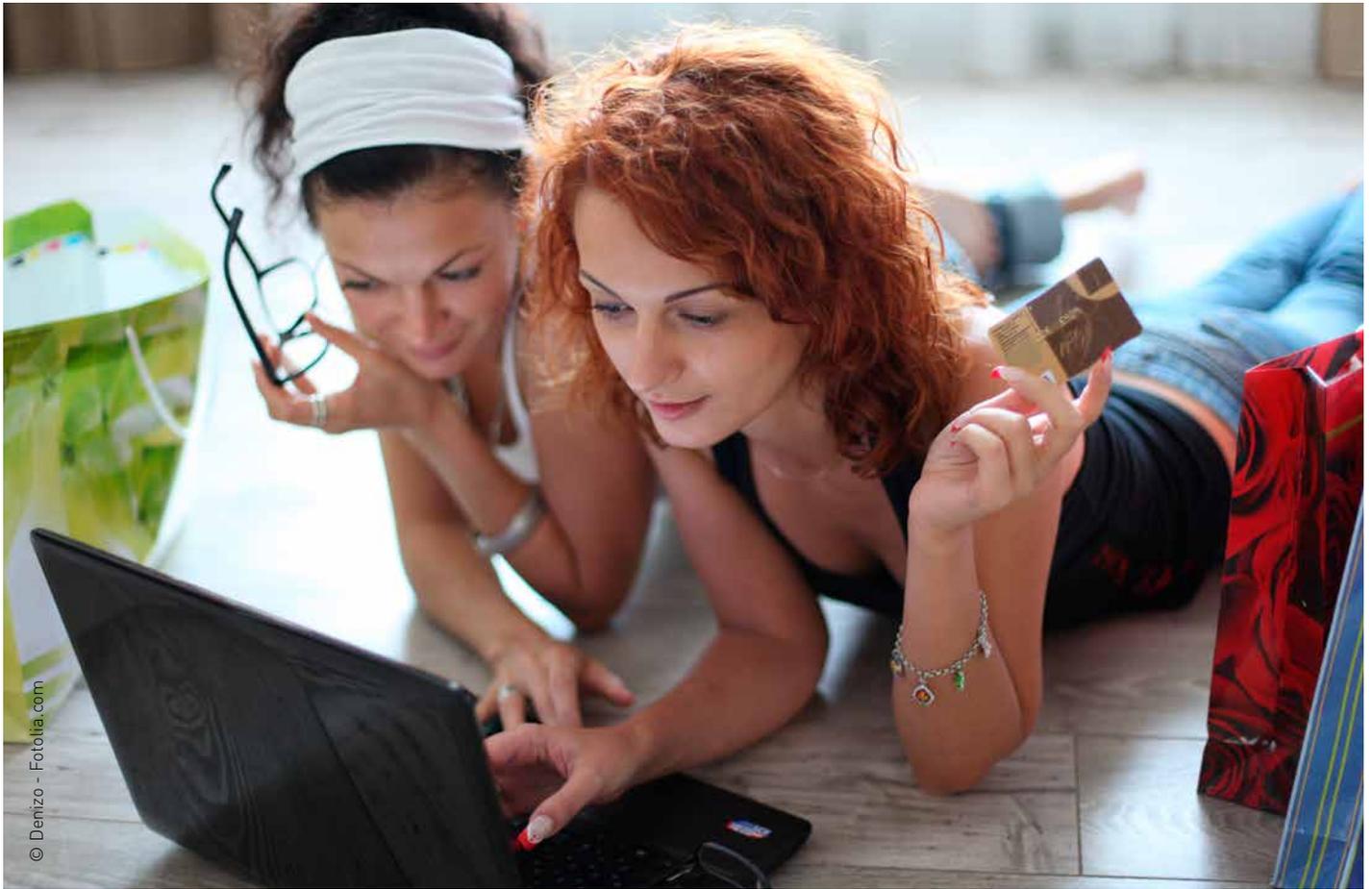
Tableau 10. Contrefaçon : saisies et valeur en 2016

