RAPPORT ANNUEL **2018**

© AdobeStock.com

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'INSPECTION ÉCONOMIQUE

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

.be

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

tél. 0800 120 33 (numéro gratuit)

facebook.com/SPFEco

@SPFEconomie

youtube.com/user/SPFEconomie

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

instagram.com/spfeco

Editeur responsable : Regis Massant
Président a.i. du Comité de direction
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

Version internet

163-19

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

Avant-propos

En 2018, l'Inspection économique a de nouveau entrepris un grand nombre d'actions de contrôle afin de faire respecter la réglementation économique. Ce rapport annuel offre un aperçu des principales initiatives.

Lancé avec succès depuis 2016 par l'Inspection économique, le Point de contact est une plate-forme numérique où les consommateurs et les entreprises peuvent signaler les cas de fraude, de tromperie, d'escroquerie et d'arnaque. Toute personne qui fait appel à ce Point de contact reçoit directement un avis sur mesure et/ou est orientée vers l'instance compétente. En 2018, 33.375 signalements de consommateurs et d'entreprises ont été introduits via la plate-forme. Plus de 100.000 signalements ont été reçus en 3 ans.

Le contrôle reste évidemment l'élément central des activités de l'Inspection économique. En 2018, 37.418 contrôles ont été réalisés, ceux-ci ont débouché sur 8.559 avertissements et 4.261 procès-verbaux. L'Inspection économique a effectué 7 enquêtes générales dans les domaines de l'indication des prix, du car-pass, des centres de bronzage, des précurseurs d'explosifs, des services de dépannage d'urgence, des pop-up stores et des inscriptions à la BCE. L'Inspection économique ne se limite toutefois pas à une simple action répressive. Elle informe aussi clairement les entreprises sur leurs obligations via l'opération Guidance.

Le rapport annuel illustre la grande diversité des actions que nous entreprenons afin de garantir un fonctionnement correct du marché. Cela n'est possible que grâce à l'enthousiasme dont nos collaborateurs font preuve dans l'accomplissement au quotidien des nombreuses tâches et missions de l'Inspection économique.

Wim Van Poucke,

Directeur général

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

Table des matières

Avant-propos **3**

1. Introduction **9**

1.1. L'Inspection économique au sein du SPF Economie 9

1.2. Principales missions de l'Inspection économique 9

1.3. Organigramme 11

1.4. Ressources budgétaires et en personnel pour 2018 11

2. Signalements des consommateurs et des entreprises **13**

2.1. Le Point de contact 13

2.2. Aperçu statistique 14

3. Guidance aux entreprises **16**

4. Faire valoir vos droits **18**

5. Favoriser la résolution alternative des litiges **19**

5.1. Litiges avec un consommateur 19

5.2. Audits des entités qualifiées 19

5.2.1. Mini-audits 19

5.2.2. Audits approfondis 19

5.3. Belmed 2.0. 20

6. Economie numérique **21**

6.1. Economie collaborative 21

6.2. Suivi de la recommandation de la Commission européenne du 1er mars 2018 sur les mesures destinées à lutter, de manière efficace, contre les contenus illicites en ligne 22

6.3. Concertation accrue entre le SPF Santé publique et le SPF Economie 22

7. Enquêtes de l'Inspection économique **23**

7.1. Aperçu statistique 23

7.2. Enquêtes générales 24
7.2.1. Affichage des prix 25
7.2.2. Car-pass 26
7.2.3. Centres de bronzage 27
7.2.4. Précurseurs d'explosifs 29
7.2.5. Services de dépannage d'urgence 30
7.2.6. Pop-up stores 31
7.2.7. Banque-Carrefour des Entreprises et sociétés frauduleuses 32
8. Protection des consommateurs 34
8.1. Le secteur des voyages 35
8.2. Le recouvrement amiable de dettes 37
8.3. Courtage matrimonial 38
8.4. Le secteur financier 39
9. Pour une concurrence loyale et honnête 41
9.1. Travail clandestin 41
9.2. Professions intellectuelles prestataires de services 41
9.3. Jour de repos hebdomadaire, heures d'ouverture et de fermeture 42
10. Qualité et sécurité des produits 43
10.1. Contrôle des denrées alimentaires et des organisations des marchés de l'UE 43
10.1.1. Les indications géographiques protégées, les dénominations d'origine et les spécialités traditionnelles garanties des produits agricoles et des denrées alimentaires 43
10.1.2. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire 44
10.2. La sécurité physique du consommateur 45
10.3. Enquêtes sectorielles 46

10.3.1. Enquêtes dans le secteur des centres de bronzage 46
10.3.2. Campagnes organisées par Prosafe 47
10.3.3. Campagnes nationales 48
10.3.4. Contrôles menés dans le cadre de la problématique du pétrole 50
10.3.5. Contrôles de l'étiquetage pour les produits non alimentaires 51
10.3.6. Contrôles menés dans le cadre de la fourniture d'énergie 51

11. Droits intellectuels 53

11.1. Contrôle de la gestion collective du droit d'auteur et des droits voisins 53
11.1.1. Activité réglementaire du Service de contrôle 53
11.1.2. Activités de contrôle récurrentes 54
11.1.3. Procédures en manquement 56
11.1.4. Rapport sur le contrôle des sociétés de gestion 57
11.2. Lutte contre la contrefaçon 57

12. L'Inspection économique et internet 60

12.1. Actions marquantes de la cellule Veille sur internet 60

13. Lutte contre la fraude 64

13.1. Commission interdépartementale pour la coordination de la lutte contre les fraudes dans les secteurs économiques (CICF) 64
13.2. Lutte contre la fraude de masse 64
13.2.1. Télévendeurs frauduleux 65
13.2.2. Factures falsifiées – fraude à la facture 66
13.2.3. Annuaires professionnels – démarcheurs publicitaires malhonnêtes 66
13.2.4. Bureaux de recouvrement frauduleux 67
13.2.5. Vente pyramidale 68
13.2.6. Prêteurs frauduleux 69
13.2.7. Arnaque aux cryptomonnaies 70

13.2.8. Arnaque DHL 70
13.3. Prévention du blanchiment d'argent 71
13.3.1. Limitation des paiements en espèces 71
13.2.3. Contrôles dans le secteur diamantaire 71
14. L'Inspection économique au niveau international 74
14.1. Collaboration multilatérale au sein de l'Union européenne 74
14.2. Collaboration bilatérale 78
14.3. International Consumer Protection and Enforcement Network 79
14.4. International Mass Marketing Fraud Working Group 81
Législation dont la surveillance incombe à l'Inspection économique 82
Liste des abréviations 86

Liste des tableaux

Tableau 1. Ressources budgétaires de l'Inspection économique en 2018 11
Tableau 2. Ressources budgétaires de l'Inspection économique, 31 décembre 2018 11
Tableau 3. Signalements par nature de la plainte 15
Tableau 4. Contrôles, procès-verbaux d'avertissement et procès-verbaux 23
Tableau 5. Contrôles par thème (livre VI du CDE) 35
Tableau 7. Contrôle des indications géographiques 44
Tableau 8. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire 45
Tableau 9. Contrefaçon : saisies et valeur en 2018 57
Tableau 10. Répartition des paiements en espèces illégaux par secteur 71
Tableau 11. Dossiers internationaux - demandes envoyées en 2018 75
Tableau 12. Dossiers internationaux - demandes reçues en 2018 76

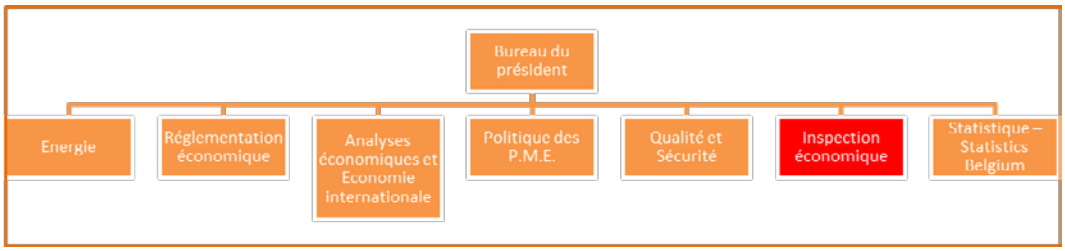
Liste des graphiques

Graphique 1. Effectifs en personnel 2010-2018 12
Graphique 2. Nombre de signalements, 2010-2018 14

1. Introduction

1.1. L'Inspection économique au sein du SPF Economie

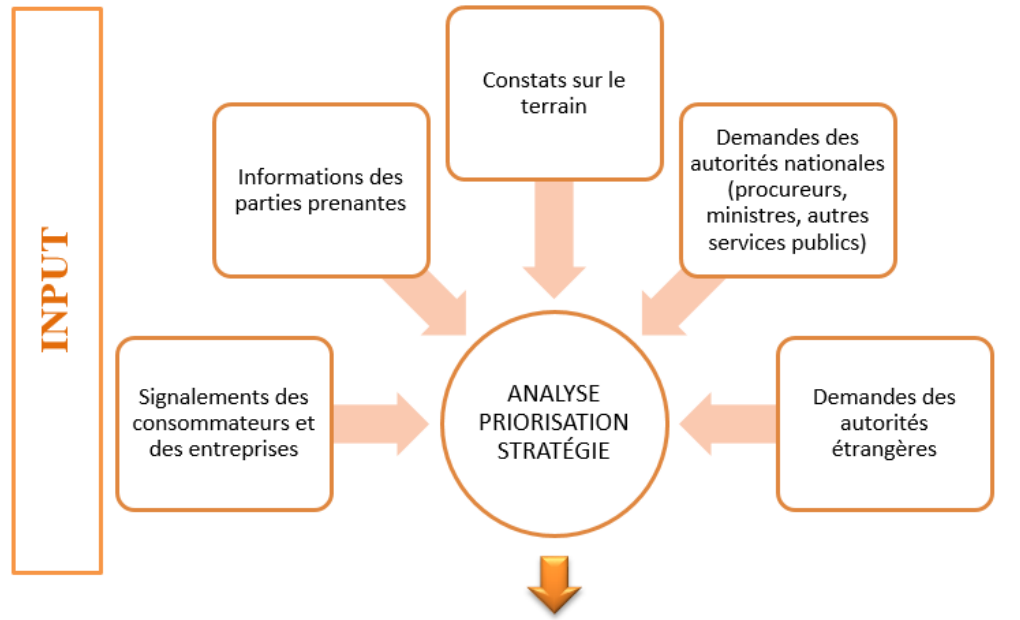
La Direction générale de l'Inspection économique est l'une des sept directions générales du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.

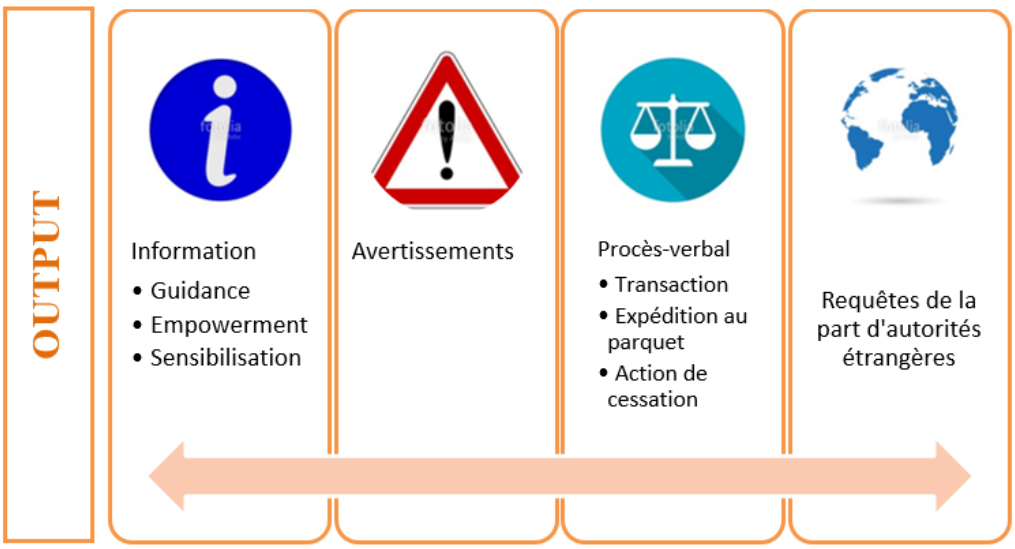


1.2. Principales missions de l'Inspection économique

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

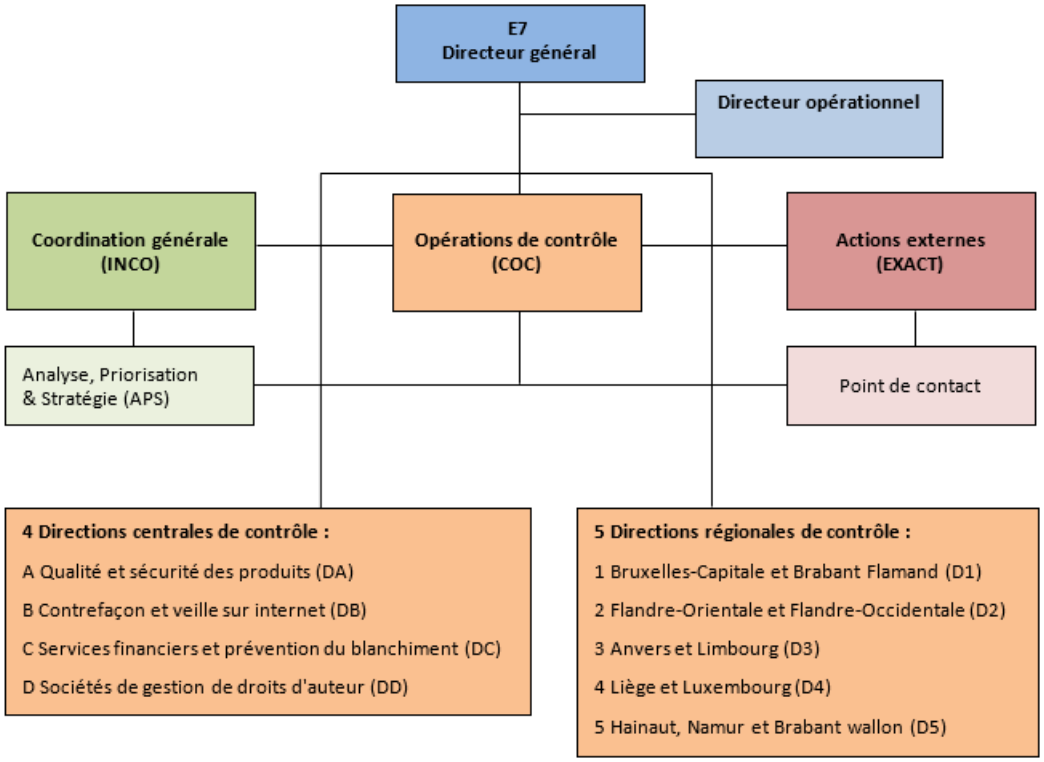
L'Inspection économique ne travaille pas au hasard. La réalisation efficace de sa mission de maintien est le résultat d'une analyse stratégique des informations et des instructions de différentes sources. Outre les constats que les contrôleurs assurent sur le terrain, les signalements que l'Inspection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





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

1.3. Organigramme



1.4. Ressources budgétaires et en personnel pour 2018

Tableau 1. Ressources budgétaires de l'Inspection économique en 2018

En milliers d'euros.

Personnel statutaire et stagiaires	13.270
Personnel autre que statutaire	606
Dépenses et frais de fonctionnement récurrents	1.447
Dépenses pour l'achat de biens meubles durables	5

Source : SPF Economie.

Tableau 2. Ressources budgétaires de l'Inspection économique, 31 décembre 2018

En équivalents temps plein

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D
Agents statutaires	95	104	9,4	2,3
Agents contractuels	2	0	5,8	1,5
Total	**97**	**104**	**15,2**	**3,8**

Source : SPF Economie.

