Rapport annuel 2021

Direction générale de l'Inspection économique

© AdobeStock.com

economie

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

.be

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

Rue du Progrès 50 — 1210 Bruxelles

N° d'entreprise : 0314.595.348

- 0800 120 33 (numéro gratuit)
- SPFEco
- @spfeconomie
- linkedin.com/company/fod-economie (page bilingue)
- instagram.com/spfeco
- youtube.com/user/SPFEconomie
- economie.fgov.be

Éditrice responsable :
Séverine Waterbley
Présidente du Comité de direction
Rue du Progrès 50 — 1210 Bruxelles

Version internet

221-22

Avant-propos

La crise du Covid a encore dominé les premiers mois de 2021. L'Inspection économique a participé au contrôle des mesures d'accompagnement. Le présent rapport annuel inclut un chapitre à ce sujet.

En marge du Covid, l'Inspection économique a rempli ses tâches fondamentales habituelles. Elle a effectué 4 enquêtes générales entièrement réalisées. .En outre, les sections spécialisées ont mené des enquêtes importantes concernant des thèmes d'actualité sensibles et cruciaux tels que le greenwashing, les voyages, le secteur de l'énergie, le recouvrement de dettes, l'étiquetage, etc.

Dans le cadre de la révolution numérique, des contrôles de sites web ont été effectués.

La lutte contre la fraude et la prévention du blanchiment ont également pris une nouvelle dimension en ciblant les centres d'affaires, les agents immobiliers, les antiquaires et les marchands d'art et les clubs de football professionnels.

Dans la lutte contre la fraude de masse, qui fait l'objet de milliers de signalements, des mesures de sensibilisation et, là où c'était possible, d'obstruction ont été prises afin de limiter le nombre de victimes.

Le point de contact reste populaire et reçoit chaque année des dizaines de milliers de signalements, dont la majeure partie est liée à la fraude. Cela nous donne un aperçu indispensable des problématiques auxquelles sont confrontés les consommateurs.

L'année 2021 a également vu le lancement des procédures réformées d'application de la loi : une application effective et proportionnelle est en effet la pierre angulaire de toute inspection. Le règlement pénal et la transaction ont été élargis pour inclure la possibilité d'infliger des sanctions administratives. L'efficacité s'en trouve accrue, mais la responsabilité de garantir les droits de toutes les personnes concernées est également engagée.

L'Inspection économique a dès lors créé un service indépendant « Sanctions et Litiges » qui gère l'intégralité du processus de sanction et veille à sa qualité.

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

Wim Van Poucke,

Directeur général

Table des matières

Avant-propos 3
1. Introduction 8
1.1. L'Inspection économique au sein du SPF Economie 8
1.2. Principales missions de l'Inspection économique 9
1.3. Organigramme 10
1.4. Ressources budgétaires et en personnel 11
2. Signalements 12
3. Guidance 16
4. Règlement extrajudiciaire des litiges 17
4.1. Audits des entités de REL 17
4.2. BELMED 17
4.3. Concertation trimestrielle avec le Service de Médiation pour le Consommateur 17
5. Contrôles 18
5.1. Aperçu statistique général 18
5.1.1. Contrôles 18
5.1.2. Application de la loi 18
5.2. Contrôles Covid 19
5.2.1. Signalements Covid 19
5.2.2. Contrôles Covid 21
5.3. Enquêtes générales 24
5.3.1. Législations de base 24
5.3.2. Car-pass 25
5.3.3. Agents immobiliers 27
5.3.4. Télémarketing 28
6. Protection des consommateurs 30
6.1. Aperçu des contrôles sur la protection des consommateurs 30
6.2. Voyages à forfait 31
6.3. Recouvrement amiable de dettes 31
6.4. Le secteur de l'énergie 31
6.5. Greenwashing 32

6.6. Services financiers 32
6.6.1. Frais pour les paiements électroniques – mini-sweep 32
6.6.2. Publicité pour le crédit 33
6.7. Soldes 33
7. Concurrence loyale 34
7.1. Travail frauduleux 34
7.2. Professions intellectuelles prestataires de services 34
7.3. Jour de repos hebdomadaire, heures d'ouverture et de fermeture 35
7.4. Protection des entreprises 35
8. Qualité et Sécurité 36
8.1. Alimentation 36
8.1.1. Les indications géographiques protégées, les dénominations d'origine et les spécialités traditionnelles garanties des produits agricoles et des denrées alimentaires 37
8.2. Étiquetage du non alimentaire 38
8.2.1. Produits pétroliers 38
8.3. La sécurité physique du consommateur 38
8.3.1. Notifications produits dangereux 39
8.3.2. Centres de bronzage 39
8.3.3. Actions liées au Covid 40
9. Droits intellectuels 41
9.1. Contrôle de la gestion collective de droits d'auteur et de droits voisins 41
9.2. Lutte contre la contrefaçon 43
10. Internet et e-commerce 44
11. Lutte contre la fraude 45
11.1. Commission interdépartementale pour la coordination de la lutte contre la fraude dans les secteurs économiques (CICF) 45
11.2. Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale 45
11.3. Prévention du blanchiment d'argent 46
11.3.1. Limitation des paiements en espèces 46
11.3.2. Agents immobiliers 46
11.3.3. Centres d'affaires 46
11.3.4. Antiquaires et marchands d'art 46