Produits	Nombre de pièces	En euros
Produits de soins corporels	13.148	132.124
Vêtements et accessoires	25.396	3.231.720
Chaussures, y compris pièces et accessoires	64.559	9.743.455
Accessoires personnels (lunettes, sacs à main...)	2.029	1.672.555
Téléphones mobiles, y compris pièces et accessoires techniques	14.002	331.490
Equipements électriques / électroniques, matériel informatique et contenu en ligne	6.434	226.506
CD, DVD, cassettes, cartouches de jeux	1.427	21.405
Jouets, jeux (y compris consoles de jeux) et articles de sport	662	12.536
Autres (produits d'entretien, cosmétiques...)	305.070	591.242
Total	432.727	15.963.033

Source : SPF Economie.

Voici un aperçu des actions menées dans la lutte contre la contrefaçon :

- A la suite de la plainte d'un titulaire de marque concernant la vente de prises de courant contrefaites, l'Inspection économique a effectué des contrôles simultanés dans différents magasins de bricolage dans tout le pays. Pendant ces actions et lors d'un contrôle chez le fournisseur de ces produits, des milliers de prises de courant contrefaites ont été saisies. Puisqu'il s'agit d'un produit qui fait partie du réseau électrique des habitations, le danger pour le consommateur est extrêmement grand.
- L'Inspection économique a saisi plus de dix mille pulls et t-shirts vendus dans une soixantaine de magasins d'une chaîne d'habillement belge. L'enquête a été poursuivie en coopération avec Europol et les services de police étrangers car les pistes ont conduit à des fournisseurs dans d'autres Etats membres européens.
- Avec l'aide de la police, il a été mis fin à la vente illégale de statuettes, tapis et meubles art déco organisée par une bande française. Treize statuettes, des copies d'œuvres d'artistes connus, ont été saisies.
- Lors de différents contrôles effectués en 2016 auprès de réparateurs de smartphones, il a été constaté qu'ils utilisaient systématiquement des pièces détachées contrefaites afin de réparer les appareils défectueux. Des milliers de pièces et accessoires ont été saisis dans ces magasins.
- Toujours en 2016, de nombreux vendeurs de contrefaçons sur les médias sociaux ont été interceptés. Au total, cela a concerné des dizaines de milliers de produits de marques de luxe : sacs à main, chaussures, vêtements et montres. Une fouille a eu lieu chez un vendeur sur Facebook ayant pu être identifié. Elle a permis de localiser un box de garage. Un contrôle sur place a révélé que ce box était aménagé comme un magasin. De grandes quantités de contrefaçons ont été saisies.



10. L'Inspection économique et internet

56 % des internautes ont fait des achats en ligne en 2016. Les internautes achètent principalement en ligne des vêtements, des tickets pour des événements et des voyages. Afin d'exploiter son plein potentiel, l'e-commerce doit obtenir la confiance des consommateurs, mais une petite minorité de commerçants en ligne malhonnêtes suffit à la faire vaciller. L'Inspection économique met donc tout en œuvre afin de veiller à ce que les règles économiques soient également respectées dans le cadre du commerce sur internet.

L'Inspection économique a mené 3.601 contrôles liés au commerce électronique. 938 avertissements et 250 pro justitia ont été dressés.

Tableau 11. Contrôles concernant le commerce en ligne en 2016

	Contrôles	Avertissements	P.j.
Absence de mentions obligatoires (e. a. identification de l'entreprise sur les sites web)	3.291	872	223
Absence d'informations sur la procédure de commande	54	11	1
Absence d'une possibilité de corriger les données de la commande	52	9	
Absence d'une confirmation de la commande (y compris un résumé de celle-ci)	50	9	
Absence d'informations ou informations peu claires sur la publicité électronique, les concours, les jeux et les offres spéciales	2	8	
Fourniture incorrecte de publicité électronique (sans consentement explicite) et absence d'une possibilité de désinscription	43	7	3
Vente de titre d'accès à des événements	109	22	23
Total	3.601	938	250

Source : SPF Economie.