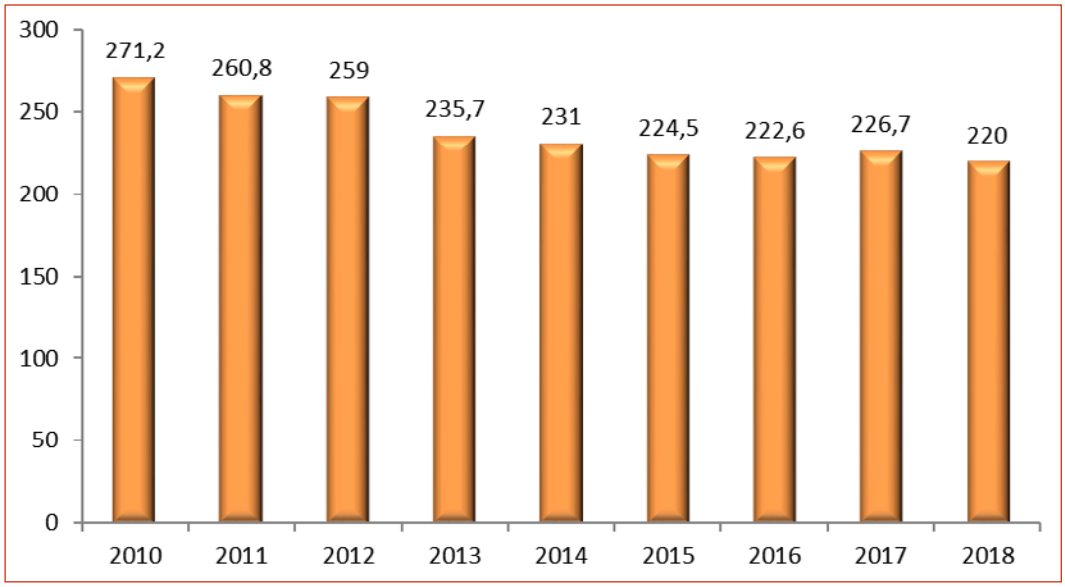
En 2018, 7 équivalents temps plein ont été engagés afin de renforcer l'Inspection économique.

D'autre part, 14,1 équivalents temps plein ont quitté l'Inspection.

Le nombre total au 31.12.2018 s'élevait dès lors à 220 équivalents temps plein. Cela représente donc une baisse de 6,7 équivalents temps plein de l'effectif en personnel par rapport à la fin de l'année précédente (226,7 au 31.12.2017).

Graphique 1. Effectifs en personnel 2010-2018

En équivalent temps plein, fin de l'année.



Source : SPF Economie.

© Tierney - Adobe Stock

2. Signalements des consommateurs et des entreprises

2.1. Le Point de contact

Début 2016, l'Inspection économique a lancé pointdecontact.belgique.be. Le Point de contact est une plate-forme en ligne où les consommateurs et les entreprises peuvent signaler les tromperies, arnaques, fraudes ou escroqueries. Sur la base de questions concrètes, ils reçoivent immédiatement une réponse reprenant un avis et/ou un renvoi à l'instance compétente pouvant les aider. Parallèlement, les signalements sont analysés par les autorités compétentes qui initient une enquête si nécessaire.

Le Point de contact offre trois grands avantages :

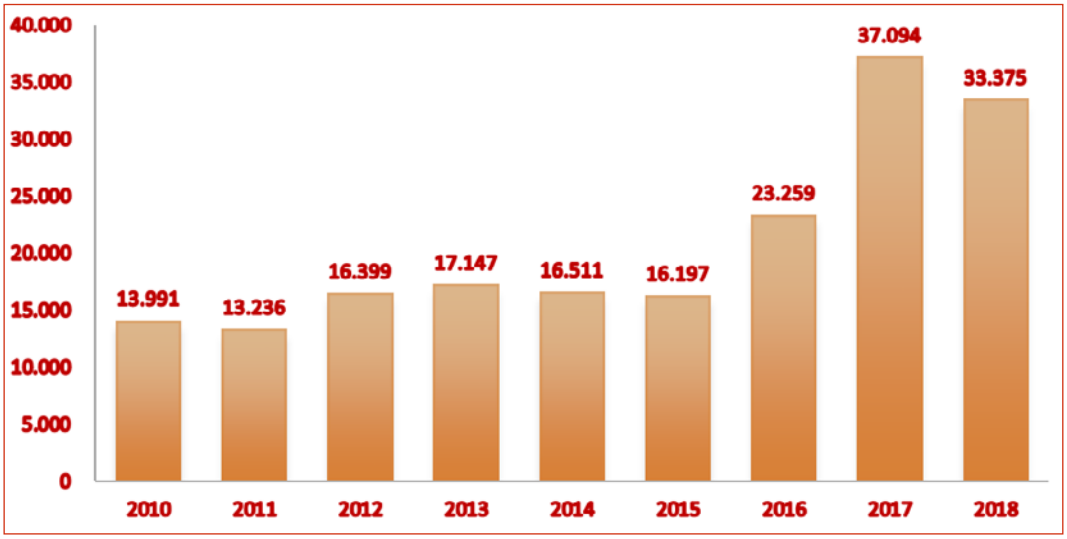
- La personne qui signale le problème, entreprise ou consommateur, reçoit une réponse et un avis sur mesure lorsqu'elle notifie le problème. Elle sait directement quelles démarches entreprendre et quelles personnes contacter.
- Le Point de contact garantit un traitement administratif plus efficace et plus rapide des signalements. Sur la base de questions ciblées, les signalements sont très concrets, ce qui en facilite l'analyse. De cette manière, les nouvelles formes d'arnaque ou de fraude peuvent être identifiées plus rapidement.
- Le Point de contact est structuré de façon à pouvoir rapidement répondre à l'actualité : un avis sur mesure peut être immédiatement ajouté pour toute nouvelle forme d'arnaque. Il s'agit d'un instrument évolutif.

Le Point de contact permet d'échanger facilement et rapidement des informations et des signalements qui peuvent aussi concerner d'autres instances, comme 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 encore le SPF Finances. Le Service de Médiation pour le Consommateur collabore lui aussi avec le Point de contact.

En 2018, le Point de contact s'est principalement concentré sur le soutien des campagnes de prévention auxquelles le SPF Economie a collaboré. Elles visaient plus précisément des techniques d'escroquerie qui, par le biais d'internet, causent aux victimes un préjudice important, sur le plan financier et humain. Les cryptomonnaies, la fraude aux produits d'investissement et la fraude à l'amitié ont fait l'objet d'une attention particulière.

2.2. Aperçu statistique

Graphique 2. Nombre de signalements, 2010-2018



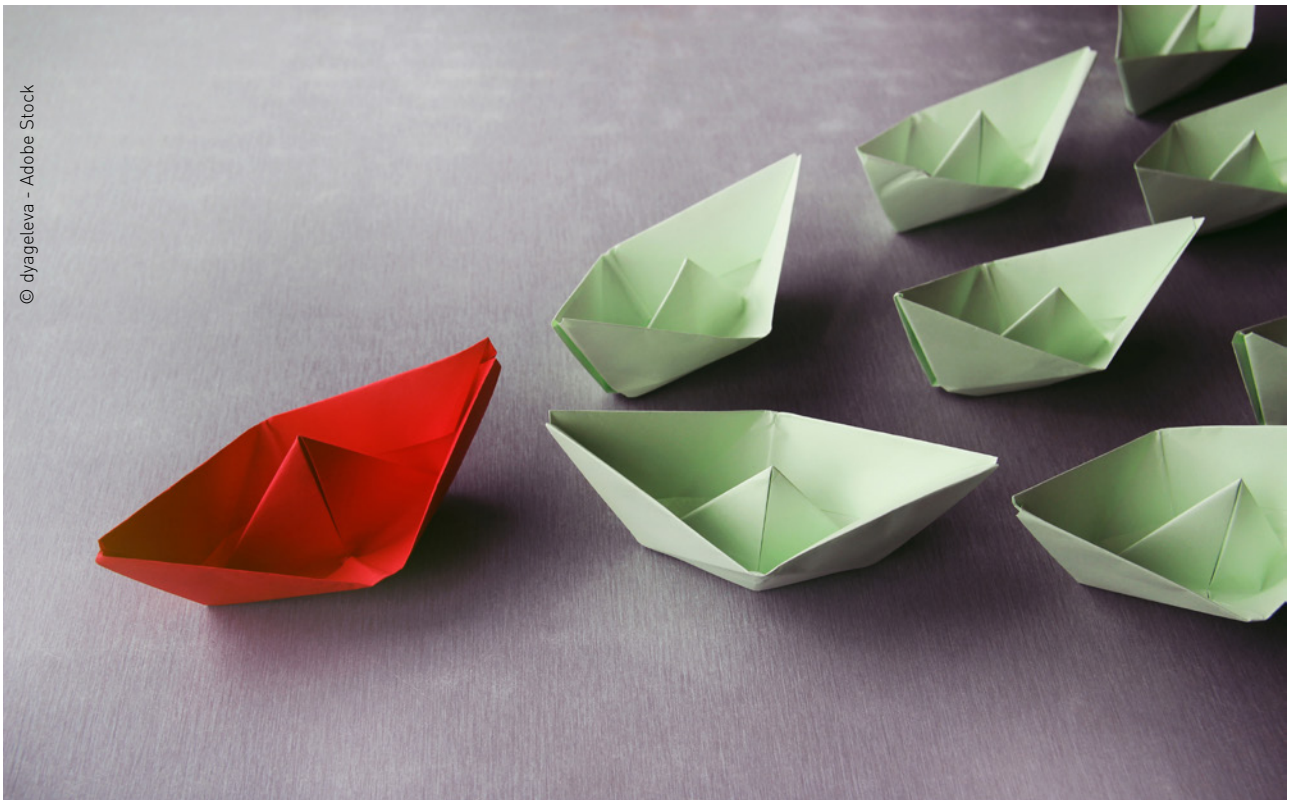
Source : SPF Economie.

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

Tableau 3. Signalements par nature de la plainte

Nature de la plainte	Nombre total de signalements	En %
Pratiques frauduleuses	16.447	49,3
Publicité non sollicitée	5.341	16,0
Produit non livré/service non presté	1.392	4,2
Protection des données	1.129	3,4
Biens ou services non demandés	1.100	3,3
Pratiques commerciales déloyales	838	2,5
Questions relatives aux prix/tarifs	739	2,2
Publicité trompeuse	620	1,9
Prestation de services pour les clients	447	1,3
Recouvrement de dettes	362	1,1
Transparence des tarifs	341	1,0
Paiements	232	0,7
Inexécution des obligations liées à la garantie légale	229	0,7
Ne correspond pas à la commande	213	0,6
Problèmes relatifs à la facturation et au recouvrement de dettes	155	0,5
Heures d'ouverture	148	0,4
Facture injustifiée	148	0,4
Autre nature de la plainte	3.494	10,5
Total	**33.375**	**100**

Source : SPF Economie.



© dyageleva - Adobe Stock

3. Guidance aux entreprises

Avis et bonnes pratiques

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

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

- Respect des droits d'auteur pour les détenteurs de sites web (12.01.2018) ;
- Evaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi d'un crédit à la consommation (10.10.2018). Ces lignes directrices donnent un cadre de référence aux prêteurs afin qu'ils puissent estimer si un consommateur peut obtenir et rembourser un crédit ;
- Vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (17.05.2018) ;

- Exclusion des voyages à forfait (21.06.2018) ;
- Rappel des dispositions légales applicables à la vente de fleurs (7.03.2018) ;
- Bijoutiers (12.03.2018) ;
- Conditions générales et clauses abusives dans le secteur des travaux de rénovation (28.02.2018). Ces guidelines ont pour but de rappeler aux entreprises les règles à respecter concernant leurs conditions générales et d'attirer leur attention sur les conséquences de l'utilisation de clauses abusives.

Sous la loupe : guidance pour le secteur du voyage

Depuis le 1er juillet 2018, la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage, qui protège mieux les voyageurs, est en vigueur.

Cette nouvelle loi s'applique aux voyages à forfait, aux prestations de voyage liées et aux services de voyage qui sont réservés à partir du 1er juillet 2018, mais met surtout l'accent sur les voyages à forfait.

Etant donné qu'il s'agit d'adaptations importantes, il y a eu une coopération avec le secteur afin d'élaborer deux guidelines (une pour le secteur lui-même et une pour la société civile) afin de jeter un regard clair et pratique sur la loi.

Une campagne d'information a également été consacrée au projet Guidance (mailing, newsletter) et visait aussi bien les fédérations que les commerçants des secteurs concernés.

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

4. Faire valoir vos droits

Le site web du SPF Economie a été complété par une rubrique qui aide les consommateurs à faire valoir leurs droits. L'objectif est de veiller à ce que le consommateur dispose de toutes les informations nécessaires pour faire valoir lui-même ses droits. Le site web est conçu de manière à ce que le consommateur soit orienté vers les bonnes informations non seulement via le site web du SPF, mais aussi via les requêtes saisies dans les moteurs de recherche.

Ainsi, des conseils ont été dispensés pour éviter de payer des factures qui ne seraient pas dues en vérifiant que le n° de compte est bien correct et correspond à ce qui figure sur les autres documents commerciaux (contrats...). Il a également été rappelé aux consommateurs qu'ils ne sont pas tenus de payer ni de renvoyer des produits qui leur seraient livrés sans qu'ils n'aient effectué de demande/commande.

Un autre sujet toujours d'actualité est la contrefaçon : il faut se méfier des produits soi-disant de luxe vendus à des prix trop bas, des sites internet non sécurisés, des fautes de langues laissant entendre une traduction arbitraire, d'une absence de coordonnées (e-mail, adresse et/ou téléphone). Tous les moyens sont bons pour soutirer de l'argent ; dès lors, moins vous communiquerez vos données personnelles et surtout vos coordonnées bancaires, plus il sera difficile pour les escrocs potentiels de vous cibler.

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

5. Favoriser la résolution alternative des litiges

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

5.1. Litiges avec un consommateur

Depuis le 1er janvier 2015, le SPF Economie a agréé 15 entités qualifiées, parmi lesquelles figure l'ombudsman des huissiers de justice. Cette entité a été agréée le 1er septembre 2018.

La liste des entités qualifiées est disponible sur le site web du SPF Economie.

5.2. Audits des entités qualifiées

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

5.2.1. Mini-audits

Lors de l'exécution des mini-audits, les auditeurs de l'Inspection économique utilisent entre autres les check-lists « site web » et « rapport annuel ». Ils demandent en outre le plan de formation afin de vérifier si les personnes qui traitent les plaintes ont suivi les formations permanentes obligatoires sur le droit de la consommation et l'ADR.

En 2018, 11 mini-audits ont été effectués auprès des entités qualifiées. A la clôture de ceux-ci, les auditeurs ont conclu que des informations nécessaires manquaient parfois sur le site web de ces entités.

5.2.2. Audits approfondis

En 2018, les auditeurs de l'Inspection économique ont procédé à 3 audits approfondis auprès des entités qualifiées suivantes :

- la Commission de Conciliation Automoto ;
- l'Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone ;
- l'Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur ;

A l'aide de différentes check-lists, l'Inspection économique vérifie si les entités qualifiées respectent les exigences légales fixées par le livre XVI CDE ainsi que les conditions définies par l'arrêté royal du 26 février 2015. Les audits se sont déroulés de façon constructive et les responsables des entités qualifiées précitées ont démontré leur bonne volonté à suivre les recommandations.

5.3. Belmed 2.0.

Belmed, la plate-forme développée par le SPF Economie, fournit des informations sur le règlement extrajudiciaire de litiges et permet d'introduire une demande de règlement de litige. En 2018, 70.974 consommateurs et entreprises ont cherché des informations sur le règlement extrajudiciaire de litiges via Belmed.

Pour qu'une demande de règlement puisse être introduite, le litige doit être de nature commerciale. Les litiges entre professionnels (B2B) entrent également en ligne de compte. Pour le traitement des demandes de règlement de litiges, Belmed coopère avec des partenaires : médiateurs agréés, arbitres, conciliateurs et omdusmans.

En 2018, la plate-forme Belmed a subi un make-over complet. Cette adaptation a mis l'accent sur la simplification du processus tant pour l'utilisateur (introduction d'une demande) que pour le partenaire Belmed (traitement de la demande).

6. Economie numérique

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

6.1. Economie collaborative

Lorsqu'une personne propose ses services sur une plate-forme d'économie collaborative, elle risque d'entrer en concurrence avec les professionnels de ce secteur du marché. Lorsqu'elle commercialise des biens et des services en dehors de la gestion stricte de son patrimoine personnel, on peut effectivement considérer qu'elle vise un objectif économique de manière durable. Elle sera alors considérée comme une entreprise. Dans ce cas, elle doit respecter les mêmes règles que les professionnels de ce secteur. Nous pensons notamment à l'inscription obligatoire à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), aux obligations d'information précontractuelle et à la transparence exigée en matière de publicité, d'invitation à l'achat, de conclusion et d'exécution des contrats avec les consommateurs.

Au niveau national, l'Inspection économique poursuit sa réflexion en collaboration avec d'autres services d'inspection concernés par l'évolution de l'économie collaborative, notamment au sein du SPF Finances, du SPF Sécurité sociale et du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

6.2. Suivi de la recommandation de la Commission européenne du 1er mars 2018 sur les mesures destinées à lutter, de manière efficace, contre les contenus illicites en ligne

L'Inspection économique a présenté en juin 2018 un rapport à la Commission européenne concernant les actions et réactions, au niveau national, des responsables de sites de petites annonces, de plates-formes, de réseaux sociaux, lorsqu'un enquêteur leur notifie la présence d'un contenu illicite. Ces mécanismes de « notification et action » se font surtout en matière de lutte contre les atteintes aux droits de propriété intellectuelle. Ces procédures se déroulent conformément aux principes exposés dans la recommandation, ainsi que dans le respect des règlementations en matière de protection des données à caractère personnel, de concurrence et de commerce électronique.