11.3.5. Secteur diamantaire 47
11.3.6. Football 48
11.4. Fraude de masse 48
12. Coopération internationale 50
12.1. Coopération européenne 50
12.1.1. Projets et actions 51
12.2. Coopération bilatérale 52
12.2.1. France 52
12.2.2. Centre Européen des Consommateurs 53
12.2.3. Pays-Bas 53
12.3. International Consumer Protection and Enforcement Network 53
12.3.1. Projets et actions 54
12.4. Global Anti-fraud Enforcement Network 54
Législation dont la surveillance incombe à l'Inspection économique 55

Liste des tableaux

Tableau 1. Ressources budgétaires de l'Inspection économique en 2021 11

Tableau 2. Ressources budgétaires de l'Inspection économique (31 décembre 2021) 11

Tableau 3. Fréquence des phénomènes dans les signalements (catégorie principale) 13

Tableau 4. Fréquence des phénomènes dans les signalements 14

Tableau 5. Contrôles et infractions par catégorie 18

Tableau 6. Avertissements et procès-verbaux en 2021 selon la catégorie principale 19

Tableau 7. Signalements liés au Covid en 2021 par type 20

Tableau 8. Contrôles des mesures de crise par province (2021) 21

Tableau 9. Contrôles des mesures de crise Covid selon le thème (2021) 22

Tableau 10. Enquête générale sur la législation de base 2021 – contrôles et mesures 24

Tableau 11. Enquête générale sur la législation de base 2021 - pourcentage d'infraction par secteur 24

Tableau 12. Enquête générale car-pass 2021 – contrôles et mesures 26

Tableau 13. Enquête générale sur les agents immobiliers – contrôles et mesures 28

Tableau 14. Enquête générale sur le télémarketing 2021 – contrôles et mesures 29

Tableau 15. Contrôles sur la protection des consommateurs 30

Tableau 16. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire (2021) 37

Tableau 17. Contrôles étiquetage du non alimentaire (2021) 38

Tableau 18. Enquêtes liées au Covid concernant la sécurité des produits (2021) 40

Tableau 19. Contrôles commerce en ligne 44

Tableau 20. Avertissements et procès-verbaux commerce en ligne 44

Tableau 21. Dossiers internationaux - demandes CPC 2021 51

Liste des graphiques

Graphique 1. Effectifs en personnel 2012-2021 11

Graphique 2. Évolution des signalements auprès de l'Inspection économique – série temporelle 12

Graphique 3. Signalements liés au Covid en 2021 – série temporelle 20

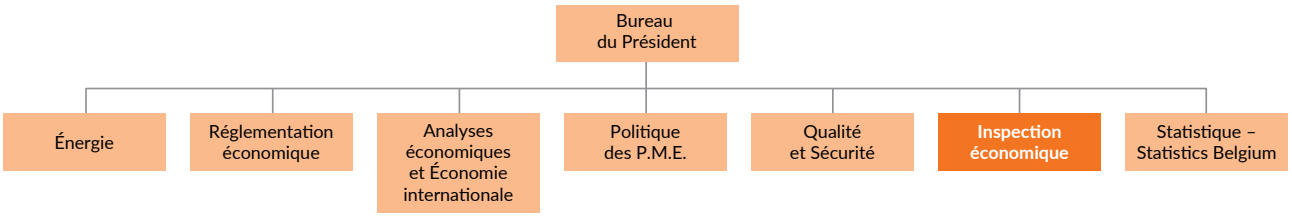
Graphique 4. Contrôles Covid en 2021 – série temporelle 21