Actions marquantes de la cellule Veille sur internet

Dans le cadre d'une opération internationale de grande envergure, l'Inspection économique a fermé 2.559 sites web qui vendaient des contrefaçons. Cette action s'est déroulée en coopération avec la Douane, qui a aussi fermé 436 sites.

En ce qui concerne l'édition 2016 du festival Tomorrowland, 371 annonces en ligne non réglementaires ont été relevées (prix supérieur au prix initial). Une enquête approfondie a été organisée dans 27 cas. Ces enquêtes ont conduit à la rédaction de 13 procès-verbaux et de 6 procès-verbaux d'audition. Sur le terrain, des enquêtes ont été menées en collaboration avec les services de police et le parquet. Pendant le festival, une cinquantaine de personnes ont été soumises à une enquête ; 18 d'entre elles ont été emmenées au poste de police. Sur ces 18 individus, 8 ont été arrêtés et 2 ont reçu un procès-verbal d'avertissement.

Un contrôle sur place a également eu lieu lors du concert de Beyoncé (le 31 juillet 2016 au Stade Roi Baudoin), avec pour résultat un procès-verbal, un procès-verbal d'avertissement et deux procès-verbaux d'information. En ce qui concerne les annonces contraires à la loi, une procédure de « notice and action » a été menée contre les sites de petites annonces, qui les ont retirées dans les 24 heures. Au total, 138 annonces relatives au concert de Beyoncé ont été examinées ; 36 d'entre elles ont fait l'objet de cette procédure de « notice and action ».

L'Inspection économique est également intervenue contre des sites étrangers après notification à la Commission européenne et à l'Etat membre concerné. L'accès à 7 sites étrangers qui enfreignaient les règles belges relatives à la revente de tickets a été bloqué. Le 2 décembre 2016, des actions en cessation ont été intentées contre deux entreprises étrangères.



11. Lutte contre la fraude

11.1. Commission interdépartementale pour la coordination de la lutte contre la fraude économique (CICF)

L'Inspection économique préside cette commission qui rassemble différents services de contrôle axés sur des actions de lutte contre la fraude économique.

Par fraude économique, nous entendons également toutes les atteintes aux intérêts financiers de l'Union européenne. La CICF remplit le rôle de service de coordination anti-fraude (Anti-fraud coordination service ou « AFCOS ») et gère de cette manière les relations entre les offices de lutte anti-fraude (OLAF) européens. Dans le cadre de l'AFCOS, l'Inspection économique a été désignée afin d'assister l'OLAF lors des contrôles visant à protéger les intérêts financiers de l'UE contre la fraude et les autres irrégularités.

11.2. Lutte contre la fraude de masse

Depuis 2010, l'Inspection économique est membre de l'International Mass Marketing Fraud Working Group, qui met l'accent sur la fraude de masse, à savoir toutes les formes de fraude qui utilisent les techniques de communication de masse telles que le télémarketing, internet et les mailings de masse.

Sur la base des expériences acquises dans le groupe de travail international, l'Inspection économique a créé une plate-forme nationale de coordination contre la fraude de masse.

11.2.1. Prévention et sensibilisation

En collaboration avec d'autres partenaires de la plate-forme nationale de coordination contre la fraude de masse et quelques organisations professionnelles et de consommateurs, l'Inspection économique a lancé une vaste campagne contre la fraude à la facture. Il s'agit d'une forme de fraude via laquelle des escrocs interceptent une facture et en modifient le numéro de compte. L'expéditeur et le destinataire de la facture sont tous deux victimes de la manipulation. Outre une conférence de presse et une campagne via les médias sociaux, une page web distincte a également été créée sur la [fraude à la facture](#).

Via ses pages Facebook « Pasoplichting » et « Marnaque », l'Inspection économique diffuse régulièrement des avertissements concernant des formes fréquentes de tromperie et d'escroquerie.