6.3. Concertation accrue entre le SPF Santé publique et le SPF Economie

En 2018, l'Inspection économique a collaboré avec le SPF Santé publique afin d'organiser un workshop de sensibilisation des différentes organisations professionnelles actives dans le commerce électronique. Cela a permis d'expliquer au secteur privé l'articulation entre la réglementation générale en matière de commerce électronique et de pratiques commerciales, relevant des compétences du SPF Economie, et les différentes réglementations sectorielles en matière de sécurité, de santé et d'environnement, relevant des compétences du SPF Santé publique.

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

7. Enquêtes de l'Inspection économique

7.1. Aperçu statistique

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

		Contrôles	P.-v. av.	P.-v.
Protection des consommateurs	Pratiques commerciales	13.899	3.142	1.726
	E-commerce	5.202	2.872	321
	Sécurité du consommateur	888	218	227
	Crédit à la consommation	443	130	34
	Secteur des voyages	118	2	15
	Courtage matrimonial	7	0	1
	Services de paiement	51	4	2
Obligations des entreprises	Banque-Carrefour des Entreprises	10.174	1.622	699
	Loi sur les services	261	152	4
	Jour de repos hebdomadaire et fermeture en soirée	547	57	198
	Travail clandestin	898	0	139
	Professions intellectuelles prestataires de services	49	2	10
	Déclaration de stock diamant	134	0	62
Prix	Prix	163	0	8
Réglementation européenne	Etiquetage et appellation d'origine	967	230	33
	Précurseurs d'explosifs	302	1	0
Divers	Contrefaçon	1.545	92	408
	Sociétés de gestion de droits d'auteur	108	6	87
	Prévention du blanchiment d'argent	722	26	76
	Autre	940	3	211
Total		**37.418**	**8.559**	**4.261**

Source : SPF Economie.

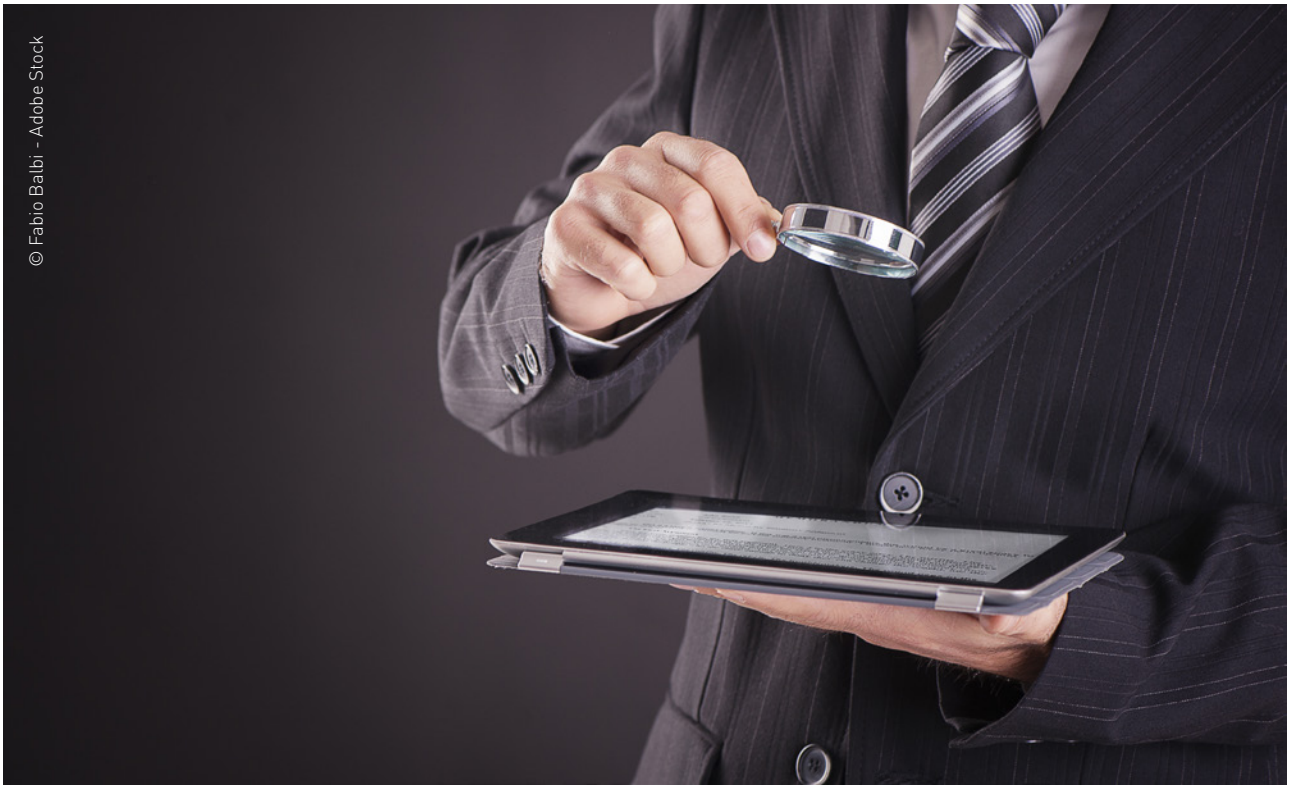
7.2. Enquêtes générales

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

Les enquêtes générales s'inscrivent généralement dans une démarche répressive de la politique de surveillance du marché. Toutefois, elles sont également utilisées dans le cadre de la stratégie de prévention définie par l'Inspection économique. Les premières opérations de contrôle se limiteront souvent à dresser des procès-verbaux d'avertissement. Une attitude plus ferme peut ensuite être adoptée à l'égard des contrevenants qui, malgré l'avertissement, persistent à ignorer leurs obligations légales.

Les enquêtes générales mentionnées ci-dessous ont eu lieu en 2018[1].

1 Toutefois, quatre d'entre elles (enquêtes générales « Car-Pass », « Services de dépannage d'urgence », « Pop-up stores » et « Banque-Carrefour des Entreprises et sociétés frauduleuses ») se sont poursuivies au cours du premier trimestre 2019.



© Fabio Balbi - Adobe Stock

7.2.1. Affichage des prix

Du 1er février au 30 novembre 2018, l'Inspection économique a diligenté une enquête générale en matière d'affichage des prix dans les secteurs de l'Horeca, des boulangeries, des épiceries fines et magasins bios, des boucheries, des magasins d'outillages semi-professionnels, des pompes funèbres et des instituts de beauté et de bien-être. Ont par ailleurs également été vérifiés les renseignements repris à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), la transparence des informations essentielles sur le site internet et la loyauté des annonces de réductions de prix dans le secteur des magasins d'outillages semi-professionnels.

Résultats de l'enquête

Sur 2.005 établissements contrôlés en la matière, 1.023 (c'est-à-dire 51 %) étaient en infraction (pour toutes les législations contrôlées). 1.178 avertissements ont été formulés (certaines entreprises faisant l'objet de plusieurs procès-verbaux d'avertissement tenant compte d'une infraction à une législation différente) et 198 procès-verbaux avec proposition de transaction administrative ont été établis.

Le taux élevé d'établissements en infraction (51 %) doit être nuancé en fonction des législations contrôlées enfreintes et des secteurs concernés. Ainsi, si le taux d'infractions en matière d'indication des prix est important (39 %), il descend à 29 % pour ce qui est de la transparence des informations essentielles sur le site internet (la principale donnée manquante étant le numéro d'entreprise) et à 7,9 % en matière de renseignements repris à la Banque-Carrefour des Entreprises.

Pour ce qui est plus spécifiquement du respect de la réglementation relative à l'affichage des prix, il ressort des résultats de l'enquête générale 2018 que le taux global d'infraction est de 36,1 %. Selon les secteurs contrôlés, il s'élève à : Horeca (39,1 % au total - 44,1 % pour les établissements qui offrent de l'hébergement et 38,8 % pour ceux offrant des repas, des plats ou des boissons), boulangeries (45,5 %), outillages semi-professionnels (26,8 %), épiceries fines et magasins bios (27,9 %), boucheries (24,7 %), pompes funèbres (42,3 %) et instituts de beauté et de bien-être (35,5 %).

Il convient toutefois de relativiser ces chiffres, étant donné que, tous secteurs confondus, seuls 6 % des établissements contrôlés présentaient un défaut important d'indication des prix, notamment en ne régularisant pas leur situation à la suite d'un premier avertissement.

Au vu de ces résultats, on peut donc affirmer que la réglementation en matière d'indication des prix pose encore problème. La récurrence de ces contrôles et leur régularité se révèlent être une réelle nécessité.

7.2.2. Car-pass

Entre mars 2018 et janvier 2019, l'Inspection économique du SPF Economie a procédé au contrôle approfondi de 432 entreprises soumises aux règles « Car-Pass ». Au total, 232 procès-verbaux d'avertissement et 103 pro justitia avec proposition de transaction ont été dressés.

Objectif de la campagne

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

Le vendeur d'une voiture d'occasion (qu'il soit particulier ou professionnel) est obligé de remettre un certificat « car-pass » à l'acheteur particulier. Il s'agit d'un document qui reproduit l'historique kilométrique d'un véhicule. Ce certificat est obtenu auprès de l'ASBL « Car-pass » qui récolte une série d'informations auprès de tout professionnel qui effectue des travaux sur un véhicule. Ces derniers sont tenus de transmettre dans les 5 jours de la réalisation des travaux certaines données telles que le kilométrage, le numéro de châssis, la date des travaux, etc.

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

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

Outre le volet « car-pass », l'enquête générale avait également pour objectif de contrôler les obligations relatives à l'inscription auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), les informations d'identification obligatoires qui doivent être mentionnées sur le site internet des entreprises et les obligations relatives à l'affichage des prix.

Résultats de l'enquête

Plus de deux tiers des entreprises contrôlées sont en infraction pour l'ensemble des dispositions légales contrôlées. Ce taux d'infraction (67 %) fort élevé est interpellant car il concerne principalement des infractions aux obligations relatives à la législation « Car-Pass » : 247 entreprises ne la respectent pas, soit 57 %.

La transmission des données à l'ASBL Car-Pass (19 %) et le délai pour cette transmission (21 %) posent toujours problème. En revanche, la qualité des informations lorsqu'elles sont transmises (14 %) s'améliore. Les mentions obligatoires à reprendre sur les factures (0,2 %) posent nettement moins de difficultés.

Les autres dispositions légales contrôlées relatives à l'inscription auprès de la BCE (10 %) et à l'affichage correct des prix (14 %) sont enfreintes dans une proportion moindre par ces mêmes entreprises. En revanche, les infractions aux obligations légales relatives à la transparence des sites internet (40 %) sont manifestement trop élevées. Dans 1 cas sur 3, la mention du numéro d'entreprise fait défaut.

La méthode du ciblage, orientée principalement sur les professionnels « récalcitrants », explique en grande partie ce taux fort élevé d'infractions. Toutefois, ce constat reste interpellant puisqu'il s'agit d'une réglementation en vigueur depuis plus de 10 ans et qui a fait l'objet d'enquêtes annuelles récurrentes depuis de nombreuses années déjà.

7.2.3. Centres de bronzage

Deux groupes ont été contrôlés.

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. Toutes les obligations ainsi que l'intensité de rayonnement des bancs solaires ont ainsi été contrôlées dans ce groupe.

Les entreprises contrôlées dans le groupe 2 n'exploitaient un centre de bronzage qu'en tant qu'activité accessoire (moins de deux bancs solaires). Toutes les obligations ont également été contrôlées dans ce groupe, mais sans mesure du rayonnement UV.

Résultats de l'enquête

Lors de cette campagne, 401 centres de bronzage ont été contrôlés. Pour 145 entreprises, il a été constaté que l'activité de centre de bronzage avait été interrompue. En conséquence, 256 entreprises ont été retenues pour la suite de l'analyse.

Les 256 centres de bronzage contrôlés peuvent être répartis comme suit :

- 82 centres de bronzage ;
- 130 instituts de beauté ;
- 19 coiffeurs ;

- 11 centres de fitness ;
- 14 autres.

En 2018, outre les conditions fixées par l'arrêté royal du 20 juin 2002 relatif aux conditions d'exploitation des centres de bronzage, les articles 2 et 4 à 6 de l'arrêté royal du 24 septembre 2017 fixant les conditions d'exploitation des centres de bronzage (ci-après « AR de 2017 ») ont eux aussi été contrôlés.

Pendant les contrôles, il a été constaté que 23 centres de bronzage étaient exploités de façon conforme à la législation.

Dans le groupe 1, 6 des centres contrôlés étaient exploités conformément à l'AR, c'était le cas de 17 centres dans le groupe 2. Autrement dit, au total, 9 % des centres contrôlés étaient exploités de manière conforme.

Des personnes de moins de 18 ans et/ou des personnes présentant un type de peau I ont eu accès aux bancs solaires dans 11,3 % des centres contrôlés. En ce qui concerne la conformité de l'intensité de rayonnement des bancs solaires, 28,3 % des centres de bronzage contrôlés n'étaient pas conformes. Cette proportion s'élevait encore à 53,6 % en 2017. Le nombre de bancs solaires dont l'intensité maximale de rayonnement est supérieure à 0,3 W/m² passe également de 25 % en 2017 à 11,1 % en 2018.

Les principales infractions étaient :

- la non-adaptation de l'intensité et de la durée d'utilisation du banc solaire au type de peau du consommateur ;
- la non-réduction de moitié de la durée d'utilisation lors de la première exposition d'une session ;
- le non-respect des intervalles ;
- la non-conservation :
  - des résultats concernant l'entretien des bancs solaires ;
  - des pièces justificatives ;
  - des accusés de réception (fiches clients) ;
  - des instructions concernant l'utilisation du banc solaire ;
- le remplissage incomplet des accusés de réception ;
- le non-enregistrement du centre de bronzage dans la BCE sous le code NACEBEL 9604002.

Les principales infractions à l'AR de 2017 étaient :

- l'absence d'affichage du panneau d'avertissement ;
- l'absence d'affichage des données de l'entreprise et du ou des responsables de l'accueil ;
- le remplissage incomplet des fiches des clients qui se sont inscrits après le 1er décembre 2017.

Les contrôles intensifs dans ce secteur portent leurs fruits. Les nombreuses campagnes d'information concernant les dangers liés aux rayons UV commencent à sensibiliser non seulement les exploitants des centres de bronzage, mais aussi les consommateurs. Ces derniers réalisent qu'ils ne peuvent pas bronzer de manière illimitée et insouciante sans en subir les conséquences à long terme. Ils commencent de plus en plus à prendre des précautions avant de s'exposer au soleil naturel ou artificiel.

7.2.4. Précurseurs d'explosifs

L'interdiction de la mise à disposition des précurseurs d'explosifs au grand public a été respectée dans 91,3 % des cas. Entre mars et novembre 2018, l'Inspection économique du SPF Economie a soumis 300 magasins, actifs dans divers secteurs, à un contrôle approfondi.

Objectif de la campagne

Les précurseurs sont des matières premières qui, en plus d'autres applications légitimes, peuvent servir à fabriquer des explosifs (par ex. : acide nitrique, chlorate de potassium, etc.). L'objectif de la campagne était de contrôler la mise en place de cette nouvelle réglementation et de mener une campagne de sensibilisation à la problématique auprès des commerçants concernés.

Résultats de l'enquête

26 infractions ont été détectées auprès de 300 entreprises visitées (8,7 % des contrôles). Dans certains cas, après vérification, l'entreprise en infraction a eu la possibilité de régulariser sa situation. Au final, 99,6 % des entreprises étaient en ordre. Seul 1 p.-v. a été dressé et envoyé au parquet.

Les secteurs des magasins de bricolage, des drogueries, de l'entretien des piscines et des pharmacies figuraient parmi les principales cibles de l'enquête. Des précurseurs d'explosifs ont été retrouvés dans 254 établissements (soit 84,7 % du total des contrôles réalisés). Toutefois, la grande majorité de ces entreprises ne vendent que des précurseurs dont la mise à disposition est autorisée.

Politique de sensibilisation

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

7.2.5. Services de dépannage d'urgence

En 2018, l'Inspection économique a mené une enquête générale sur le respect des obligations légales des serruriers et des plombiers qui prestent des services de dépannage d'urgence. 203 entreprises ont été contrôlées et une ou plusieurs infractions ont été constatées auprès de 76 % d'entre elles. 73 % fournissaient des informations précontractuelles insuffisantes aux consommateurs. Toutes les entreprises se sont mises en ordre dans les temps en ce qui concerne cette obligation.