Graphique 5. Signalements en matière d'escroquerie - série temporelle 49

1. Introduction

1.1. L'Inspection économique au sein du SPF Economie

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



1.2. Principales missions de l'Inspection économique

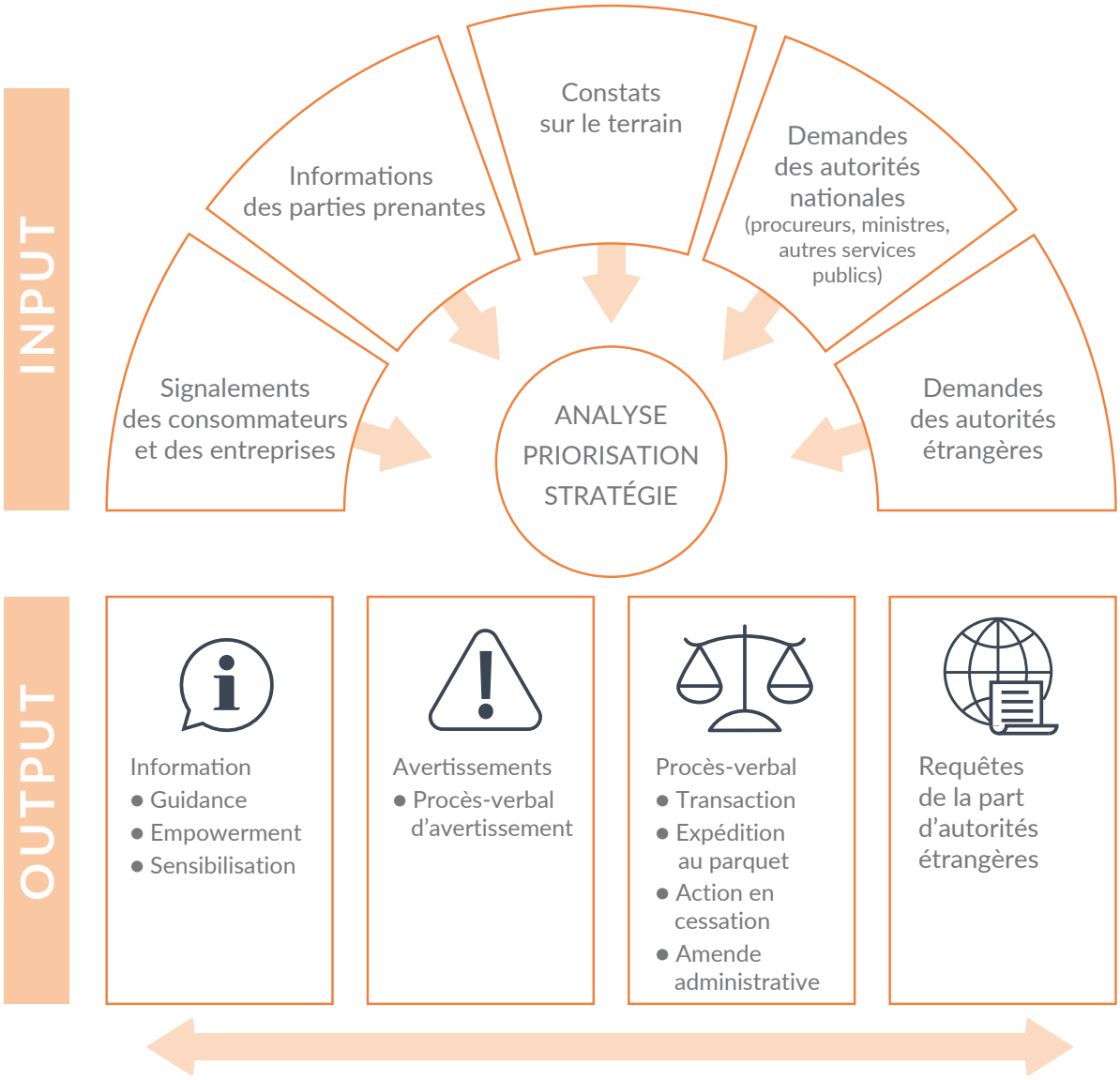
L'Inspection économique veille au bon fonctionnement du marché grâce au respect de la réglementation économique.

Elle assure cette mission de différentes manières, allant de la simple fourniture d'informations et de la guidance à la remise d'avertissements formels et, si nécessaire, à la verbalisation des contrevenants.

Elle peut aussi demander aux autorités d'autres États membres de l'Union européenne (UE) d'intervenir.