Dans le cadre de l'International Fraud Prevention Month, une initiative du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC), chaque pays participant organise au printemps une action de sensibilisation au sujet d'une ou de plusieurs formes de fraude de masse. L'Inspection économique représente la Belgique dans cette organisation. En 2016, l'action a consisté en la diffusion via les médias sociaux de 5 vidéos Youtube sur la fraude aux annuaires professionnels, la revente illégale de tickets, l'achat forcé, les faux comptes de médias sociaux et les fausses loteries. Les vidéos ont été visionnées plus de 140.000 fois au total. Cette action a également donné le coup d'envoi de la campagne de sensibilisation permanente « Stop aux arnaques », au cours de laquelle des fiches informatives claires sur les diverses formes d'arnaques ont été diffusées via les médias sociaux.

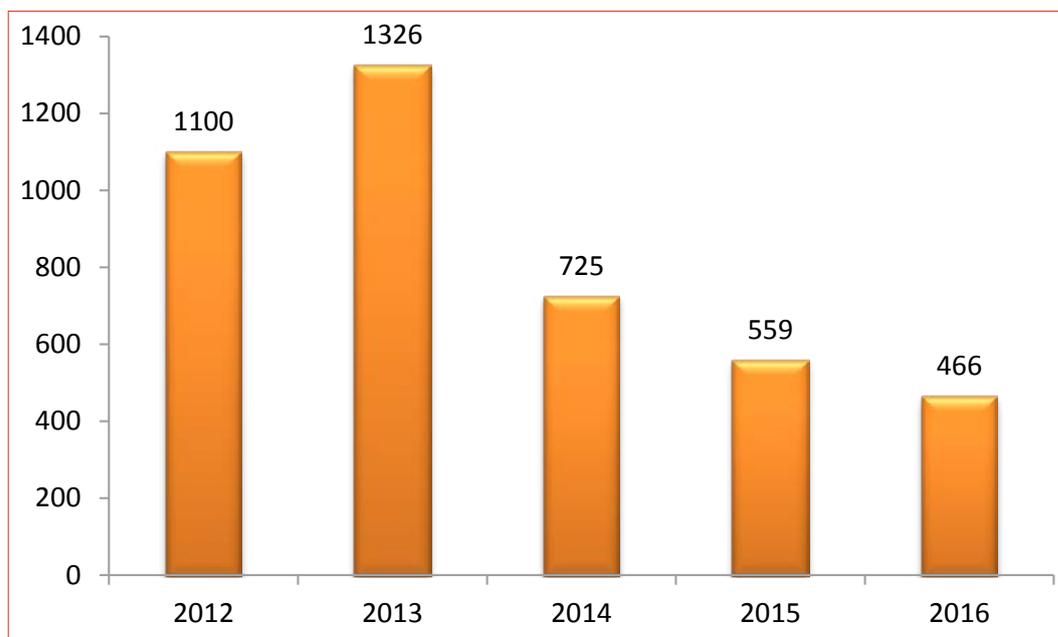
11.2.2. Fraude à la facture

En 2016, l'Inspection économique, les associations d'entrepreneurs et de consommateurs et l'entreprise bpost ont uni leurs forces afin de lutter contre la fraude à la facture. Ensemble, elles ont lancé la campagne de prévention « Comment éviter la fraude à la facture ? » avec des conseils simples mais importants permettant de ne pas tomber dans le piège. Les partenaires étaient le SPF Economie, l'UNIZO, l'UCM, la FEB, Febelfin, bpost, la Bouwunie, l'AB-Reoc, le Service de médiation pour le secteur postal, Ombudsfin et le Benelux. Toutes les informations sur cette fraude ainsi que tous les conseils sont disponibles sur [fraudefacture.belgique.be](#).

11.2.3. Annuaires professionnels – démarcheurs d'insertions publicitaires

La lutte contre les démarcheurs d'insertions publicitaires frauduleux a été une des priorités du SPF Economie ces dernières années, avec pour résultat une forte diminution du nombre de plaintes. Depuis juillet 2016, plus aucune plainte n'a d'ailleurs été reçue contre des démarcheurs d'insertions publicitaires établis en Belgique ou utilisant un numéro de compte bancaire belge pour leurs activités.