Objectif de la campagne

A la suite du nombre élevé de signalements concernant les services de dépannage d'urgence prestés par les serruriers et les plombiers reçus en 2017 par l'Inspection économique via son Point de contact, il a été décidé d'organiser une enquête générale dans ce secteur.

Celle-ci a permis de vérifier entre autres si les entreprises informaient suffisamment les consommateurs préalablement à l'exécution des travaux (ce que l'on appelle le devoir d'information précontractuelle de l'entreprise, en conséquence duquel l'entreprise doit communiquer au consommateur le prix, ses coordonnées et d'autres éléments essentiels du contrat), si les sites web des entreprises ne contenaient aucune mention trompeuse et si aucun bénéfice anormal n'était réalisé.

Résultats de l'enquête

Au total, 203 entreprises ont été contrôlées et 155 avertissements et 6 procès-verbaux ont été dressés.

Le plus grand nombre d'infractions (73 %) a été constaté en ce qui concerne l'obligation d'information précontractuelle de l'entreprise. Seulement 2,5 % des entreprises contrôlées utilisaient des mentions trompeuses sur leur site web. La réalisation d'un bénéfice anormal n'a été constatée dans aucune des entreprises contrôlées.

Toutes les entreprises auprès desquelles une infraction à l'obligation d'information contractuelle avait été constatée et qui ont reçu un avertissement, ont régularisé leur situation dans le délai imparti et fournissent donc les informations requises depuis le contrôle. Les infractions constatées étaient donc plutôt imputables à un manque de connaissance de la législation.

7.2.6. Pop-up stores

Entre juin 2018 et février 2019, l'Inspection économique a soumis à un contrôle approfondi 110 magasins éphémères actifs dans des secteurs très variés tels que l'Horeca, la vente de chaussures, le textile, la décoration, les services (réparations diverses comme les écrans de smartphones par exemple), les loisirs, l'électroménager et/ou TV-Hifi-Vidéo-Multimédia, etc.

Objectif de la campagne

Les pop-up stores sont des magasins éphémères ouverts pour une courte durée (3 à 6 mois). La démarche est à la mode dans de nombreux pays. En Belgique, trois commerces de ce type ouvrent chaque jour. Diversité de l'offre commerciale, occupation des espaces commerciaux laissés à l'abandon, création d'emplois... les bénéfices sont multiples. La mobilité et la liberté liées aux pop-up stores permettraient aux entreprises de modeler au mieux leur manière de toucher des clients en pratiquant des locations de courte durée et en se déplaçant au gré des gros événements ou des vagues touristiques.

Il peut s'agir de détaillants qui liquident des stocks de marchandises récupérés par ailleurs, de détaillants web qui souhaitent rencontrer leurs clients en personne, de start-up qui veulent vérifier leur rentabilité, de jeunes artisans qui utilisent cette voie pour se lancer, présenter leur production et tenter de trouver un public à moindres frais ou encore d'enseignes de luxe pour dévoiler une nouveauté ou pour partir à la rencontre de clients ciblés.

L'objectif de l'enquête générale était de contrôler l'application correcte des règles générales relatives :

- à l'inscription auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises ;
- à la transparence sur le site internet et/ou la page Facebook des entreprises ;
- à l'indication des prix des biens et des tarifs des services homogènes ;
- aux pratiques commerciales trompeuses quant à l'indication des prix et aux annonces de réductions de prix ;
- à la fermeture hebdomadaire et aux heures d'ouverture ;
- aux liquidations et aux soldes.

Résultats de l'enquête

Si près de la moitié des pop-up stores contrôlés étaient en infraction, ce taux d'infraction fort élevé (52,7 %) doit toutefois être nuancé car la majeure partie des infractions n'ont fait l'objet que d'un simple avertissement (58 procès-verbaux d'avertissement ont été dressés), ce qui signifie que les infractions étaient mineures.

Les dispositions légales relatives à l'immatriculation à la Banque-Carrefour des Entreprises (40,9 % d'infraction) et aux informations obligatoires à mentionner sur un site internet et/ou une page Facebook (46,1 % d'infraction sur les 76 entreprises disposant d'un site internet et/ou une page Facebook) posent le plus de problèmes.

Les infractions relatives aux pratiques commerciales déloyales et trompeuses se sont révélées plutôt rares. Les contrôles en matière de soldes n'ont pas davantage mis en lumière des manquements. Enfin, aucune infraction ne fut constatée en ce qui concerne la réglementation relative aux liquidations et au régime de « fermeture hebdomadaire et heures d'ouverture ».

4 pro justitia sanctionnant les infractions les plus graves ont finalement dû être dressés.

7.2.7. Banque-Carrefour des Entreprises et sociétés frauduleuses

Du 18 juin 2018 au 31 janvier 2019, l'Inspection économique a diligenté une enquête générale en matière d'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) conformément aux dispositions du livre III du Code de droit économique et de la loi du 6 juillet 1976, avec pour objectif de détecter des entreprises frauduleuses.

Objectif de la campagne

La Banque-Carrefour des Entreprises est une base de données du SPF Economie qui reprend toutes les données de base des entreprises et de leurs unités d'établissement. La qualité des données enregistrées dans la BCE est un élément fondamental pour assurer la transparence des personnes morales.

Nos contrôles précédents ont révélé un nombre important d'inscriptions non conformes à la BCE.

Une inscription non conforme peut être le résultat d'un oubli de la part de l'entreprise, mais aussi d'une intention d'échapper aux services de contrôle à des fins de fraude. Ces entreprises peuvent se livrer à différents types de fraude (fiscale, sociale, escroquerie, carrousel TVA, blanchiment de capitaux, faillite frauduleuse...). Elles ont une durée de vie relativement courte (de 6 mois à 1 an) avant de se faire repérer par un service de contrôle. Les propriétaires s'en débarrassent ensuite en cédant leurs parts

à des hommes de paille, souvent enregistrés à des adresses fictives.

L'enquête générale visait tant les entreprises créées dans un but frauduleux que les entreprises « dormantes » qui sont gardées en latence à des fins frauduleuses ultérieures. Le but était de les détecter et d'y mettre un terme, tout en veillant à la mise en conformité des entreprises dont les activités commerciales ne sont pas remises en question.

Résultats de l'enquête

Sur 515 entreprises contrôlées, près de 30 % des inscriptions à la BCE ont fait l'objet d'un suivi par l'Inspection économique, car elles n'étaient pas conformes au livre III du CDE. Les infractions le plus souvent constatées concernent les adresses des sièges sociaux et des unités d'établissement.

Ce taux d'infraction relativement élevé doit tout fois être nuancé car dans la plupart des cas, les infractions constatées étaient mineures et n'ont dû faire l'objet que d'un simple avertissement. 3,5 % des contrôles ont abouti à des pro justitia sanctionnant les infractions les plus graves (faux et usage de faux, escroquerie, homme de paille…).

Les investigations ont toutefois permis de déceler 4 réseaux qui utilisent de fausses adresses et/ou des hommes de paille à des fins frauduleuses.

© natali_mis - Adobe Stock

8. Protection des consommateurs

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

A quelques exceptions près, la vente à perte est interdite. L'achat forcé est toujours interdit. Les méthodes de vente spéciales sont strictement réglementées : vente publique, liquidation, soldes, vente à distance, vente au domicile du consommateur. L'Inspection économique intervient en tant qu'instance de contrôle pour les réglementations qui protègent le consommateur.

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

Tableau 5. Contrôles par thème (livre VI du CDE)

Thème	Contrôles	p.-v. av.	p.-v.
Indication du prix et/ou de la quantité	7.282	1.893	982
Pratiques commerciales déloyales, trompeuses et agressives	2.819	233	329
Promotions, liquidations, soldes	1.000	42	21
Dénomination et étiquetage	616	233	68
Car-Pass / fraude kilométrique	504	210	177
Contrat à distance, vente en dehors de l'entreprise	491	234	53
Professions libérales	193	103	11
Garantie	192	85	22
Clause abusive	154	90	16
Frais de paiement	221	1	3
Communication indésirable	106	3	11
Achat forcé	83	0	8
Pas de livraison ou livraison tardive	68	2	7
Documents de vente	50	6	7
Instruments de mesure bien visibles (par ex. balances)	43	2	1
Vente pyramidale	34	0	6
Stock insuffisant	25	1	2
Vente à perte	11	4	1
Publicité comparative	5	0	1
Code de conduite secteur automobile	1	0	0
Arrondissement du montant à payer	1	0	0
Total	**13.899**	**3.142**	**1.726**

Source : SPF Economie.

8.1. Le secteur des voyages

En 2015, l'Europe a adopté une directive sur la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage. Cette nouvelle directive tient compte des développements au sein du secteur des voyages (par ex. réservations en ligne) et veut offrir la même protection aux consommateurs de toute l'Europe. Cette directive a été transposée en droit belge, ainsi les droits et devoirs du voyageur, de l'organisateur,

du détaillant et du professionnel offrant une prestation de voyage liée sont définis en Belgique par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Cette loi s'applique à tous les contrats conclus à partir du 1er juillet 2018 inclus. Les contrats conclus avant cette date restent soumis à la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

Les dispositions de la nouvelle loi du 21 novembre 2017 portent sur deux groupes d'activités : la vente de voyages à forfait et la vente de prestations de voyage liées, principalement en ligne.

Les voyages à forfait combinent au moins deux types de services de voyage, par exemple, un billet d'avion et une nuit d'hôtel, un ticket de train et la location d'une voiture ou une nuit d'hôtel et un « autre service touristique ». Pour pouvoir parler d'un voyage à forfait, il faut que les services de voyage soient combinés par un professionnel avant qu'un seul et même contrat ne soit conclu pour tous les services. Cela peut avoir lieu en ligne ou dans un point de vente physique.

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

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

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

L'Inspection économique vérifie si le professionnel qui offre une prestation de voyage liée prévoit une protection contre son insolvabilité pour les montants qu'il reçoit du voyageur et s'il signale au voyageur, avant la conclusion du contrat et via un formulaire d'information standard, qu'il ne s'agit pas d'un voyage à forfait et que le voyageur ne bénéfice dès lors pas des mêmes droits. Lorsqu'un service de voyage est vendu

séparément par un organisateur ou un détaillant, le voyageur est également protégé contre l'insolvabilité et il doit recevoir certaines informations avant la conclusion du contrat.

Deux guidelines ont été rédigées en concertation avec le (cf. point 3).

En 2018, l'Inspection économique a traité 169 signalements et réalisé 118 contrôles en rapport avec le secteur du voyage.

Deux procès-verbaux d'avertissement et 13 procès-verbaux ont été dressés.

8.2. Le recouvrement amiable de dettes

Si le consommateur ne parvient pas à payer sa dette de manière ordinaire, le créancier peut avoir recours à un bureau de recouvrement, un huissier de justice ou un avocat. Ils doivent inciter le consommateur (débiteur) à liquider sa dette impayée. Il arrive très souvent qu'ils envoient à cet effet une mise en demeure, qu'ils contactent le débiteur par téléphone ou qu'ils lui rendent visite. Le but est de trouver un compromis ou de dresser un plan de remboursement, afin que le débiteur paie sa dette et que le créancier ne doive pas intenter d'action devant le tribunal compétent.

Ces instances ne peuvent toutefois pas procéder au recouvrement d'une dette n'importe comment. Elles doivent respecter certaines règles. Ces règles sont reprises dans la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur (MB du 29.01.2003).

La loi interdit en outre au bureau de recouvrement de facturer des frais supplémentaires au consommateur. Le bureau de recouvrement ne peut facturer que les frais qui sont mentionnés dans les conditions générales de vente du créancier. Le bureau de recouvrement ne peut pas non plus harceler (importuner continuellement) le consommateur si celui-ci a contesté sa dette de manière motivée et expresse.

En 2018, l'Inspection économique a reçu 1.342 signalements à propos du recouvrement amiable de dettes. 894 d'entre eux portaient sur des bureaux de recouvrement frauduleux. Il n'était pas question de fraude dans 493 signalements.

En conséquence, 120 contrôles ont été réalisés. Quatre procès-verbaux d'avertissement et six procès-verbaux ont été dressés contre des bureaux de recouvrement.

8.3. Courtage matrimonial

Certaines personnes ont recours à des agences matrimoniales pour rencontrer d'autres personnes. Or, ces agences matrimoniales ont parfois des pratiques douteuses, voire trompeuses. C'est pourquoi il existe depuis 1993 une loi qui contrôle et réglemente les activités de courtage matrimonial (loi du 9 mars 1993).

Cette loi régule dans les grandes lignes la publicité et les relations entre les agences matrimoniales et les consommateurs comme suit :

- obligation de rédiger en deux exemplaires un contrat écrit décrivant le profil de la personne recherchée ;
- possibilité d'annuler le contrat dans les 7 jours suivant sa signature ;
- possibilité de résiliation anticipée du contrat ;
- paiement réparti sur toute la durée du contrat.

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

© gpointstudio - Adobe Stock

Le secteur dispose en outre depuis le 1er février 2006 d'un contrat standard qui doit être utilisé par toutes les agences matrimoniales (AR du 18 novembre 2005). Il doit clairement mentionner le profil du client et celui du partenaire recherché, ainsi que le nombre minimum de rencontres à organiser par l'agence. La durée, le prix total et les possibilités de résiliation doivent en outre être mentionnés.

En 2018, l'Inspection économique a traité 13 signalements contre des agences matrimoniales et a dressé 1 procès-verbal.

8.4. Le secteur financier

En 2018, 577 enquêtes ont été effectuées afin de contrôler le secteur financier. Elles ont été menées dans le cadre d'un ou de plusieurs aspects partiels de la législation pour laquelle l'Inspection économique est compétente. 443 enquêtes ont concerné spécifiquement l'octroi de crédits. 51 enquêtes ont porté sur les services de paiement et les 83 enquêtes restantes ont également analysé et vérifié plusieurs aspects de la protection du consommateur conformément au livre VI.

37,6 % des enquêtes ont visé des intermédiaires de crédit. La part des enquêtes menées au niveau des intermédiaires de crédit à la consommation s'élevait à 22,5 %, tandis que la part des enquêtes visant les intermédiaires de crédit hypothécaire s'élevait à 15,1 %. Les intermédiaires en crédit hypothécaire représentent une proportion du nombre total d'enquêtes inférieure à 2017 parce que la majorité des enquêtes prévues dans le cadre de l'enquête générale crédit hypothécaire (lancée lors du dernier trimestre de 2017) ont effectivement eu lieu en 2017.

Au total, 21,15 % des enquêtes ont été réalisées auprès des prêteurs. 6,6 % des enquêtes en matière de crédit ont été menées auprès des organismes bancaires et 14,55 % des enquêtes concernaient d'autres prêteurs. Plus de 6 % des constats ont été posés à la suite de plaintes contre des intermédiaires d'assurance, des compagnies d'assurance, des bureaux de recouvrement, des vendeurs de produits de placement et d'investissement, etc.

Un quart des enquêtes menées dans le secteur du crédit a porté sur la réalisation des contrats de crédit, sur l'examen de la solvabilité, sur le remboursement et sur les pratiques de recouvrement des crédits en cours. Dans 10 % des enquêtes, un aspect du livre VI portant sur la protection des consommateurs a aussi été examiné. Il s'agit principalement de dispositions concernant les pratiques commerciales déloyales, trompeuses ou agressives, l'achat forcé, les informations relatives aux contrats à distance, les communications non souhaitées ou des indications imprécises de prix ou de tarifs.

En 2018, des enquêtes ont aussi visé des prêteurs et des intermédiaires de crédit belges non autorisés. Elles ont représenté près de 4 % de l'ensemble des enquêtes.

Les modus operandi des années précédentes ont été confirmés. Les enquêtes démontrent toujours qu'il ne s'agit pas tant de l'octroi d'un crédit mais plutôt de pratiques frauduleuses. Les victimes sont contactées de diverses manières. Il ressort des plaintes des consommateurs qu'ils sont souvent abordés après avoir proposé à la vente ou recherché un bien via un site de vente ou de petites annonces. Des cibles potentielles sont également approchées via les médias sociaux. Des messages Facebook s'adressent parfois à des personnes ayant des problèmes financiers. Alors qu'auparavant, il était demandé aux consommateurs de payer une somme via, par exemple, Western Union, Moneygram ou Worldpay afin de pouvoir prétendument libérer le montant du crédit, nous avons constaté lors de toutes les enquêtes de 2018 que l'on réclamait le paiement de frais de dossier, d'assurance ou d'administration sur un compte bancaire belge. Les titulaires des comptes bancaires ont été identifiés et les dossiers ont été transmis aux parquets compétents. En 2018, 5 procès-verbaux ont été dressés pour des faits de ce type impliquant un lien belge.