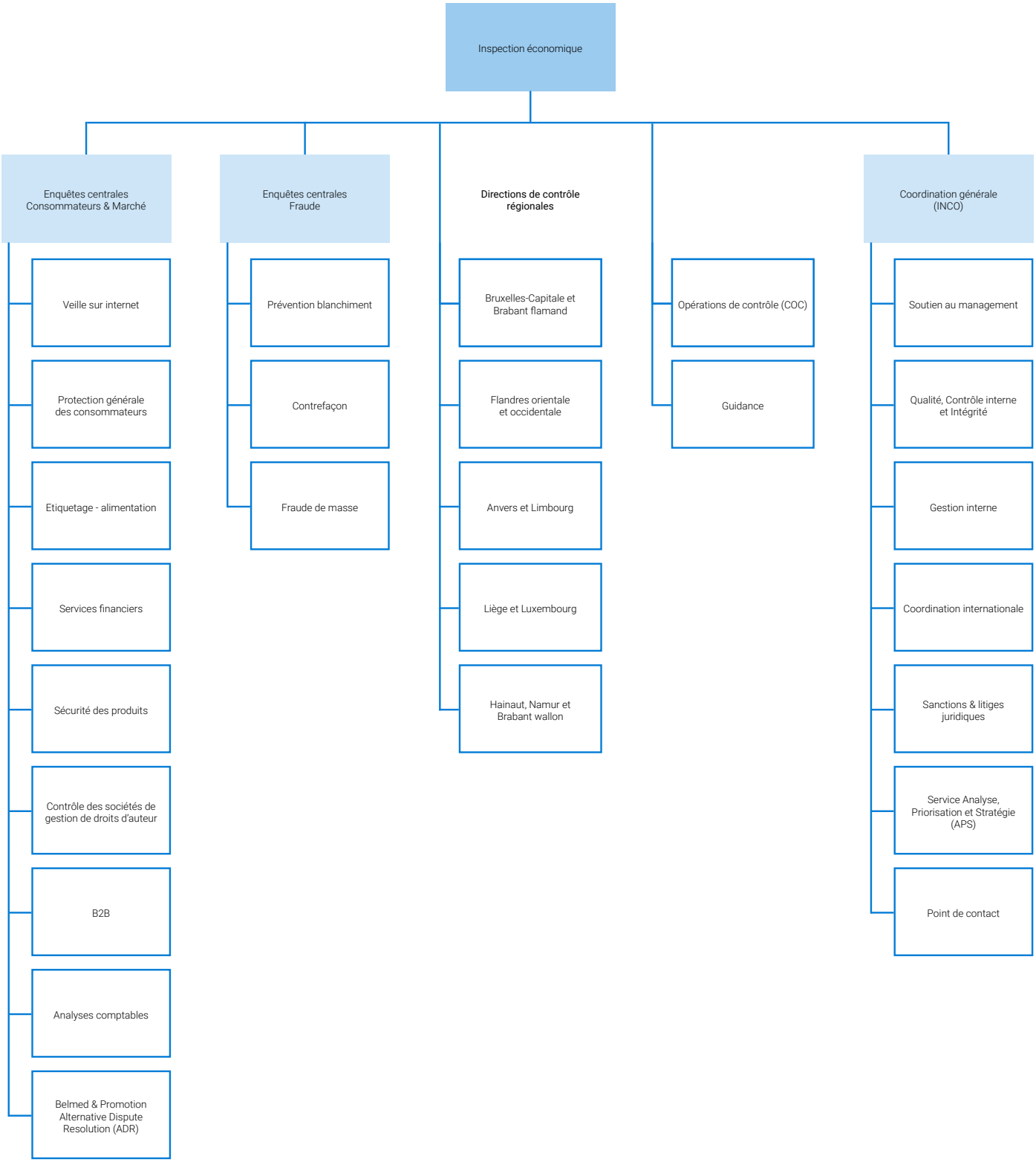
L'Inspection économique ne travaille pas au hasard. La réalisation efficace de sa mission de maintien est le résultat d'une analyse stratégique des informations et des instructions de différentes sources. Outre les constats que les agents de contrôle assurent sur le terrain, les signalements que l'Inspection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

Elle reçoit également des instructions et des demandes des autorités nationales et étrangères.



1.3. Organigramme

Figure 1. Organigramme Inspection économique 2021



1.4. Ressources budgétaires et en personnel

Tableau 1. Ressources budgétaires de l'Inspection économique en 2021

En milliers d'euros.

Personnel statutaire et stagiaires	14.532
Personnel autre que statutaire	606
Dépenses et frais de fonctionnement récurrents	1.635
Dépenses pour l'achat de biens meubles durables	5

Source : SPF Economie.

Tableau 2. Ressources budgétaires de l'Inspection économique (31 décembre 2021)

En équivalents temps plein (ETP)

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D
Agents statutaires	116,0	120,6	13,5	1,0
Agents contractuels	1,0	0	4,5	1,0
Total	**117,0**	**120,6**	**18,0**	**2,0**

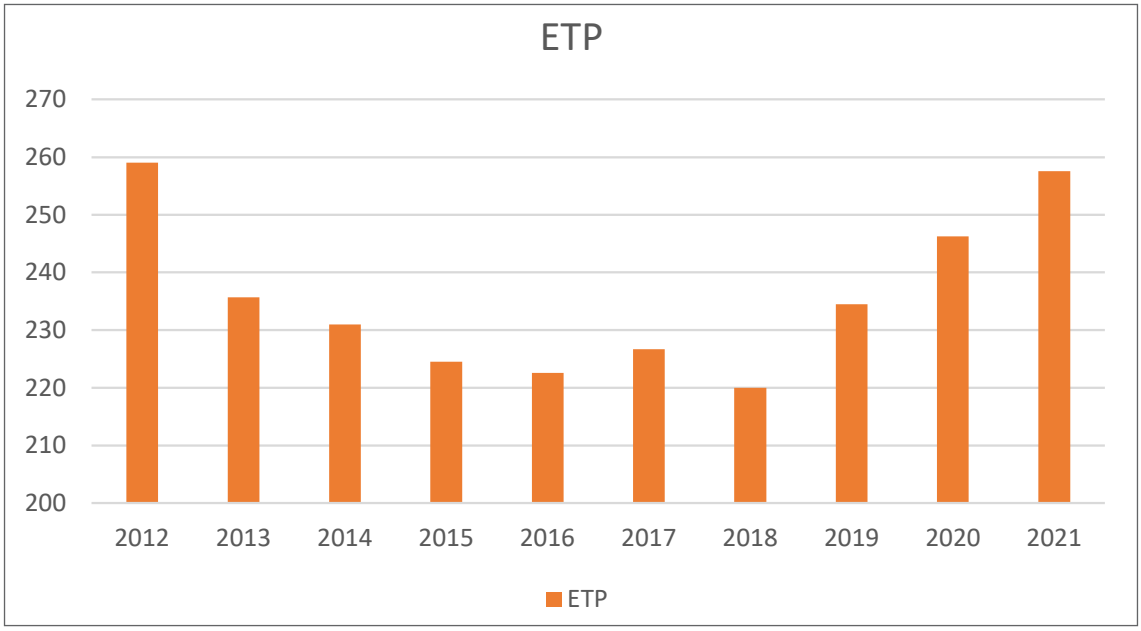
Source : SPF Economie.