Graphique 3. Nombre de signalements concernant les annuaires professionnels frauduleux



Source : SPF Economie.

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

- d'informer le secteur bancaire au sujet du modus operandi des fraudeurs, les banques sont devenues ainsi plus attentives au phénomène et bloquent le numéro de compte si nécessaire ;
- de poursuivre au pénal les démarcheurs d'insertions publicitaires. Quelques démarcheurs importants ont fait l'objet de poursuites, et des peines allant jusqu'à 5 ans d'emprisonnement effectif ont été prononcées ;
- de mener des actions de prévention via la page Facebook Marnaque et via une liste d'une soixantaine de démarcheurs d'insertions publicitaires malhonnêtes publiée sur le site web du SPF Economie. Cette liste a été largement diffusée parmi les commerçants visés par ces pratiques, qui se laissent donc moins facilement mettre sous pression par les rappels de paiement de ces fraudeurs connus ;
- de coopérer activement avec les services de police et les parquets.

11.3. Prévention du blanchiment

11.3.1. Limitation des paiements en espèces

Si le prix, TVA comprise, ne dépasse pas 3.000 euros, le client peut payer le total en espèces. Si le prix est supérieur à ce seuil, seuls 10 % peuvent être payés en espèces, avec un maximum de 3.000 euros. La vente ne peut être artificiellement scindée en différentes parties inférieures à 3.000 euros afin de contourner la limitation.

Le montant total des paiements illégaux en espèces constatés lors de ces contrôles s'élevait à 8.555.114,08 euros.

Tableau 12. Répartition des paiements illégaux en espèces par secteur

Secteur	En euros
Tabac	4.976.028,27
Viande	1.162.382,20
Textile	883.826,55
Construction	364.276,61
Pompes funèbres	336.122,00
Bateaux	309.805,00
Armes	187.805,63
Or	161.925,14
Voitures	76.033,16
Divers	96.909,52
Total	8.555.114,08

Source : SPF Economie.

11.3.2. Contrôles dans le secteur du diamant

Le 20 juillet 2004, la Direction générale des Analyses économiques et de l'Economie internationale et la Direction générale de l'Inspection économique ont conclu un protocole de collaboration relatif au secteur du diamant désignant la 3e direction régionale d'Anvers de l'Inspection économique en tant qu'instance coordinatrice.

La Direction générale des Analyses économiques et de l'Economie internationale demande chaque année l'exécution d'un contrôle chez les diamantaires qui n'ont pas remis leur déclaration de stock ou/ni leur rapport d'activités. A quelques exceptions près, ces contrôles ont exclusivement lieu dans le ressort territorial de la 3e direction régionale d'Anvers.

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

Les contrôles des déclarations de stocks de diamants

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

Les dossiers sont transmis à l'Inspection économique car les firmes diamantaires concernées ont omis de communiquer leur stock de diamants au 31 décembre et d'indiquer leur traitement pour l'année au service Licences Diamant. Elles n'ont pas davantage donné suite aux rappels. La déclaration annuelle du stock de diamants pour l'exercice 2015 devait être rentrée fin mars 2016 au plus tard.

En 2016, le service Licences Diamant a demandé que 191 diamantaires n'ayant pas rendu leur déclaration de stock de 2015 soient soumis à une enquête, ce qui a donné lieu à la rédaction de 20 procès-verbaux pour infraction à l'article 169 de la loi-programme du 2 août 2002, qui ont été transmis au parquet du procureur du Roi d'Anvers.

En outre, l'enregistrement de 3 diamantaires a été supprimé (1 à la suite d'une faillite, 1 en raison de la cessation de l'activité et 1 après radiation d'office dans la BCE), les 168 autres ont régularisé leur situation.