Plus de 31 % du nombre total d'enquêtes concernaient ou présentaient un lien avec des services de paiement. Près de 9 % des enquêtes ont eu lieu spécifiquement auprès de prestataires de services de paiement et un peu plus de 23 % auprès de commerçants-bénéficiaires de transactions de paiement. Ces dossiers ont principalement été ouverts après la réception de signalements de consommateurs devant encore payer des frais après le 9 août 2018. Depuis cette date, il est en effet interdit aux commerçants d'encore demander des frais au consommateur qui règle par carte bancaire ou de crédit.

L'Inspection économique a décidé d'envoyer un mailing informatif aux commerçants ayant fait l'objet d'un signalement en raison de la facturation de frais supplémentaires pour un paiement électronique.

Les « Guidelines concernant l'évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi d'un crédit à la consommation » ont été publiées fin 2018. Elles constituent un cadre général de référence qui décrit les bonnes pratiques pour le secteur du crédit en ce qui concerne l'examen de la capacité de remboursement des emprunteurs potentiels. A la suite de cela, une série d'enquêtes approfondies a été lancée auprès d'une sélection de prêteurs.

Plus de 54 % des enquêtes relatives au respect des dispositions légales en matière de publicité ont démontré que ces règles étaient respectées. Cela signifie toutefois que près de 46 % des publicités pour le crédit ne sont pas conformes aux prescriptions légales. La grande majorité des infractions constatées concernaient la publicité pour le crédit à la consommation (environ 75 %) ; 4 % portaient sur la publicité pour le crédit hypothécaire et 21 % sur les dispositions des livres III et VI, à savoir absence des mentions obligatoires et pratiques du marché trompeuses ou déloyales. La plupart des infractions en matière de publicité pour le crédit à la consommation étaient liées aux éléments de l'exemple représentatif.

9. Pour une concurrence loyale et honnête

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

9.1. Travail clandestin

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

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

En 2018, l'Inspection économique a reçu 423 signalements concernant le travail clandestin. Elle a mené 898 enquêtes et dressé 139 procès-verbaux.

9.2. Professions intellectuelles prestataires de services

L'utilisation d'un titre professionnel et l'exercice de certaines professions intellectuelles (par ex. comptables fiscalistes, agents immobiliers, experts géomètres) sont réglementés. Les personnes qui veulent exercer ces professions doivent être inscrites auprès de l'institut professionnel correspondant. L'Inspection économique a reçu 35 signalements à l'encontre de professions intellectuelles et a mené 49 contrôles. Les contrôles ont débouché sur 2 avertissements et 10 procès-verbaux.

9.3. 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 de détail, aux night shops et aux bureaux privés pour les télécommunications. La loi n'est pas applicable aux services.

L'Inspection économique a reçu 148 signalements et a mené 547 contrôles sur le jour de repos hebdomadaire et les heures d'ouverture et de fermeture. Les contrôles ont débouché sur 57 avertissements et 198 procès-verbaux

10. Qualité et sécurité des produits

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

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

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

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

Tableau 7. Contrôle des indications géographiques

En unités.

Produits contrôlés	Contrôles	P.-v. av.	P.-v.
Chicon pleine terre de Bruxelles	66		
Azalée gantoise	47		
Tarte au maton de Grammont	32	1	
Jets de houblon de Poperinge	9		
Vlaaike de Lier	6		
Laurier flamand	10		
Potjesvlees du Westhoek	9		
Raisin de table du Brabant flamand	35		
Kriek, gueuze et bières fruitées traditionnelles	11		
Produits étrangers	39	14	

Source : SPF Economie.

10.1.2. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire

La production et la commercialisation des denrées alimentaires sont soumises à des règles économiques claires. L'Inspection économique veille au respect de ces règles. En vue d'assurer 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).

L'Inspection économique veille à ce que :

- le consommateur reçoive les informations de produit prescrites par la loi ;
- les informations soient au moins rédigées dans la langue du consommateur ;
- les informations ainsi que la publicité réalisée soient correctes.

En particulier, au cours de cette année, une enquête a été menée sur les produits présentés comme « artisanaux ». Le but était de vérifier et le cas échéant, d'interroger les acteurs économiques relativement au caractère réellement « artisanal » de ces produits et essentiellement au regard d'une guidance[2] qui avait été publiée fin 2017 par le SPF Economie. A cette occasion, une centaine de produits ont fait l'objet d'une analyse et le cas échéant, des mesures ont été prises si cette dénomination pouvait apparaître comme fallacieuse.

2 Guidelines sur l'utilisation de la terminologie "artisanal" et ses dérivés dans l'appellation des produits.

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

Tableau 8. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire

En unités.

Contrôles	Contrôles	Constatations			
		Echantillons	P.-v. av.	P.-v. a.	P.-v.
Miel	15			4	6
Espèces de poissons	3	3			1
Etiquetage viande de bovins de moins d'un an	91		1		
Teneur en eau dans la volaille	50	50	12		
Fourniture d'informations au consommateur à propos du poisson	82		2		2
Mentions obligatoires dans le commerce de fruits et légumes frais (pays d'origine, variété, classe)	116	1	67	4	9
Etiquetage des denrées alimentaires, y compris publicité trompeuse	231		19	1	15
dont : Origine viande	154		13		
Affirmations à propos du caractère artisanal des denrées alimentaires	101		3		1
Composition des produits à base de viande – plats à base d'agneau/de bœuf	18	18	4		1
Beurre – composition légale	20	20			
Bouteilles de vin et boissons distillées	158	18			1
Production de vin belge	324	116			2
Production de genièvre avec appellation d'origine reconnue	28				
Authenticité et appellation de l'huile d'olive	62	24	34		2
Total alimentation	**1.589**	**250**	**169**	**9**	**40**

Source : SPF Economie.

10.2. La sécurité physique du consommateur

En 2018, outre les contrôles réalisés dans le cadre des signalements Rapex, 741 enquêtes ont été menées. Pas moins de 279 produits ont été contrôlés et 109 échantillons ont été prélevés. Ces échantillons ont été remis à la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité du SPF Economie pour une analyse plus approfondie.

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

Afin d'assurer la mise en œuvre des ressources disponibles de manière aussi efficace que possible, on évalue pour chaque signalement la probabilité que le produit soit présent sur le marché belge. Cela est assuré à l'aide des informations reprises dans le signalement proprement dit (coordonnées du producteur, photos, etc.) et en menant une enquête complémentaire (via Internet). Sur la base de cette estimation, 131 signalements ont été étudiés ; 71 produits ou distributeurs de ces produits ont été retrouvés sur le marché belge. Au total, 147 enquêtes ont été menées.

En 2018, 43.101 pièces ont été détruites, 187.593 pièces ont été renvoyées au fournisseur et 1.623 pièces ont été mises en conformité.

218 procès-verbaux d'avertissement et 227 procès-verbaux avec proposition de transaction ont été dressés. 2 procès-verbaux ont été transmis au parquet compétent.

10.3. Enquêtes sectorielles

10.3.1. Enquêtes dans le secteur des centres de bronzage

L'Inspection économique surveille de près les centres de bronzage. En 2018, une enquête générale a été réalisée dans ce secteur auprès de 256 entreprises (voir supra 7.2.3).

L'arrêté royal du 24 septembre 2017 fixant les conditions d'exploitation des centres de bronzage est entré entièrement en vigueur le 1er janvier 2019. Il contribuera en grande partie à un meilleur respect des mesures destinées à protéger le consommateur. Puisque chaque centre de bronzage sera équipé d'un système d'exploitation automatique, les intervalles, la réduction de moitié de la première exposition, l'intensité et la durée d'exposition de chaque séance seront enregistrés par voie électronique et un banc solaire ne pourra être mis en fonction que si ces conditions sont respectées.

10.3.2. Campagnes organisées par Prosafe[3]

Porte-enfants et petits lits

Dix Etats membres ont participé à cette enquête.

L'objectif de cette action était d'une part de déceler les produits dangereux présents sur le marché et d'autre part de contrôler si les porte-enfants et les petits lits proposés sur le marché belge satisfaisaient aux exigences du livre IX du Code de droit économique.

Dans ce cadre, l'Inspection économique a procédé à 17 enquêtes et prélevé 12 échantillons pour examen complémentaire par la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité du SPF Economie. Les résultats de 6 enquêtes ont déjà été reçus. Il en ressort que :

- 2 porte-bébés étaient conformes ;
- 1 petit lit était conforme ;
- 1 porte-bébé a dû être retiré du commerce. Il a été rappelé chez les distributeurs ;
- 2 porte-bébés ont dû être rappelés chez les consommateurs (recall).

Le suivi des dossiers se poursuivra en 2019.

Un rapport peut être consulté sur notre site web.

Jouets électriques

Quinze Etats membres ont participé à cette campagne.

L'objectif est de vérifier si certaines catégories de jouets électriques mis sur le marché sont suffisamment sûres et respectent donc les exigences en matière de sécurité de l'AR du 19.01.2011 relatif à la sécurité des jouets.

Les contrôles de cette campagne s'appuyaient sur :

- AR du 19.01.2011 relatif à la sécurité des jouets (ARJ) ;
- EN 62115:2005/A12:2015 : sécurité des jouets électriques (EN 62115:2005 +A11:2012/AC:2013 si le jouet ne satisfait pas à la version la plus récente) ;
- directive ROHS2 / selon la norme EN 62321:2013 pour le plomb et le cadmium : PAS pour les échantillons belges.

3 Prosafe (Product Safety Forum of Europe) est une organisation sans but lucratif professionnelle pour les autorités de contrôle du marché de l'ensemble de l'Espace économique européen (EEE). Son principal objectif est d'améliorer la sécurité des produits et des services sur le marché européen. Les campagnes organisées sous la direction de Prosafe sont principalement financées par la Commission européenne.

Pendant cette campagne, 22 enquêtes ont eu lieu et 18 échantillons de jouets ont été prélevés. 16 résultats ont déjà été reçus : 3 jouets étaient conformes ; 6 présentaient un risque faible ; 6 un risque moyen et 1 a dû être retiré du marché.

Le suivi des dossiers se poursuivra en 2019.

Un rapport peut être consulté sur notre site web.

Matériel d'escalade

Dix Etats membres ont participé à cette campagne. Les produits visés étaient :

- les cordes dynamiques ;
- les baudriers cuissards ;
- les systèmes absorbeurs d'énergie utilisés en « via ferrata » ;
- les connecteurs ;
- les casques d'alpinistes.

Des échantillons ont été prélevés chez des commerçants en ligne et chez les commerçants spécialisés.

L'objectif est de vérifier si certaines catégories de matériel d'escalade sont suffisamment sûres et respectent donc les exigences en matière de sécurité de l'AR du 31.12.1992 concernant la mise sur le marché des équipements de protection individuelle ou du règlement 2016/425/UE relatif aux équipements de protection individuelle. L'AR est abrogé depuis le 21 avril 2018 mais les fabricants peuvent encore mettre leurs équipements de protection individuelle (EPI) sur le marché sous la directive 89/686/CEE jusqu'au 20 avril 2019.

Les contrôles ont porté sur certaines exigences techniques et sur les exigences administratives, y compris la documentation technique.

26 échantillons ont été prélevés pour cette campagne. Seuls 4 résultats d'analyse sont connus pour le moment. Le suivi de cette campagne se poursuivra en 2019.

10.3.3. Campagnes nationales

Détecteurs de CO

L'objectif est de vérifier si les détecteurs de CO proposés sur le marché respectent les exigences en matière de sécurité du livre IX du CDE.

Les échantillons sont examinés selon la norme harmonisée EN 50291-1. Tant les aspects techniques que les conditions administratives sont contrôlés.

Au total, 10 échantillons ont été prélevés. Les résultats des analyses ne sont pas encore connus et cette enquête se poursuivra dès lors en 2019.

Hoverboards

Cette campagne nationale a fait suite à différents articles de presse concernant les incendies (d'habitation) provoqués par des batteries/chargeurs d'hoverboards. Via les médias, les pompiers ont recommandé la plus grande prudence lors de la recharge de ces appareils. Différents pays européens ont également déjà testé des hoverboards. Plusieurs centaines de milliers d'exemplaires ont été rappelés aux Etats-Unis.

Le but était de vérifier si les hoverboards proposés sur le marché étaient suffisamment sûrs et s'ils respectaient donc les exigences en matière de sécurité de l'AR du 12.08.2008 relatif à la sécurité des machines. Il s'agit de la transposition belge de la directive européenne 2006/42/CE relative aux machines.

Les contrôles ont porté sur certaines exigences techniques et sur les exigences administratives (entre autres les marquages et le mode d'emploi).

Au total, 10 échantillons ont été prélevés. Les résultats de l'analyse de ces hoverboards ne sont pas encore connus.

Siphons à crème chantilly

L'objectif de cette campagne était de vérifier si les siphons à crème chantilly proposés sur le marché respectaient les exigences en matière de sécurité du livre IX du CDE et en particulier de l'AR du 11 juillet 2016 relatif à la mise à disposition sur le marché d'équipements sous pression.

L'évaluation de la sécurité s'appuyait sur la norme française NF D 21-901.

La campagne a commencé en novembre 2018 et se termine fin janvier 2019. 14 échantillons ont été prélevés. Les résultats de l'analyse sont attendus en 2019.

Stores intérieurs

Le risque principal présenté par ces stores est que de jeunes enfants (en particulier de moins de 3 ans) puissent se retrouver coincés dans le cordon du store, qui peut former une boucle autour de leur cou, avec pour éventuelles conséquences une lésion cérébrale due au manque d'oxygène ou, dans le pire des cas, un étranglement fatal.

Cette campagne ne visait que les stores non motorisés et ne faisait aucune différence quant à la conception ou à la nature des matériaux utilisés (bois, aluminium, textile...).

L'objectif était de vérifier si les stores intérieurs présents sur le marché belge respectaient les dispositions du livre IX CDE et s'ils étaient donc sûrs. L'examen de la sécurité s'appuyait sur les exigences de la norme européenne EN 13120 +A1:2014 – « Stores intérieurs – Exigences de performance, y compris la sécurité ».

Le contrôle de ces stores a eu lieu sur place à l'aide d'une check-list. Ces contrôles ont vérifié si le risque de pendaison/étranglement lié aux cordons ou chaînettes utilisés était couvert et si les avertissements nécessaires étaient bien apposés sur les stores et les emballages.

Pendant cette campagne, des contrôles ont eu lieu dans 18 entreprises. Au total, 36 stores ont été contrôlés et 7 échantillons ont été prélevés. Le rapport final de cette campagne sera rédigé en 2019.

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

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

En 2018, Fapetro a transmis 298 dossiers concernant des résultats hors spécification pour des pompes publiques ou des lieux de stockage des carburants.

En 2018, 212 procès-verbaux d'avertissement et 47 procès-verbaux ont été notifiés à des distributeurs et à des exploitants de points de distribution de produits pétroliers, mais également à des exploitants de dépôts de stockage de produits pétroliers. Il a été constaté en 2018 que certaines stations commettaient plusieurs infractions répétées, ce qui a conduit à la mise sous scellés de l'une d'entre elles pour au moins 6 semaines. Quand l'exploitant refuse manifestement de se plier à la loi, le dossier est transmis au parquet.

Les problèmes de qualité les plus fréquents concernent le diesel ayant une stabilité insuffisante face à l'oxydation (en raison de l'ajout de certains additifs organiques), le diesel ayant un point d'inflammation trop bas et enfin (bien que moins courant que dans le passé) une tension de vapeur trop élevée pour l'essence (produits hivernaux mélangés avec des produits estivaux).

Les plaintes et contrôles ne concernent pas que l'aspect qualitatif des produits. L'Inspection économique a traité 2 dossiers sur l'application de prix plus élevés que les prix maximums définis dans le cadre du contrat-programme. Dans 3 dossiers, il a également été constaté que le prix indiqué ne correspondait pas au prix appliqué.

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

Il s'agit de questions de consommateurs qui, après l'achat d'un produit dans leur zone linguistique, ne disposaient pas d'un mode d'emploi dans leur langue conformément à la réglementation sur la protection du consommateur. 5 procès-verbaux ont été dressés à ce sujet.

De plus, des enquêtes menées en 2018 dans le secteur du textile ont dévoilé quelques infractions, tant par rapport à l'étiquetage de la composition réelle qu'à l'étiquetage proprement dit. 3 échantillons ont été prélevés et 5 procès-verbaux ont été rédigés sur la base de la législation sur le textile. Il est apparu que c'étaient principalement les produits « low end » dont l'origine est incertaine qui étaient mal étiquetés et non conformes.

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

L'Inspection économique a mené une enquête sur les pratiques des fournisseurs de gaz et d'électricité en parallèle du traitement des plaintes qu'elle réalise en coopération avec d'autres instances compétentes pour ce type de dossiers (ombudsman, régulateurs).