En 2021, 29 équivalents temps plein (ETP) ont été engagés et 16,3 sont partis.

Au 31.12.2021, les effectifs en personnel s'élevaient à 257,6 ETP (+ 11,3 ETP par rapport au 31.12.2020 (246,3)).

Graphique 1. Effectifs en personnel 2012-2021

En équivalents temps plein, fin de l'année.



Source : SPF Economie.

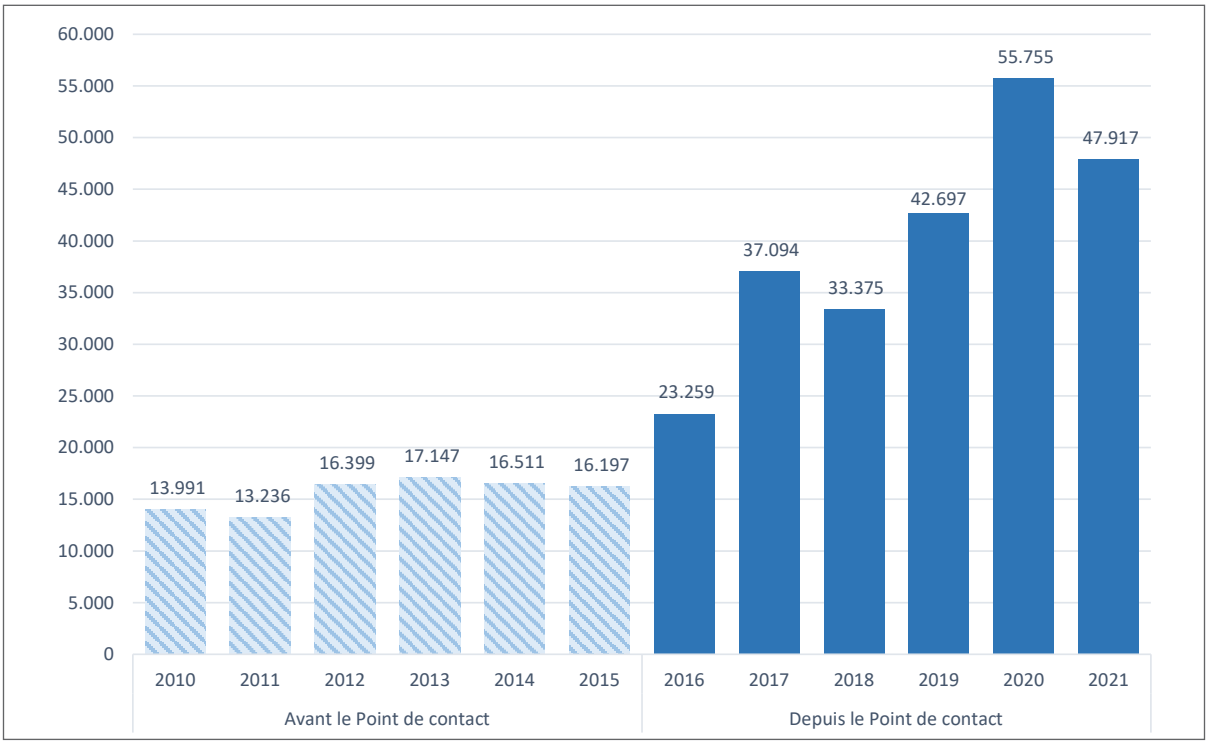
2. Signalements

Pointdecontact.belgique.be est une plateforme en ligne sur laquelle les consommateurs et les entreprises peuvent signaler les cas de tromperie, d'arnaque, de fraude ou d'escroquerie. Sur la base de questions concrètes, ils reçoivent immédiatement une réponse au problème posé, qui reprend un avis et/ou un renvoi à l'instance compétente pouvant les aider par la suite. Le Point de contact a été lancé en 2016 et est géré par l'Inspection économique.

Pour l'Inspection économique, il s'agit d'une source importante d'informations sur le marché.

En 2021, le Point de contact a reçu 53.413 signalements, dont 47.917 signalements ont été attribués à l'Inspection économique. Il s'agit d'une diminution de 14 % par rapport à l'année record de 2020, mais d'une augmentation de 12 % par rapport à l'année plus normale de 2019.

Graphique 2. Évolution des signalements auprès de l'Inspection économique – série temporelle



Source : SPF Economie

Le nombre le plus important de signalements reçus en 2020 concernait des pratiques frauduleuses dans le domaine de l'e-commerce (faux webshops) ou d'escroquerie en ligne (phishing). Le respect des mesures de confinement, ainsi que les annulations et/ou les reports de voyages et évènements à la suite du Covid ont également participé à ce nombre anormalement élevé de signalements.