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

Ces contrôles ont lieu en vertu de l'[arrêté royal du 7 octobre 2013](#) portant approbation du règlement pris en exécution de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme pour les commerçants en diamant enregistrés en application de l'article 169, § 3, de la loi-programme du 2 août 2002. Cet arrêté dispose entre autres que chaque commerçant en diamants est tenu de désigner, au sein de son entreprise, un responsable anti-blanchiment devant veiller au respect des obligations définies par le règlement :

- identification des clients (avec des mesures spécifiques pour les opérations à distance, les personnes politiquement exposées ou la détermination des bénéficiaires effectifs) ;
- devoir de vigilance (actualisation des données au moins deux fois par an) ;
- devoir de conservation (cinq ans pour les documents probants) ;
- devoir de formation et de sensibilisation des travailleurs.

Les commerçants doivent remettre chaque année un rapport d'activités à ce sujet.

En 2016, la Direction générale des Analyses économiques et de l'Economie internationale du SPF Economie a demandé la réalisation d'une enquête auprès de 81 firmes ayant omis de remettre leur rapport d'activités pour 2015.

Une procédure de sanction administrative a été introduite en 2013 pour les commerçants en diamant qui omettent de rendre leur rapport d'activités. L'Inspection économique envoie en premier lieu une lettre aux firmes afin de leur demander de déposer leur rapport dans le mois. Si aucune suite n'est donnée à ce courrier, une sanction administrative de 500 à 1.000 euros est imposée.

Au total, une telle sanction administrative de 500 à 1.500 euros a été infligée à 61 firmes diamantaires. Le SPF Finances se charge de l'encaissement.

Le contenu du rapport anti-blanchiment remis a en outre été contrôlé pour un autre groupe de diamantaires à la suite de lacunes dans le rapport ou d'une suspicion de manipulation. Il a également été vérifié si aucune opération en espèces n'avait eu lieu au-delà de la limite imposée par l'article 21 de la loi du 11 janvier 1993. Sur les 30 négociants en diamants contrôlés, une entreprise a reçu un procès-verbal en raison d'une infraction relative aux paiements en espèces et 3 firmes se sont vu imposer une sanction administrative à la suite d'une infraction concernant la politique d'acceptation des clients. Une intervention a été nécessaire chez 2 diamantaires pour une entrave au service.



12. L'Inspection économique et l'international

12.1. Collaboration multilatérale dans l'Union européenne

L'instrument principal sur lequel repose la collaboration multilatérale de l'Inspection économique est de loin le règlement 2006/2004/CE, qui impose aux Etats membres de l'UE des obligations en matière de collaboration entre les instances nationales responsables du maintien de la législation relative à la protection des consommateurs. Il prescrit que les Etats membres doivent s'assister mutuellement, ce qui peut en premier lieu se faire via un échange d'informations relatives aux enquêtes. Les Etats membres peuvent également requérir une intervention contre des entreprises qui commettent une infraction au droit des consommateurs. C'est en principe l'autorité de l'Etat membre dans lequel l'entreprise est établie qui intervient, au nom des consommateurs concernés d'un ou de plusieurs autres Etats membres.

Révision du règlement CPC

Comme le prévoit le règlement, la Commission européenne a évalué le fonctionnement de celui-ci à l'aide d'une étude d'impact, à partir de laquelle la Commission a élaboré une proposition de révision du règlement, qui a été lancée mi-2016. L'Inspection économique était étroitement associée aux négociations relatives à cette proposition au sein du groupe de travail du Conseil européen, et le sera encore en 2017.

Echange de dossiers

Dans le cadre du règlement 2006/2004/CE (réseau CPC), l'Inspection économique a envoyé 8 requêtes (3 demandes d'informations et 5 de mesures) à ses collègues européens.

Elle en a également reçu 5 de leur part (3 demandes d'informations et 2 de mesures à prendre).

En 2016, l'Inspection économique a aussi reçu 29 avertissements concernant des commerçants ou des pratiques et en a elle-même envoyé une.

Les demandes portent sur divers thèmes et la majorité des infractions concernent la réglementation sur l'e-commerce (directive 2000/31CE), la législation sur les pratiques commerciales déloyales (directive 2005/29/CE) et/ou la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs. Les problèmes courants sont l'absence des données de contact obligatoires de l'entreprise sur le site internet, le calcul des prix (manque de transparence et suppléments non autorisés) et les omissions trompeuses. A côté de cela, il y a également des problèmes concernant les envois non sollicités de colis.