L'enquête visait le respect de l'accord sectoriel « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » vu sa révision en 2017. Il a été constaté que les signataires soit ne respectaient pas entièrement leur engagement, soit interprétaient mal certains principes de l'accord. Il reste des points pour lesquels différentes interprétations existent. C'est pourquoi l'Inspection économique utilise la concertation et les avertissements afin de permettre aux fournisseurs de mettre au point leur sites web et leurs conditions générales de vente. Malgré cela, des pratiques non réglementaires persistent. Elles ont fait l'objet de 9 procès-verbaux.

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

Une autre pratique déloyale est la vente à distance, à la suite de laquelle un contrat a été activé sans l'accord du consommateur et où le droit de rétractation a été ignoré. Une dizaine de procès-verbaux ont été dressés pour cela.

La responsabilité incombe dans ce cas clairement au fournisseur à partir du moment où il a lancé une procédure permettant à ses sous-traitants d'activer des contrats sans l'autorisation du consommateur.

Finalement, une série de petits fournisseurs se sont retirés du marché résidentiel au cours de l'année, ce qui a nécessité dans certains cas un contrôle des procédures de transfert des consommateurs de ces fournisseurs désireux de quitter le marché vers un nouveau fournisseur qui reprenait la fourniture d'énergie.

11. Droits intellectuels

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

Vingt-et-une sociétés de gestion collective, deux organismes de gestion collective et trois entités de gestion indépendante exercent leurs activités de perception et/ou de répartition du droit d'auteur et des droits voisins en Belgique sous la supervision du Service de contrôle au sein de l'Inspection économique. Les législateurs belges et européens ont mis en place des systèmes de contrôle en raison de l'importance des montants mis en jeu, du fait que les sociétés gèrent des avoirs de tiers et de la nécessité de défendre les intérêts des ayants droit et des utilisateurs confrontés à des monopoles de droit ou de fait, à des duopoles ou à des positions dominantes des sociétés de gestion. Le Service de contrôle assure ce contrôle à l'égard des 26 organismes qui relèvent de sa compétence. L'étendue du contrôle varie en fonction du type d'organisme contrôlé.

11.1.1. Activité réglementaire du Service de contrôle

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

- arrêté royal du 11 mars 2018 (MB 14.03.2018) déterminant le formulaire de déclaration pour les entités de gestion indépendante ainsi que les renseignements et documents qui doivent accompagner cette déclaration ;
- arrêté ministériel du 23 avril 2018 (MB 09.05.2018) portant agrément de deux modèles de demandes de renseignements de Reprobel ;
- arrêté royal du 17 mai 2018 (MB 29.05.2018) relatif au financement de la transparence des sociétés de gestion des droits d'auteur et des droits voisins ;
- arrêté ministériel du 3 juillet 2018 (MB 16.07.2018) portant agrément des règles de répartition par Reprobel de la rémunération des auteurs pour reprographie ;
- arrêté ministériel du 3 juillet 2018 (MB 16.07.2018) portant agrément des règles de répartition par Reprobel de la rémunération des éditeurs pour reprographie ;
- arrêté ministériel du 3 juillet 2018 (MB 16.07.2018) portant agrément des règles de répartition par Reprobel de la rémunération pour utilisation à des fins d'illustration de l'enseignement ou de recherche scientifique ;
- arrêté ministériel du 23 juillet 2018 (MB 03.08.2018) agréant des agents désignés par des sociétés de gestion en application de l'article XI.263, §3 du Code de droit économique ;
- arrêté ministériel du 12 décembre 2018 (MB 21.12.2018) retirant l'agrément d'agents désignés par des sociétés de gestion en application de l'article XI. 263, §3 du Code de droit économique.

Sur la base de l'expérience du contrôle des comptes 2015 et 2016, le Service de contrôle a également transmis en 2018 des suggestions de modifications de l'arrêté royal du 25 avril 2014 relatif à l'organisation administrative et comptable, au contrôle interne, à la comptabilité et aux comptes annuels des sociétés de gestion de droits d'auteur et de droits voisins ainsi qu'aux informations que celles-ci doivent fournir. Ces suggestions constituent un des inputs utilisés pour la rédaction du texte qui a été présenté au comité de concertation le 18 décembre 2018 en vue d'améliorer et de simplifier le contrôle ainsi que d'adapter l'arrêté royal du 25 avril 2014 à certaines modifications réglementaires intervenues après son adoption.

11.1.2. Activités de contrôle récurrentes

Le Service de contrôle a exercé en 2018 les activités récurrentes qui découlent de ses attributions fixées par les livres XI, XV et XVII du Code de droit économique.

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

En 2018, l'exercice de ces compétences a débouché sur :

- L'examen de 3 modifications statutaires, de 5 modifications tarifaires et de 10 modifications de règlements de répartition impliquant au total 12 sociétés de gestion.
- L'envoi aux sociétés de gestion du schéma spécifique dans lequel les comptes annuels 2017 devaient être introduits.
- La mise à disposition du formulaire électronique à compléter pour leur déclaration annuelle portant sur l'année 2017.
- La rédaction de trois analyses économiques sur la situation des petites sociétés de gestion, sur les frais de fonctionnement et sur les frais de personnel. Les principaux enseignements de ces analyses ont été publiés dans le rapport annuel 2018 du Service de contrôle.
- La vérification des déclarations annuelles et des comptes annuels concernant l'année 2017 sur la base d'une check-list. Cette vérification a donné lieu à l'envoi de 276 questions et observations, à l'organisation de 15 visites sur place et à la correction de certains chiffres déclarés et/ou mentionnés dans les comptes annuels. A l'issue du contrôle, le total des perceptions a été diminué de 5.770.895 euros, le total des droits payés a été majoré de 21.000 euros, le total de la dette aux ayants droit a été majoré de 5.633.965 euros et les ratios des frais de fonctionnement sont inchangés pour 9 sociétés. Ces ratios sont réduits en moyenne de 0,21 % pour l'ensemble des sociétés. Ce sont les chiffres ainsi rectifiés de 11.425.860 euros qui sont publiés dans le rapport annuel 2018 du Service de contrôle.
- L'initiation ou la poursuite d'enquêtes sur la dette aux ayants droit, les droits TV, les droits affectés à des fins sociales, éducatives ou culturelles, le contenu des sites web des sociétés, les frais de fonctionnement et les répartitions.
- L'examen de 61 plaintes dont 57 concernaient des sociétés de gestion, ainsi que les réponses à 21 demandes de renseignements et la préparation des réponses à 5 questions parlementaires.
- L'agrément de 3 agents des sociétés de gestion des droits.
- La radiation de 4 agents des sociétés de gestion des droits.

- La facturation, l'encaissement et le transfert de 587.254 euros dans le cadre de la contribution des sociétés de gestion au fonds organique sur la base des perceptions de l'année 2016.
- La constatation que pour l'année 2017, les droits perçus par les sociétés de gestion s'élevaient à 309.559.160 euros, les droits répartis et payés s'élevaient à 248.490.406 euros, la dette aux ayants droit s'élevait à 659.973.869 euros et les frais de gestion représentaient 15,43 % de la moyenne des perceptions au cours des 3 dernières années.

11.1.3. Procédures en manquement

Une nouvelle procédure en manquement a été entamée en 2018 concernant la musique libre de droits dans le cadre de certaines licences légales.

Les procédures introduites au cours des années précédentes ont été poursuivies. Les éléments suivants peuvent être relevés concernant l'année 2018 :

- Le 28 mars 2017, le Moniteur belge a publié un manquement à charge des sociétés SIMIM et PlayRight du fait qu'elles ont, en vue de la perception de la rémunération équitable, inversé la charge de la preuve relative à l'utilisation de musique en cas de demandes de paiements rétroactifs se rapportant aux cinq dernières années. Les deux sociétés ont introduit une requête en annulation contre cette publication. La procédure au Conseil d'Etat est toujours en cours. Dans l'attente de l'issue de ce litige, SIMIM et PlayRight ont modifié leur pratique et ont cessé de percevoir pour les cinq années antérieures lorsqu'elles ne disposent pas de preuves que de la musique a été écoutée dans le passé.
- La procédure en manquement concernant l'usage par la société Almo des revenus du droit d'auteur pour d'autres fins que celles légalement admises et concernant l'incapacité de cette société à s'acquitter de sa dette aux ayants droit en raison de sa situation précaire s'est poursuivie. Le procès-verbal du 24 février 2017 et l'avertissement du 19 juillet 2017 n'ont pas été suivis de mesures appropriées pour remédier aux manquements constatés. En 2018, le Service de contrôle a transmis le dossier en vue du retrait de l'agrément conformément à l'article XV.66/1 du Code de droit économique sur la base d'une infraction grave à l'article XI.248, § 1er du même code[4].

4 Le retrait d'agrément est intervenu par l'arrêté ministériel du 10 janvier 2019 (MB 24.01.2019)

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

11.1.4. Rapport sur le contrôle des sociétés de gestion

Comme le prévoit l'article XI.288 du Code de droit économique, le Service de contrôle a rédigé et publié son rapport annuel 2018. On trouve dans ce rapport notamment l'évolution des droits perçus et des droits répartis et payés au cours des années 2013 à 2017, ainsi que des explications sur la différence entre les deux (dette aux ayants droit, réserves, frais de fonctionnement, décalage dans le temps entre les perceptions auprès des utilisateurs et les paiements aux ayants droit). Le rapport rend également compte de l'analyse des déclarations et des comptes annuels, du traitement des plaintes, des demandes d'information, des enquêtes, des questions parlementaires, des principaux enseignements des analyses économiques et des procédures en manquement et en infraction.

Le rapport complet est disponible sur le site web du SPF Economie.

11.2. Lutte contre la contrefaçon

En 2018, 205.722 biens ont été saisis pour une valeur de vente réelle de 13.242.896 euros.

Tableau 9. Contrefaçon : saisies et valeur en 2018

Produits	Nombre de pièces	En euros
Produits de soins corporels	5.007	321.008
Vêtements et accessoires	37.994	7.241.851
Chaussures, y compris pièces et accessoires	3.362	1.080.249
Accessoires personnels (lunettes, sacs à main, etc.)	5.519	433.345
Téléphones portables, y compris pièces et accessoires techniques	8.609	310.805
Equipement électrique / électronique, matériel informatique	1.386	79.470
CD, DVD, cassettes, cassettes de jeux	63	1.260
Jouets, jeux (y compris les consoles) et articles de sport	53.211	477.528
Autres (cosmétiques, produits d'entretien, etc.)	88.298	2.129.530
Meubles	1.707	1.130.930
Contenu en ligne	566	36.920
Total	**205.722**	**13.242.896**

Source : SPF Economie.

Quelques dossiers pour illustrer les activités de la cellule contrefaçon de l'Inspection économique en 2018 :

- Meubles design

A la suite d'un contrôle mené en 2017 ayant conduit à la saisie de centaines de meubles design, le marché du mobilier design a été examiné minutieusement. D'autres infractions ont encore été constatées lors de divers contrôles ultérieurs dans différents magasins et boutiques en ligne. Ces produits sont souvent protégés par le droit d'auteur et ne peuvent être copiés. L'Inspection économique a rapidement compris que la copie de mobilier design était devenue monnaie courante. Pendant les contrôles, des centaines de meubles de contrefaçon ont été saisis.

- Diables Rouges

A l'occasion de la Coupe du Monde de football en Russie, les infractions aux droits de propriété intellectuelle de divers titulaires de marques ont fait l'objet d'une surveillance accrue. Quatre grandes enquêtes ont été ouvertes concernant des infractions flagrantes à la législation. Dans trois dossiers, les biens étaient vendus dans le circuit commercial régulier. Dans un quatrième dossier, les biens ont été découverts lors d'une fouille chez un particulier. Il s'agissait à chaque fois de l'utilisation abusive d'un logo ou d'une marque appartenant à l'URBSFA. Au total, les différents dossiers ont donné lieu à la saisie de plus de 20.000 maillots, chaussettes et ballons constitutifs d'une infraction.

- Centres de réparation de smartphones

Au printemps 2018, plusieurs prétendus centres de réparation de smartphones ont été contrôlés dans toute la Belgique. Des infractions aux droits de propriété intellectuelle ont été constatées dans pratiquement tous les établissements. Des milliers de coques de GSM contrefaites ont été découvertes. Les grandes marques de smartphones ne mettent pas de pièces de réserve à la disposition des réparateurs de GSM. Ceux-ci doivent donc soit avoir recours aux pièces détachées d'appareils de seconde main ou défectueux, soit se tourner vers le marché des pièces de contrefaçon. Pendant les contrôles dans ces magasins, des milliers de pièces détachées contrefaites ont dès lors été saisies. Ces pièces constituent un grave danger car elles peuvent provoquer des courts-circuits et conduire à l'explosion ou à la combustion du smartphone.

- Vendeurs de contrefaçons sur Facebook

Plusieurs personnes vendant de grandes quantités de contrefaçons en Belgique ont été identifiés sur Facebook. Ces vendeurs utilisent « marketplace », des groupes fermés et/ou leur propre compte pour vendre une grande variété d'articles de luxe contrefaits sur le marché belge. L'Inspection économique a réussi à répertorier les plus grands vendeurs. Par la suite, ces vendeurs ont été contrôlés à leur domicile avec pour résultat la saisie de dizaines de milliers d'articles de contrefaçon.

- Marché dominical populaire

Plusieurs contrôles ont été réalisés sur un marché dominical populaire. Ce marché est connu parce que certains exposants vendent des biens de contrefaçon sous le manteau tels que des cigarettes, des chaussures de sport et des articles de maroquinerie. Pendant ces contrôles, plusieurs exposants ont été pris en flagrant délit et des milliers de produits ont été saisis.

- Magasins clandestins dans les sous-sols bruxellois

L'an dernier, plusieurs contrôles ont été réalisés dans plusieurs magasins clandestins du quartier Nord, généralement établis dans des sous-sols. Lors de ces contrôles, des milliers de vêtements de marques de luxe, de sacs, de chaussures et de parfums ont été saisis.

© Sergey Nivens - Adobe Stock

12. L'Inspection économique et internet

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

L'Inspection économique a réalisé 5.202 contrôles portant sur l'e-commerce au sens large. Pas moins de 2.872 avertissements ont été envoyés et 321 procès-verbaux ont été dressés.

12.1. Actions marquantes de la cellule Veille sur internet

- e-commerce

Etant donné la croissance de l'e-commerce en Belgique, les contrôles dans ce secteur ont été intensifiés en 2018. Des contrôles d'initiative par secteur ont été organisés afin de permettre un contrôle uniforme et de s'attacher aux spécificités des pratiques propres à certains secteurs d'activité.

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

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

- l'absence ou le mauvais affichage de données d'identification de l'entreprise (adresse mail ou numéro BCE) sur le site web (article XII.6 CDE) ;
- l'absence de lien renvoyant vers la plate-forme ODR de RAL de la Commission européenne (art. 14 RE 524/2013) ;
- le non-respect des obligations d'information précontractuelle, en particulier les modalités (correctes) du droit de rétractation (art. VI.45, 8° CDE) ;
- le rappel de l'existence de la garantie légale de conformité (art. VI.45, 12° CDE) ;
- la présence d'un bouton permettant de passer commande contenant la formule « commande avec obligation de paiement » ou une autre formule équivalente explicite (art. VI.46 §2 CDE).

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

- Services de dépannage d'urgence

En 2018, la problématique des services de réparation urgente a perduré. Il s'agit d'entreprises qui fournissent des services de réparation urgente et qui appliquent des prix abusifs ou emploient des pratiques commerciales déloyales. Les consommateurs parviennent via des recherches sur internet sur des sites web d'entreprises qui manquent de transparence et se retrouvent trompés.

Etant donné l'importance de la situation, l'Inspection économique a organisé une enquête générale dans le secteur des services de dépannage d'urgence (cf. supra 7.2.5.) en plus des contrôles menés par la cellule Veille sur internet.

Les infractions les plus fréquentes concernent l'absence de données d'identification de l'entreprise sur son site web (article XII.6 CDE), le non-respect des obligations d'information précontractuelle, en particulier l'absence d'informations sur les tarifs (article VI.64 et VI.65 CDE), des pratiques commerciales trompeuses ou agressives (article VI.93 à VI.103 CDE), et la réalisation d'un bénéfice anormal (article 1er de l'arrêté-loi du 14 mai 1946 renforçant le contrôle des prix).

2 sites web ont également été fermés à la demande du parquet de Bruxelles et une procédure de « notice and action » a permis la suppression de plusieurs annonces publiées sur internet qui présentaient un caractère trompeur.

- La politique des bagages de Ryanair

Le 23 août 2018, Ryanair informait avoir décidé de mettre en place une nouvelle politique de bagages en cabine, politique applicable à partir du 1er novembre 2018. A partir de cette date, les bagages à main de 10 kg n'étaient plus autorisés en cabine sauf pour les passagers munis d'un ticket d'embarquement prioritaire.