En 2021, les cas (de tentative) d'escroquerie sont restés bien présents. Les phénomènes les plus fréquents concernaient du phishing, ainsi que des fraudes à l'achat ou à la vente, ou encore des factures fantômes. La problématique du démarchage téléphonique reste également d'actualité, ainsi que celles des problèmes de livraison, des achats forcés et autres abonnements cachés (voir tableau 4)

Les signalements sont encodés à l'aide d'une nomenclature des phénomènes. Un signalement peut contenir plus d'un phénomène.

Les tableaux ci-dessous donnent un aperçu des signalements et des phénomènes qu'ils présentent. Le tableau 3 les classe selon la catégorie principale, le tableau 4 va jusqu'au niveau de phénomène le plus détaillé.

Tableau 3. Fréquence des phénomènes dans les signalements (catégorie principale)

Catégorie de phénomène	**Fréquence**
Pratiques avec intention frauduleuse ou de tromperie - pratiques d'escroquerie	28.032
Pratiques concernant le mode de démarchage/recrutement des clients	11.583
Pratiques concernant l'exécution de contrats	6.170
Information incorrecte/tromperie	2.776
Pratiques dans le cadre de la gestion des affaires	2.136
Pratiques dans le cadre du processus de transaction/d'achat	1.066
Absence ou défaut des informations précontractuelles	958
Pratiques concernant la fixation des prix	573
Commerce de produits à caractère illégal	572
Pratiques dans le cadre d'actions promotionnelles	422

Source : SPF Economie

Tableau 4. Fréquence des phénomènes dans les signalements

Catégorie de phénomène	Phénomène	Nombre
Commerce de produits à caractère illégal	Revente de titres d'accès	24
	Commerce de contrefaçons et assimilés	519
	Commerce de produits dangereux	19
	Commerce de précurseurs d'explosifs	1
	Commerce de produits à caractère illégal - n.s.a.	11
Pratiques dans le cadre du processus de transaction/d'achat	Facturation de frais de paiement	320
	Non-remise de la confirmation relative au droit de rétractation	27
	Irrégularités dans le cadre de transactions/de l'achat - n.s.a.	42
	Irrégularités concernant la remise des documents de vente - n.s.a.	126
	Pratiques concernant les paiements - n.s.a.	527
	Paiements en espèces interdits	64
Pratiques dans le cadre d'actions promotionnelles	Irrégularités dans le cadre des soldes et variantes	77
	Irrégularités dans le cadre de liquidations	7
	Irrégularités concernant les bons de réduction et variantes - n.s.a.	61
	Irrégularités concernant les actions promotionnelles - n.s.a.	296
Pratiques en matière de conditions de vente	Utilisation de contrats avec clauses abusives - n.s.a.	65
	Discrimination en matière de conditions d'acquisition - géoblocage	8
	Discrimination en matière de conditions d'acquisition - n.s.a.	16
	Modification unilatérale des conditions de vente	71
	Utilisation de clauses abusives concernant la reconduction tacite	81
	Irrégularités concernant les conditions de vente - n.s.a.	31
Pratiques concernant le mode de démarchage/recrutement des clients	(Tentative d')achat forcé	1365
	Démarchage avec dissimulation de l'objectif commercial	382
	Approche/recrutement de clients via manipulation, intimidation ou pression psychique	93
	Démarchage abusif (par ex. ne m'appelez plus)	9693
	Pratiques concernant le mode de démarchage/recrutement des clients - n.s.a.	455
Pratiques relatives à la conclusion, la modification ou la résiliation de contrats	Résiliation unilatérale de contrats par le vendeur/prestataire de service	14
	Pratiques relatives à la conclusion, la modification ou la résiliation de contrats - n.s.a.	140
	Pratiques concernant la résiliation de contrats - n.s.a.	5
	Pratiques concernant le switching - n.s.a.	2
Pratiques concernant la fixation des prix	Défauts en matière de prix régulés	15
	Pratiques concernant la fixation des prix - n.s.a.	300
	Pratiques concernant les marges bénéficiaires - n.s.a.	16
	Application de prix abusifs/bénéfice anormal	253
	Vente à perte	7