Priorities Working Group

En 2016, l'Inspection économique s'est également attelée, dans le cadre de ce groupe de travail, à la délimitation des priorités pour l'exercice à venir. Dans ce but, un sondage des stakeholders a eu lieu. Sur la base de leur input, le groupe de travail a fait une proposition au réseau CPC. Le plan d'action proposé met surtout l'accent sur les services financiers, sur le lien entre la protection du consommateur et la vie privée et sur les affirmations écologiques (« green claims »).

Sweep CPC

Cette action annuelle s'est penchée en 2016 sur les comparateurs en ligne. Les chiffres totaux n'étaient pas encore connus au moment de la rédaction du présent rapport annuel. L'Inspection économique a contrôlé 34 sites du secteur des voyages.

E-enforcement Experts Group

Au sein de ce groupe d'experts, un projet a été lancé concernant les abonnements pièges (« subscription traps »). Il a été coordonné par l'Autoriteit Consument en Markt néerlandaise. Avec les autorités de 8 autres Etats membres, l'Inspection économique s'est efforcée de dresser l'inventaire de cette pratique. Deux dossiers concrets ont été ouverts contre des entreprises actives dans une grande partie de l'UE.

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

12.2. Collaboration bilatérale

France. L'Inspection économique entretient un protocole de collaboration avec la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), et plus particulièrement avec sa direction régionale (DIRECCTE) du Nord-Pas-de-Calais.

En 2016, l'Inspection économique a reçu 24 demandes de la direction régionale de Lille et lui en a adressé une. La majorité portait sur la sécurité des produits et/ou l'étiquetage. Il y a également eu un échange de données concernant la fraude au kilométrage.

Centre Européen des Consommateurs. En 2006, un protocole a été conclu avec le point de contact belge du Centre Européen des Consommateurs (CEC), convenant d'un accord pour un échange actif d'informations avec l'Inspection économique.

12.3. International Consumer Protection and Enforcement Network

Le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC) a été créé en 1992 par plusieurs autorités responsables de la protection des consommateurs afin d'échanger des expériences et de réagir aux pratiques qui nuisent au consommateur dans une économie toujours plus globalisante. Les cinq continents sont représentés dans ce réseau, qui, après vingt-cinq ans d'existence, compte maintenant 58 membres et 3 organisations partenaires. Il y a également 4 observateurs non étatiques.

L'Inspection économique siège au comité consultatif, qui soutient la présidence dans la direction du réseau. Des audioconférences mensuelles sont organisées dans ce cadre. Le comité consultatif assure également la direction des groupes de travail « Intelligence », « Enforcement » et « Best Practices ». Jusqu'à la fin du mois d'août, l'Inspection économique a coprésidé le « Best Practices Steering Group » avec la Competition & Consumer Protection Commission (CCPC) de la Zambie.

Depuis le 1^{er} juillet 2016, l'Inspection économique assume le rôle de secrétariat du RICPC. La tâche du secrétariat consiste à soutenir la présidence et les groupes de travail et à garantir la continuité du réseau. L'Inspection économique a également participé au projet « Online Reviews and Endorsements », clôturé en 2016. Le groupe de travail du projet a élaboré trois documents de guidance avec des directives adressées aux Review Administrators, aux Traders and Marketers et aux Digital Influencers.

En 2016, l'Inspection économique a participé aux événements suivants :

- Conférence et high-level meeting à Londres concernant le fonctionnement du RICPC, le rôle des autres réseaux et l'économie numérique ;
- Conférence et atelier « Best Practices » à Bad Wiessee sur, entre autres, le développement de la capacité d'enquête des autorités chargées de l'application de la loi, la relation entre le respect de la vie privée et les droits des consommateurs, les conditions générales dans l'économie numérique et l'amélioration éventuelle de la coopération au sein du RICPC.