Les voyageurs devaient donc obligatoirement réserver un bagage en soute, payant. Or, Ryanair ne peut modifier unilatéralement les conditions du contrat en obligeant les voyageurs qui avaient déjà réservé à payer pour le transport d'un bagage qui était inclus dans leur réservation.

Le ministre Kris Peeters a pris contact avec Ryanair pour lui faire part de l'illégalité de cette pratique et lui transmettre le détail des infractions au Code de droit économique constatées par l'Inspection économique. Ryanair a donné suite à cette demande.

Pour les passagers non prioritaires qui avaient réservé avant le 1er septembre, un bagage enregistré gratuit de 10 kg a automatiquement été ajouté à leur réservation. Les 50.000 autres passagers qui, à l'annonce de cette nouvelle politique tarifaire, avaient ajouté une option d'embarquement prioritaire à leur réservation, ont été remboursés et ont eu l'occasion de voyager avec deux bagages à main gratuits.

- Revente de tickets de concert

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

En 2018, l'Inspection économique a reçu 685 signalements à propos de cette problématique. Il s'agissait principalement de titres d'accès à des concerts.

Le nombre de signalements a légèrement augmenté en 2018 par rapport à 2017. La majorité des signalements concernent deux entreprises qui revendent des titres d'accès à des événements. Elles sont établies à l'étranger.

Ces 685 signalements et les enquêtes sur initiative propre ont conduit à la rédaction de 13 procès-verbaux en 2018 (dont 6 ont été directement envoyés au parquet et 7 ont donné lieu à la proposition d'une transaction).

- IOS (« In Our Sites »)

En 2018, le SPF Economie a fermé 1.079 noms de domaine portant une extension .be ou .eu en raison de la vente de marchandises de contrefaçon. Cette action s'inscrivait dans le cadre d'une opération internationale à grande échelle, coordonnée par Europol. Au total, plus de 33.500 sites internet ont été bloqués au niveau mondial.

- Protocole avec DNS Belgium

En 2018, un protocole de collaboration a été signé entre le SPF Economie et le gestionnaire des noms de domaines .be, DNS Belgium. Ce protocole donne la possibilité au SPF Economie de bloquer et de supprimer en moins un jour ouvrable des noms de domaine .be auprès de DNS Belgium sur la base du contenu illicite.

La nouvelle procédure sera uniquement appliquée en cas de délits sérieux (par exemple des sites web frauduleux, des sites de phishing ou des sites de vente de produits contrefaits exploités par des contrevenants qui ne s'identifient pas de manière délibérée, utilisent une fausse identité ou refusent de se mettre en règle).

© freshidea - Adobe Stock

13. Lutte contre la fraude

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

L'Inspection économique préside cette commission, qui rassemble différents services de contrôle visant des actions contre la fraude économique.

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

Dans le cadre de l'AFCOS, l'Inspection économique est désignée pour assister l'OLAF dans les contrôles visant la protection des intérêts financiers de l'UE contre la fraude et d'autres irrégularités. En 2018, l'Inspection économique a réalisé 12 contrôles conjoints avec l'OLAF dans des dossiers présentant des suspicions de fraude aux intérêts financiers de l'Union européenne.

13.2. Lutte contre la fraude de masse

L'Inspection économique a reçu près de 17.500 signalements concernant des cas d'arnaque. Ce sont principalement les signalements relatifs à l'escroquerie en ligne (où la majorité des fraudeurs ne sont pas établis en Belgique) qui augmentent d'année en année.

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

"De voorwaarden van de fonctionnement competitief, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

L'escroquerie mine la société et crée un sentiment d'impunité, elle entraîne une concurrence déloyale, une diminution de la confiance des consommateurs et des entreprises et une réduction des investissements économiques, ce qui rend l'ensemble du commerce belge moins concurrentiel. Tout comme en 2017, l'Inspection économique a donc fait de la lutte contre l'escroquerie une priorité en 2018 et a encore intensifié ses efforts.

Dans le monde actuel, il faut réagir rapidement, surtout lorsqu'il est par exemple question de fraude en ligne. L'arnaque peut uniquement être abordée via une approche préventive, axée sur l'avenir. En 2018, on a donc misé sur des mesures préventives, notamment via la page Facebook Marnaque et des campagnes de sensibilisation telles que « trop beau pour être vrai ». La campagne a été lancée le 6 juin 2018 et a duré jusqu'au 31 décembre 2018. Elle était composée de trois volets, « arnaques aux cryptomonnaies », « arnaques à l'investissement » et « fraudes à l'amitié ». Le message central était : « Si c'est trop beau pour être vrai, c'est que ça ne l'est pas ». En complément, il était conseillé de signaler tout cas de fraude via https://tropbeau-pouretrevrai.be/.

Outre des mesures préventives, l'Inspection économique a réalisé 826 contrôles concernant des cas d'arnaque, soit deux fois plus qu'en 2017.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude de masse, des signalements ont en outre été envoyés à la banque concernée pour 107 numéros de comptes bancaires qui avaient été utilisés par un fraudeur. Enfin, des signalements ont été envoyés à l'opérateur concerné pour 67 numéros de téléphone utilisés par un fraudeur.

13.2.1. Télévendeurs frauduleux

Les signalements de fraudes commises par des télévendeurs ont également été nombreux en 2018. Les fraudeurs appellent les consommateurs sans leur accord au sujet d'une offre attrayante. Il s'agit souvent de bons de réduction pour des voyages. Ils envoient alors un e-mail de confirmation mais même quand le consommateur ne réagit pas à l'offre, des rappels de paiement sont envoyés et des bureaux de recouvrement agressifs interviennent par la suite.

Pour faire cesser ces pratiques, une liste grise a été établie en 2018. Elle reprend ces télévendeurs frauduleux, de même que les bureaux de recouvrement frauduleux qui agissent en leur nom. Elle contient pour l'instant une vingtaine de télévendeurs frauduleux. En outre, 13 messages ont été placés sur la page Facebook Marnaque afin d'avertir rapidement les consommateurs quand un nouveau bureau de recouvrement frauduleux apparaît.

En 2018, l'Inspection économique a rédigé 11 procès-verbaux dans ce cadre.

13.2.2. Factures falsifiées – fraude à la facture

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

En 2018, l'Inspection économique a poursuivi sa lutte contre la fraude à la facture. Elle a collaboré activement avec la Cellule de traitement des informations financières ainsi qu'avec les différents établissements bancaires afin de leur communiquer les numéros des comptes bancaires frauduleux et le modus operandi des fraudeurs afin que des actions efficaces puissent être entreprises. Toutes les informations sur cette fraude et tous les conseils sont accessibles sur le site web du SPF Economie.

Cette lutte a porté ses fruits étant donné que seuls 71 signalements ont été introduits à ce sujet en 2018, ce qui représente une diminution importante par rapport à 2017. Le montant total signalé en 2018 pour les cas de fraude impliquant un numéro de compte bancaire belge s'élève à 503.140 euros, soit 2/3 de moins qu'en 2017.

La grande majorité des plaignants sont des entreprises. Les fraudeurs utilisent de plus en plus des numéros de comptes bancaires étrangers. En outre, le nombre de signalements concernant l'envoi de factures falsifiées par courrier électronique a augmenté. Les techniques utilisées dans ce cadre sont le spoofing et le hacking.

En 2018, l'Inspection économique a dressé 61 procès-verbaux contre des fraudeurs ayant falsifié des factures. Elle les a transmis au parquet compétent. Grâce à l'étroite collaboration avec les établissements financiers, 76 numéros de comptes bancaires belges ont été bloqués.

13.2.3. Annuaires professionnels – démarcheurs publicitaires malhonnêtes

La lutte contre les démarcheurs publicitaires frauduleux a été une priorité du SPF Economie ces dernières années. Cela a débouché sur une forte diminution du nombre de plaintes depuis 2013. En 2018, 573 signalements ont été reçus.

Ce type de fraude s'adresse à des entreprises, lesquelles se voient proposer un enregistrement dans un annuaire professionnel ou dans des revues publicitaires. On

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

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

- l'information du secteur bancaire sur le modus operandi des fraudeurs, les banques ont ainsi été plus attentives au phénomène et ont, si nécessaire, bloqué le numéro de compte bancaire ;
- l'approche pénale des démarcheurs publicitaires. Plusieurs démarcheurs publicitaires importants ont été poursuivis pénalement et condamnés à des peines allant jusqu'à 5 ans de prison ferme ;
- des actions de prévention via la page Facebook « Marnaque » et via la publication d'une liste sur le site web du SPF Economie, reprenant une centaine de démarcheurs publicitaires malhonnêtes. Cette liste a gagné en notoriété auprès des commerçants visés par ces pratiques, de sorte qu'ils se laissent moins vite mettre sous pression par les incitations au paiement de ces fraudeurs notoires ;
- une collaboration active avec les services de police et les parquets.

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

L'Inspection économique a par ailleurs dressé 16 procès-verbaux concernant des annuaires professionnels – démarcheurs publicitaires.

13.2.4. Bureaux de recouvrement frauduleux

Les escrocs utilisent de plus en plus des bureaux de recouvrement fictifs pour inciter les gens à payer. Ces bureaux de recouvrement ont souvent un site web sur lequel toutes les informations exigées sont mentionnées et ils sont inscrits dans un registre de commerce, si bien qu'ils donnent l'impression d'être des bureaux de recouvrement agréés.

Nous constatons toutefois un glissement dans ce domaine, certains bureaux de recouvrement ne s'inscrivent plus à un registre de commerce (même à l'étranger) et utilisent des adresses fictives afin de renforcer leur anonymat. L'escroc se fait pour ainsi dire passer pour un bureau de recouvrement.

Ces bureaux de recouvrement fictifs ne sont évidemment pas inscrits en tant que tels auprès du SPF Economie, ce qui constitue une infraction à l'article 4 de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur. A côté de cela, des infractions ont également été constatées à pratiquement toutes les autres obligations de cette loi auxquelles un bureau de recouvrement légitime doit satisfaire.

En 2018, 21 procès-verbaux concernant des bureaux de recouvrement frauduleux ont donc été dressés pour non-respect de la loi sur le recouvrement amiable des dettes du consommateur et pour escroquerie.

La liste grise des bureaux de recouvrement au sujet desquels le SPF Economie a reçu des signalements contient pour l'instant 29 bureaux, auxquels il est conseillé de ne pas verser d'argent. Cette liste est disponible sur le site web du SPF Economie. En outre, 27 messages ont été placés sur la page Facebook Marnaque afin d'avertir rapidement les consommateurs quand un nouveau bureau de recouvrement frauduleux apparaît.

Les numéros de comptes bancaires étrangers utilisés par des bureaux de recouvrement frauduleux ont été communiqués aux instances compétentes des pays concernés.

Etant donné que la plupart de ces bureaux de recouvrement se trouvent aux Pays-Bas ou affirment y être établis, une coopération a été mise en place en 2018 avec l'Autorité néerlandaise en charge des consommateurs et du marché (ACM) afin d'échanger des informations. Grâce aux efforts conjoints de l'Inspection économique et de l'ACM, plusieurs de ces bureaux de recouvrement ont déjà plié boutique. Cette collaboration se poursuivra dès lors en 2019.

13.2.5. Vente pyramidale

Les ventes pyramidales permettent de créer progressivement un réseau de vendeurs. Le principal objectif est de rendre le réseau aussi grand que possible. Les participants peuvent surtout gagner de l'argent en engageant d'autres vendeurs. La vente de produits est inexistante, ou seulement accessoire. Les membres sont souvent obligés de déposer des montants conséquents en tant que garantie et pour payer des formations coûteuses. Il est important de souligner qu'aussi bien la mise en place d'un système pyramidal que la participation à celui-ci sont punissables.

Un système pyramidal est donc une structure où les nouveaux membres financent les anciens, croyant qu'ils pourront atteindre leur place dans la pyramide, alors que

celles-ci sont tellement limitées que l'écrasante majorité des participants essuie des pertes parfois colossales pendant que quelques opportunistes ramassent la mise.

Une autre enquête a mis en lumière les agissements d'une autre structure pyramidale qui prétendait pouvoir générer des gains importants en investissant dans des monnaies étrangères alors qu'en réalité, seul le recrutement de nouveaux membres dans la structure permettait de générer des bénéfices.

En 2018, 23 signalements ont été reçus à propos de la vente pyramidale.

Il est ressorti de l'analyse des plaintes que les consommateurs étaient principalement recrutés via les médias sociaux pour entrer dans un système de vente pyramidale. L'une des conséquences pour l'Inspection économique est que cette forme de recrutement se déroule de manière beaucoup plus informelle et est donc plus difficilement détectable.

Le glissement de la vente pyramidale vers des systèmes à structure pyramidale dans lesquels on demande par exemple d'investir dans des cryptomonnaies, déjà constaté en 2017, s'est poursuivi en 2018. Les formes traditionnelles de vente pyramidale ont ainsi pratiquement disparu.

13.2.6. Prêteurs frauduleux

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

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

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

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

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

L'Inspection économique a systématiquement informé les banques lorsqu'un numéro de compte bancaire belge était utilisé, ce qui a conduit au blocage de 6 numéros de comptes en 2018.

13.2.7. Arnaque aux cryptomonnaies

Un nombre exponentiel de signalements indirectement liés aux cryptomonnaies a été reçu en 2018 (1.177 contre 71 en 2017). Il s'agit d'escroqueries impliquant un paiement en cryptomonnaies (fraude à l'amitié, petite annonce douteuse...).

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

Vu la croissance exponentielle de l'arnaque aux cryptomonnaies en 2018, l'Inspection économique a organisé le 29 mars 2018 une réunion de concertation sur la façon de lutter contre le phénomène avec tous les acteurs concernés. Une approche coordonnée en la matière était nécessaire en raison de l'absence de cadre légal ou de reconnaissance légale en Belgique – et par extension au sein de l'UE. Les éventuelles infractions commises avec des cryptomonnaies peuvent toutefois être traitées via certaines dispositions légales car ce n'est pas la monnaie mais bien le modus operandi (par exemple l'escroquerie) qui détermine le champ d'application.

L'une des actions coordonnées était une campagne d'information concernant entre autres les cryptomonnaies, organisée par la FSMA et le SPF Economie. Un site web permettant aux victimes de signaler les arnaques avait été créé. Il reprenait également une liste des plates-formes de commerce de cryptomonnaies. La FSMA actualise régulièrement sa liste des sites web suspects.

En 2018, l'Inspection économique a également pris des mesures répressives et a dressé dans ce cadre 5 procès-verbaux concernant des cryptomonnaies.

13.2.8. Arnaque DHL

En 2018, l'Inspection économique a reçu plusieurs dossiers concernant une arnaque sur les sites de petites annonces. Un acheteur prend contact avec l'auteur d'une annonce afin de lui demander s'il est possible de payer l'article en espèces et propose d'envoyer l'argent via un service de livraison qui nécessite le paiement de frais supplémentaires d'assurance, que le vendeur doit avancer. L'acheteur est également censé payer ce supplément en espèces.

Les dossiers présentant ce même modus operandi ont été rassemblés et l'Inspection économique a planifié une réunion avec le site de petites annonces concerné. Ce dernier a pris les mesures adaptées et a effectué un contrôle approfondi, ce qui a permis de faire fortement diminuer cette pratique.

13.3. Prévention du blanchiment d'argent

13.3.1. Limitation des paiements en espèces

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

En 2018, l'Inspection économique a réalisé 672 contrôles. 75 procès-verbaux ont été dressés. Le montant total des paiements en espèces illégaux constatés durant les contrôles s'élevait à 51.260.755,65 euros.

Tableau 10. Répartition des paiements en espèces illégaux par secteur

Secteur	En euros
Or	47.410.772,73
Produits alimentaires	1.348.764,11
Viande	621.135,47
Hôtels	455.799,47
Pièces pour voitures	286.679,52
Tabac	171.155,16
Construction	125.607,20
Location immobilier	85.322,21
Santé	80.839,78
Textile	61.983,35
Véhicules d'occasion	54.878,50
Divers	557818.15
Total	**51.260.755,65**

Source : SPF Economie.

13.2.3. Contrôles dans le secteur diamantaire

Les contrôles sur les déclarations de stock de diamants

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

2002, exécutée par l'arrêté royal du 30 avril 2004, modifié par l'arrêté royal du 26 août 2010 portant des mesures relatives à la surveillance du secteur du diamant.

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

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

Il a ainsi été demandé pour 86 (78 + 8 dont l'exercice fiscal ne coïncidait pas avec l'année civile) commerçants en diamant de prévoir un contrôle pour non-introduction de leur stock de diamants et son traitement pour l'exercice 2017.