Catégorie de phénomène	Phénomène	Nombre
Absence ou défaut des informations précontractuelles	Absence ou défaut des informations précontractuelles concernant le prix	370
	Absence ou défaut des informations précontractuelles concernant l'identité de l'entreprise	161
	Absence ou défaut des informations précontractuelles concernant le droit de rétractation	98
	Absence ou défaut des informations précontractuelles concernant la nature et les propriétés des produits	83
	Absence ou défaut des informations précontractuelles - n.s.a.	80
	Autre	233
Information incorrecte/tromperie	Information incorrecte/tromperie sur le produit - nature et propriétés - n.s.a.	611
	Information incorrecte/tromperie sur le prix	512
	Information incorrecte/tromperie sur le produit - disponibilité	346
	Information incorrecte/tromperie sur la qualité/l'identité du vendeur	326
	Annuaires professionnels	275
	Autre	889
Pratiques dans le cadre de la gestion des affaires	Manquements en matière d'obligations sectorielles spécifiques - n.s.a.	513
	Absence d'inscription à la BCE (y compris travail frauduleux)	439
	Irrégularités concernant les heures d'ouverture/le jour de repos hebdomadaire	286
	Défauts en matière d'inscription BCE – n.s.a.	247
	Irrégularités concernant l'enregistrement en tant que recouvreur de dettes	223
	Autre	572
Pratiques concernant l'exécution de contrats	Défauts en matière de livraison de biens/services	3858
	Harcèlement dans le cadre du recouvrement de dettes	586
	Application/octroi défaillant de droits en matière de garantie	577
	Pratiques dans le cadre du recouvrement de dettes - n.s.a.	333
	Exécution déloyale de contrats (sauf livraison)	268
	Autre	989
Pratiques avec intention frauduleuse ou de tromperie - pratiques d'escroquerie	Escroquerie dans le cadre de l'utilisation abusive de données (Phishing).	13122
	Fraude à la vente (obtenir le paiement de produits sans intention de les livrer (de façon conforme)) - n.s.a.	8492
	Escroquerie dans le cadre d'un processus d'achat ((partiellement) fictif) - n.s.a.	3889
	Pratiques avec intention frauduleuse ou de tromperie - n.s.a.	3189
	Établissement de factures sans base	2155
	Autre	7263
Pratiques - n.s.a.	Pratiques - n.s.a.	97
Aucun phénomène d'application	Aucun phénomène d'application	1220

3. Guidance

L'objectif de la guidance est d'aider les entreprises et les commerçants à respecter 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. L'Inspection économique y décrit amplement ce qui est conforme à la loi ou non afin d'assurer une transparence maximale.

La guidance peut prendre la forme de guidelines, mais il peut aussi s'agir de concertation ou encore de sensibilisation à certains sujets.

En 2021, l'Inspection économique a publié des guidelines relatives aux allégations environnementales. De plus en plus d'entreprises axent en effet leur communication sur l'environnement, l'écologie et le développement durable, afin de convaincre le consommateur. Pour que le consommateur puisse prendre une décision d'achat en connaissance de cause, il est primordial que ces allégations ne contiennent pas d'informations fausses et qu'elles n'induisent pas le consommateur en erreur.

Les guidelines ont pour objectif de sensibiliser les entreprises et de les aider à évaluer la validité de leurs allégations environnementales. Elles identifient les grands principes du « greenwashing » et indiquent des bonnes pratiques à adopter pour éviter les pratiques commerciales trompeuses.

L'Inspection économique a également élaboré des guidelines concernant le car-pass. Lors de la vente d'une voiture, le car-pass est l'un des documents via lequel l'acheteur peut obtenir des renseignements utiles sur le véhicule qu'il souhaite acquérir. L'historique kilométrique lui permet de se forger une opinion concernant le kilométrage indiqué par le compteur. Le car-pass reprend également d'autres données, telles que le modèle, la date de la première immatriculation, l'euronorme et les émissions CO_2 du véhicule, etc.

Les professionnels de la vente, de la réparation et de l'entretien de voitures, de même que les stations de contrôle technique, doivent communiquer certaines informations à l'asbl Car-Pass.

À côté de ces nouveaux textes et de la préparation de nouveaux projets, l'Inspection économique a aussi adapté diverses guidelines existantes, notamment celles pour les bijoutiers, ou encore celles relatives à l'indication des prix dans l'horeca.

4. Règlement extrajudiciaire des litiges

4.1. Audits des entités de REL

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

Le SPF Economie a agréé[1] 15 entités qualifiées compétentes pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'Inspection économique réalise chaque année des audits auprès des entités qualifiées pour le règlement extrajudiciaire des litiges. Elle vérifie si les rapports annuels, les règlements de procédure et les sites web contiennent toutes les données requises par la loi, si les gestionnaires de dossiers suivent régulièrement des formations et sont bien indépendants et si le traitement des dossiers se déroule correctement.

En 2021, 15 audits ont été effectués auprès des entités qualifiées. Cela a permis de conclure que les informations obligatoires n'étaient pas toujours reprises sur le site web, dans les rapports annuels et/ou dans les règlements de procédure des entités.

Outre les obligations d'information, le traitement des dossiers dans la pratique a également été examiné auprès de 2 entités :

- le Service de Médiation de l'Énergie ;
- la Commission de Litiges Voyages.

4.2. BELMED

Belmed est une plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges de nature commerciale, B2C (business to consumer) et B2B (business to business). Cette plateforme, développée et gérée par le SPF Economie, propose un volet informatif sur le règlement amiable ainsi qu'un volet sécurisé permettant d'introduire une demande de règlement amiable. Pour le traitement des demandes de règlement de litiges, Belmed coopère avec des partenaires-médiateurs.