13. Législation dont la surveillance incombait à l'Inspection économique en 2016

Arrêté-loi du 14 mai 1946 renforçant le contrôle des prix.

Arrêté-loi du 29 juin 1946 concernant l'intervention injustifiée d'intermédiaires dans la distribution des produits, matières, etc., et modifiant l'arrêté-loi du 22 janvier 1945 concernant la répression des infractions à la réglementation relative à l'approvisionnement du pays.

Loi du 30 décembre 1950 organisant l'industrie diamantaire.

Loi du 28 mai 1956 relative aux substances et mélanges explosibles ou susceptibles de déflagrer et aux engins qui en sont chargés.

Loi du 11 septembre 1962 relative à l'importation, à l'exportation et au transit des marchandises et de la technologie y afférente.

Loi du 30 juillet 1963 relative à la location des films destinés à la projection commerciale.

Loi du 11 juillet 1969 relative aux pesticides et aux matières premières pour l'agriculture, l'horticulture, la sylviculture et l'élevage.

Loi du 28 mars 1975 relative au commerce des produits de l'agriculture, de l'horticulture et de la pêche maritime.

Loi-cadre du 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 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

Loi du 9 mars 1993 tendant à réglementer et à contrôler les activités des entreprises de courtage matrimonial.

Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage.

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

Loi du 25 mars 1996 portant exécution de la directive du Conseil des Communautés européennes du 21 décembre 1988 relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des Etats membres concernant les produits de construction.

Loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes et à la possibilité de vente de gré à gré des biens immeubles saisis.

Loi du 30 octobre 1998 relative à l'euro.

Loi du 22 avril 1999 relative aux professions comptables et fiscales.

Loi-programme du 2 août 2002 – Articles 168 – 170 concernant les dispositions portant des mesures pour le contrôle des actes accomplis dans le secteur du diamant.

Loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur.

Loi du 11 mai 2003 protégeant le titre et la profession de géomètre-expert.

Loi du 11 juin 2004 réprimant la fraude relative au kilométrage des voitures.

Loi du 8 juin 2006 réglant des activités économiques et individuelles avec des armes.

Loi-cadre du 24 septembre 2006 sur le port du titre professionnel d'une profession intellectuelle prestataire de services et sur le port du titre professionnel d'une profession artisanale.

Loi du 10 novembre 2006 relative aux heures d'ouverture dans le commerce, l'artisanat et les services.

Loi-cadre du 3 août 2007 relative aux professions intellectuelles prestataires de services.

Loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses – les articles 183 jusqu'à 185 concernant les titres repas sous forme électronique.

Loi du 28 août 2011 relative à la protection des consommateurs en matière de contrats d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente et d'échange.

Code de droit économique.

Loi du 30 juillet 2013 relative à la revente de titres d'accès à des événements.

Loi du 21 décembre 2013 portant exécution du Règlement (UE) N° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 établissant des conditions harmonisées de commercialisation pour les produits de construction et abrogeant la Directive 89/106/CEE du Conseil, et abrogeant diverses dispositions.

Art. 498 et Art. 499 du Code pénal concernant la tromperie dans le cadre de la vente.

Liste des abréviations

AFCOS	Anti-fraud coordination service
AFMPS	Agence fédérale des médicaments et des produits de santé
AFSCA	Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire
AOP	Appellation d'origine protégée des produits agricoles et denrées alimentaires
AR	Arrêté royal
B2B	Business to business
B2C	Business to consumer
CEC	Centre Européen des Consommateurs
CICF	Commission interdépartementale pour la coordination de la lutte contre la fraude dans les secteurs économiques
CPC	Consumer Protection Cooperation
FSMA	Financial Services and Markets Authority
IGP	Indication géographique protégée
OLAF	Office européen de lutte anti-fraude
P.-v.	Procès-verbal
P.-v. av.	Procès-verbal d'avertissement
P.j.	pro justitia
RICPC	Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs
SPF	Service public fédéral
SPF Economie	Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
UE	Union européenne



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