Un procès-verbal a été dressé à l'encontre de 84 commerçants en diamant pour infraction à l'article 169 de la loi-programme du 2 août 2002 (non-introduction de la déclaration de stock).

Ces procès-verbaux ont directement été envoyés au parquet du procureur du roi d'Anvers.

Outre la rédaction d'un procès-verbal, ces diamantaires ont reçu une sanction administrative d'un montant de 500 à 1.500 euros.

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

Ces contrôles sont réalisés sur la base de l'arrêté royal du 7 octobre 2013 portant approbation du règlement pris en exécution de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces (anciennement la loi du 11 janvier 1993).

Cet arrêté stipule notamment que chaque commerçant en diamant doit désigner au sein de son entreprise un responsable anti-blanchiment qui veille au respect des obligations imposées dans le règlement :

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

- une obligation de conservation (cinq ans pour les pièces justificatives) ; et
- une obligation de formation et de sensibilisation des travailleurs.

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

Une enquête a eu lieu chez 89 diamantaires ayant omis de remettre leur rapport d'activités pour 2017.

85 d'entre eux étaient en infraction.

Une sanction administrative de 500 à 1.500 euros leur a été infligée.

Un contrôle portant sur le contenu du rapport anti-blanchiment introduit a par ailleurs été réalisé chez un autre groupe de commerçants en diamant (« spot checks »). Cette mesure a été prise en raison des lacunes du rapport ou en cas de suspicion de manipulation. On a également vérifié si des opérations au comptant n'avaient pas été réalisées au-delà de la limite autorisée fixée par l'article 21 de la loi du 11 janvier 1993. Sur les 35 diamantaires contrôlés, une entreprise a reçu un procès-verbal et 3 autres un procès-verbal d'avertissement en raison d'infractions à l'interdiction des paiements en espèces. En outre, une demande de radiation administrative du siège social et/ou de l'unité d'établissement a été introduite auprès du service de gestion de la BCE pour 3 entreprises.

© jamesteohart - Adobe Stock

14. L'Inspection économique au niveau international

14.1. Collaboration multilatérale au sein de l'Union européenne

Le règlement 2006/2004/CE[5] (également appelé règlement CPC) est de loin l'instrument le plus important sur lequel l'Inspection économique fonde sa collaboration multilatérale. Il impose aux Etats membres de l'UE des obligations par rapport à la collaboration entre leurs instances nationales qui sont responsables du respect de la législation sur la protection des consommateurs. Il prévoit que les Etats membres se prêtent assistance. Cela peut tout d'abord être assuré en échangeant des informations sur les enquêtes. Les Etats membres peuvent aussi se demander d'intervenir contre des entreprises qui enfreignent le droit des consommateurs. En règle générale, ce sont les autorités de l'Etat membre où l'entreprise est établie qui interviennent. Elles le font au nom des consommateurs des autres Etats membres concernés.

Dans ce cadre, l'Inspection économique est la seule autorité compétente et son service Collaboration internationale fait office d'unique bureau de liaison. En tant qu'autorité compétente, il lui incombe de satisfaire aux requêtes d'autres Etats membres. Le bureau de liaison est responsable de la coordination (nationale) de la collaboration.

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

Le règlement 2006/2004 est contraignant et directement applicable.

A partir du 17 janvier 2020, le règlement actuel sera remplacé par le nouveau règlement 2017/2394[6]. Il conserve les grands principes mais a clairement pour objectif de donner une plus grande force de frappe aux autorités compétentes et de parvenir à une meilleure coopération entre les différentes autorités, principalement dans le cadre des infractions intracommunautaires et/ou de grande ampleur. Cela s'explique notamment par les défis de l'économie numérique et le développement du commerce de détail transfrontalier. A cette fin, des compétences élargies ont notamment été prévues pour les autorités, de même qu'un nouveau cadre pour les actions coordonnées, de nouvelles procédures communes et un meilleur échange d'informations. Ce nouveau règlement fait partie du paquet sur le commerce électronique (stratégie pour le marché unique numérique en Europe) et fait suite à une évaluation du règlement existant. L'Inspection économique a participé activement au processus d'élaboration de cette nouvelle législation européenne. A la suite de cela, les premiers préparatifs ont déjà été mis en place en 2018 afin de rendre le droit national conforme au nouveau règlement. Le règlement aura en effet un impact non négligeable sur les compétences et la méthode de travail de l'Inspection économique.

Echange de dossiers

Les chiffres ci-dessous indiquent le nombre de demandes que l'Inspection économique a respectivement envoyées et reçues dans le cadre du règlement 2006/2004/CE (réseau CPC).

Tableau 11. Dossiers internationaux - demandes envoyées en 2018

	Demandes d'informations (art. 6)	Demandes de mesures (art. 8)	Total
France	5	1	6
Estonie	0	1	1
Italie	1	0	1
Pays-Bas	4	8	12
Roumanie	1	0	1
Autriche	0	1	1
Royaume-Uni	0	1	1
Total	**11**	**12**	**23**

Source : SPF Economie.

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

Tableau 12. Dossiers internationaux - demandes reçues en 2018

	Demandes d'informations (art. 6)	Demandes de mesures (art. 8)	Total
Lituanie	1	0	1
Malte	0	1	1
France	1	0	1
Royaume-Uni	0	1	1
Total	**2**	**2**	**4**

Source : SPF Economie.

Dans le cadre de la coopération européenne, l'Inspection économique a également reçu en 2018 14 alertes (avertissements) de la part de partenaires d'un autre pays européen concernant des pratiques douteuses d'entreprises actives sur le marché intérieur européen et ayant potentiellement pu porter préjudice à des consommateurs en Belgique.

Les demandes concernent divers thèmes, la plupart reprennent des infractions à la réglementation sur l'e-commerce (directive 2000/31/CE), à la législation sur les pratiques commerciales déloyales (directive 2005/29/CE) et/ou à la directive sur les droits des consommateurs (directive 2011/83/UE). Des problématiques courantes sont l'absence de possibilité d'identification des commerçants en ligne, le calcul des prix (manque de transparence et suppléments injustifiés) et les omissions trompeuses. En outre, nous constatons également des problèmes liés à des abonnements non sollicités.

Projets et actions

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

- Médias sociaux

Des problèmes de clauses abusives ont été constatés dans les conditions générales de Facebook, Twitter et Google+. Les autorités CPC ont sommé les entreprises d'apporter les adaptations nécessaires. Google+ a disparu du marché pendant l'action, Twitter s'est mis en règle dans le courant de l'année 2018 et quelques problèmes restent non résolus chez Facebook. Cette action commune devrait se clôturer en 2019.

- Location de voitures

Une action commune a été lancée au sein du réseau CPC (réseau de toutes les autorités de protection des consommateurs de l'UE) en 2014 au sujet des entreprises de location de voitures à la suite de problèmes dans le secteur répertoriés par les Centres européens des Consommateurs.

L'action visait cinq grands acteurs : Avis, Europcar, Enterprise, Hertz et Sixt. En 2017, ces loueurs se sont engagés à mettre en place certaines adaptations mais le réseau CPC a demandé des mesures complémentaires.

Le dialogue s'est poursuivi en 2018 et il semble que l'action sera clôturée en 2019.

- Subscription traps

La problématique des pièges aux abonnements, mieux connue sous le nom de « subscription traps », reste un point important pour le réseau CPC et est entre-temps aussi apparue sur le radar d'Europol. Il a dès lors été décidé de joindre les forces. A côté de cela, une concertation aura lieu avec les sociétés de cartes de crédit afin de voir comment mettre en place les mesures de sécurité requises pour que le consommateur soit clairement informé du montant et de la fréquence des débits s'il accepte une offre de ce type. Ce projet ayant été lancé pendant les derniers mois de 2018, c'est principalement en 2019 qu'il devrait avancer.

- Airbnb

Les autorités CPC, parmi lesquelles l'Inspection économique, ont adopté sous la conduite de la Norvège une position commune demandant à Airbnb de tendre vers une meilleure transparence des prix et de procéder à certaines adaptations visant à éclaircir ses conditions générales. La plate-forme a réagi positivement à cette demande et a remis des propositions d'adaptations concrètes. Le réseau CPC a accueilli favorablement et commenté ces propositions. Il a été demandé à Airbnb de faire les adaptations définitives pour fin 2018.

Opération « coup de balai » CPC

Comme chaque année, une journée d'opération « coup de balai » sur internet a de nouveau été organisée en 2018 au sein du réseau européen Consumer Protection Cooperation (CPC). Le thème général était cette fois la transparence des prix.

L'Inspection économique a choisi de se concentrer sur le secteur des meubles. L'inspection économique a analysé 30 sites web et a constaté un ou plusieurs problèmes sur chacun d'entre eux. 10 étaient belges, 13 néerlandais et les autres étaient français, allemands ou britanniques.

Ils font actuellement l'objet d'un examen plus approfondi.

Partout dans l'UE, dans le cadre de cette opération « coup de balai » sous le thème général de la transparence des prix, 560 sites web ont été visités et 307 d'entre eux ont été retenus pour une suite d'enquête.

Enfin, l'Inspection économique a collaboré au sein du réseau CPC à la définition des priorités de l'exercice à venir et a également participé activement au groupe d'experts E-enforcement. Le projet a pour but de rédiger, via l'échange des meilleures pratiques et la rédaction de documents de référence, des normes pour les enquêteurs sur internet et de créer et/ou de renforcer la capacité d'enquête en ligne dans les Etats membres.

14.2. Collaboration bilatérale

France

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

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

Centre européen des Consommateurs

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

En 2018, les problématiques récurrentes ont concerné la revente de tickets, les achats forcés et la non-livraison de produits commandés sur internet. D'autre part, le CEC est un canal d'information important pour l'Inspection économique afin de déceler les signes d'éventuelles violations des règles relatives à la protection des consommateurs.

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

Autre

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

14.3. International Consumer Protection and Enforcement Network

L'International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) a été créé en 1992 par plusieurs autorités de protection des consommateurs afin d'échanger des expériences et de répondre aux pratiques qui nuisent au consommateur dans une économie de plus en plus globale. Les cinq continents sont représentés dans ce réseau, qui compte désormais 61 membres et 3 organisations partenaires. On y retrouve aussi cinq observateurs non étatiques.

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

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

La présidence a été assurée par le Ministry of Customs and Trade turc pendant la première moitié de 2018 et par la Competition and Consumer Protection Commission zambienne durant le second semestre. L'Inspection économique a participé aux conférences et au High Level Meeting organisés en 2018 et a cordonné l'ICPEN Best Practices Workshop.

Conférence et High Level Meeting Turquie

Le second événement du réseau sous la présidence du Ministry of Customs and Trade a eu lieu à Istanbul en avril 2018. Le High Level Meeting a mis l'accent sur la préparation du réseau et des prochaines présidences pour l'avenir de l'ICPEN. Lors de la conférence, 6 thèmes ont été approfondis concernant l'économie numérique et les stratégies de contrôle.

Best Practices Workshop Zambie

Le premier événement du réseau sous la présidence de la Competition and Consumer Protection Commission, un Best Practices Workshop (BPW), a eu lieu à Lusaka en novembre 2018. Un BPW vise à développer les capacités d'enquête des membres du réseau et s'adresse aux gestionnaires de dossiers. L'Inspection économique a assu-

ré la coordination de cet atelier. Le Best Practices Workshop s'articulait autour du « Program of Work » (PoW) de la présidence zambienne et sur les intérêts manifestés par les membres. Les projets en cours, les thématiques émergentes et les capacités d'enquête ont été évoqués au cours de 8 sessions.

Le BPW a été précédé de l'African Consumer Protection Agencies Training Workshop. L'objectif de cet atelier régional était d'accroître les capacités des autorités de contrôle africaines, qui sont généralement de jeunes institutions. Des agents de l'Inspection économique ont prêté leur concours à cette initiative en intervenant en tant que formateurs.

Projets et actions

L'Inspection économique a été active dans plusieurs groupes de projet. Le projet Marketing Through Social Media a mis l'accent sur le rôle des influenceurs en ligne dans le processus de marketing. Les travaux se sont clôturés par la publication d'un rapport d'étude en juin 2018.

Pendant le second semestre de 2018, l'Inspection économique a participé au lancement des groupe de travail des projets Marketing Practices Directed to Children in the Digital World et Unfair Trading Practices in the Financial Sector. Le premier projet étudie la façon dont les enfants, en tant que groupe-cible vulnérable, sont exposés en ligne à la publicité, les problèmes potentiels que cela entraîne et le cadre légal applicable. Le second groupe de projet dresse l'inventaire des pratiques du secteur du crédit hypothécaire et à la consommation.

En juin 2018, l'ICPEN a adressé aux entreprises actives dans l'économie numérique une lettre ouverte soulignant l'importance que revêtent des conditions générales correctes pour le consommateur et rappelant qu'elles doivent être claires, non trompeuses et transparentes. Les entreprises ne peuvent dissimuler aucune caractéristique essentielle du service dans leurs conditions. Dans le cadre de l'économie numérique, elles doivent également respecter les droits du consommateur, y compris en matière de protection de la vie privée.

Préalablement à cette action, l'ICPEN a organisé en février 2018 une opération « coup de balai » sur internet qui a permis aux autorités participantes, dont l'Inspection économique, de mieux comprendre les pratiques liées à la rédaction de conditions générales préjudiciables pour le consommateur.

Fraud Prevention Month

En 2018, l'Inspection économique a lancé la campagne « Escrocs au bout du fil » en collaboration avec le CEC, Contact Centers et Do Not Call Me. Cette action a mis

l'accent sur la problématique combinée de l'escroquerie par téléphone et des faux bureaux de recouvrement. Une page web reprenant des trucs et astuces et une liste grise des télévendeurs et des bureaux de recouvrement a été créée sur le site web du SPF Economie. La campagne a été mise en avant pendant toute une semaine dans le programme « De Inspecteur » sur Radio 2.

14.4. International Mass Marketing Fraud Working Group

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

Le groupe de travail s'est réuni deux fois en 2018. Les principaux thèmes à l'ordre du jour des réunions étaient les « tech support scams » – une forme d'arnaque via laquelle les victimes reçoivent un appel, souvent au nom de Microsoft, afin de résoudre de prétendus problèmes techniques sur leur PC. Cette pratique est également en vogue en Belgique.

La fraude masse par la poste, la fraude CEO[7] et les pièges aux abonnements ont aussi fait l'objet d'une attention particulière.

7 Un collaborateur de la division financière d'une grande entreprise (active au niveau international) a été contacté par un escroc se faisant passer pour le grand patron, le CEO, qui l'a chargé de virer rapidement une forte somme (le plus souvent vers un compte étranger), ou de modifier le numéro de compte d'une opération financière pas encore exécutée.

© beeboys - Adobe Stock

Législation dont la surveillance incombe à l'Inspection économique

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

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

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

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

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

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

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

Loi-cadre du 1er mars 1976 réglementant la protection du titre professionnel et l'exercice des professions intellectuelles prestataires de services.

Loi du 6 juillet 1976 sur la répression du travail frauduleux à caractère commercial ou artisanal.

Loi du 24 janvier 1977 relative à la protection de la santé des consommateurs en ce qui concerne les denrées alimentaires et les autres produits.

Loi du 21 février 1986 sanctionnant les infractions aux règlements de la Communauté économique européenne en matière de marché viti-vinicole.

Loi du 11 août 1987 relative à la garantie des ouvrages en métaux précieux.

Loi du 5 août 1991 relative à l'importation, l'exportation et le transit d'armes, de munitions et de matériel devant servir spécialement à un usage militaire et de la technologie y afférente.

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

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

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

Loi du 30 octobre 1998 relative à l'euro.

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

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

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

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

Loi du 11 juin 2004 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 profes-

sion 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 – 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 du 28 février 2013.

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

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

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

Conformément à l'article XV.8, §2 CDE : les articles 196, 299, 494 et 496 à 503 du Code pénal. (est complété par les articles 197 et 210bis C. pén.)

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

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

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

Loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du

financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces.

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

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

Liste des abréviations

ADR	Alternative Dispute Resolution
AFCOS	Anti-fraud coordination service
AFMPS	Agence fédérale des médicaments et des produits de santé
AFSCA	Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire
AR	Arrêté royal
B2B	Business to business
CDE	Code de droit économique
CEC	Centre européen des Consommateurs
CICF	Commission interdépartementale pour la coordination de la lutte contre les fraudes dans les secteurs économiques
CPC	Consumer Protection Cooperation
FSMA	Financial Services and Markets Authority
ICPEN	International Consumer Protection and Enforcement Network
OLAF	Office européen de lutte antifraude
p.-v. av.	Procès-verbal d'avertissement
p.-v.	Procès-verbal
PME	Petite ou moyenne entreprise
SPF Economie	Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
SPF	Service public fédéral
UE	Union européenne

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

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