En 2021, le nombre de visiteurs de Belmed s'élevait à 109.785, soit une hausse de 2,35 % par rapport à l'année précédente. Plus de 55 % des visiteurs de Belmed sont néerlandophones mais une majorité de francophones a introduit une demande de règlement amiable. Le nombre de demandes de règlement introduites reste stable par rapport à 2020 (634 contre 630 en 2020). Sur ces 634 demandes, 530 ont été traitées et ont abouti à un des statuts de clôture.

4.3. Concertation trimestrielle avec le Service de Médiation pour le Consommateur

L'Inspection économique, la Direction générale de la Réglementation économique, le Contact Center du SPF Economie et le Service de Médiation pour le Consommateur se concertent tous les trois mois au sujet du règlement extrajudiciaire des litiges et des plaintes de consommateurs.

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

5. Contrôles

5.1. Aperçu statistique général

5.1.1. Contrôles

En 2021, l'Inspection économique a ouvert 26.180 dossiers de contrôle contre 601 personnes, 20.071 établissements d'entreprise enregistrés et 318 autres organisations, dont des entreprises non enregistrées et des constructions frauduleuses.

Ces contrôles contenaient le plus souvent différents aspects (légaux).

Les aspects légaux sont repris par catégorie. Le tableau ci-dessous répartit ces contrôles selon la catégorie principale et indique la fréquence à laquelle ces catégories reviennent dans les contrôles.

À côté de cela, il donne également la fréquence de la constatation d'infractions dans les différentes catégories.

Tableau 5. Contrôles et infractions par catégorie

	Contrôles	Infractions	%
Protection de la propriété intellectuelle	508	288	56,69%
Répression de la fraude et de la tromperie	722	407	56,37%
Relations équitables entre entreprises	245	89	36,33%
Protection des consommateurs en général	8.581	3.574	41,65%
Protection des consommateurs en ce qui concerne les services financiers	237	81	34,18%
Protection des consommateurs en ce qui concerne les produits	2389	638	26,71%
Protection des consommateurs en ce qui concerne certains secteurs et pratiques spécifiques	944	494	52,33%
Mesures de crise	12.418	1.766	14,22%
Encadrement de la communication commerciale	119	47	39,50%
Régulation de la gestion	9.288	1.663	17,90%
Régulation du commerce	926	378	40,82%
Sécurité du consommateur	231	84	36,36%

Source : SPF Economie.

5.1.2. Application de la loi

En 2021, un total de 7.017 avertissements et 1.781 procès-verbaux a été dressé. Un avertissement ou un procès-verbal peut contenir plus d'un thème législatif.

Tableau 6. Avertissements et procès-verbaux en 2021 selon la catégorie principale

	Avertissement	Procès-verbal
Protection de la propriété intellectuelle	126	232
Répression de la fraude et de la tromperie	32	404
Relations équitables entre entreprises	36	30
Protection des consommateurs en général	3.531	628
Protection des consommateurs en ce qui concerne les services financiers	76	6
Protection des consommateurs en ce qui concerne les produits	556	130
Protection des consommateurs en ce qui concerne l'information relative aux produits	1	17
Protection des consommateurs en ce qui concerne certains secteurs et pratiques spécifiques	408	152
Mesures de crise	1.605	161
Encadrement de la communication commerciale	-	39
Régulation de la gestion	1225	450
Régulation du commerce	69	97
Sécurité du consommateur	4	83

Source : SPF Economie.

5.2. Contrôles Covid

Le coronavirus a continué de dominer l'actualité en 2021. Dès le début de la crise, l'Inspection économique a utilisé son personnel et ses ressources pour s'assurer que les opérations économiques puissent se poursuivre de la bonne manière. Si l'année dernière, l'accent était mis sur les problèmes économiques provoqués par le virus – la qualité des équipements de protection individuelle, les prix du gel hydroalcoolique et l'annulation de voyages et d'événements –, en 2021, les agents de contrôle se sont surtout consacrés à l'application des mesures d'urgence annoncées par le Comité de concertation. L'Inspection économique a contrôlé ces « mesures de crise », en ce compris l'obligation de fermeture temporaire et une série de mesures sanitaires, en soutien des services de police et en étroite concertation avec les autres services d'inspection fédéraux.

Dans ce cadre, une enquête coordonnée a été organisée. Au total, lors de cette enquête, 12.418 contrôles[2] des mesures de crise ont eu lieu, tant sur initiative propre qu'à la suite de signalements introduits via le Point de contact. Des infractions ont été constatées dans 14 % des contrôles.

5.2.1. Signalements Covid

Les citoyens et entreprises ont utilisé le Point de contact pas moins de 2.109 fois pour signaler des abus concernant la pandémie. Ils ont généralement suivi le scénario Covid spécifique créé en 2020 pour tous les problèmes liés à cette situation.

Les signalements les plus fréquents concernaient le phishing (766 signalements), où de fausses primes corona étaient par exemple promises, et les infractions aux mesures de crise (610 signalements). Les voyages annulés arrivaient à la troisième place (219 signalements), en ce compris les vouchers fournis en compensation aux consommateurs par les organisations de voyages.

2 Une partie des contrôles Covid ne relevait toutefois pas de cette enquête.

Tableau 7. Signalements liés au Covid en 2021 par type

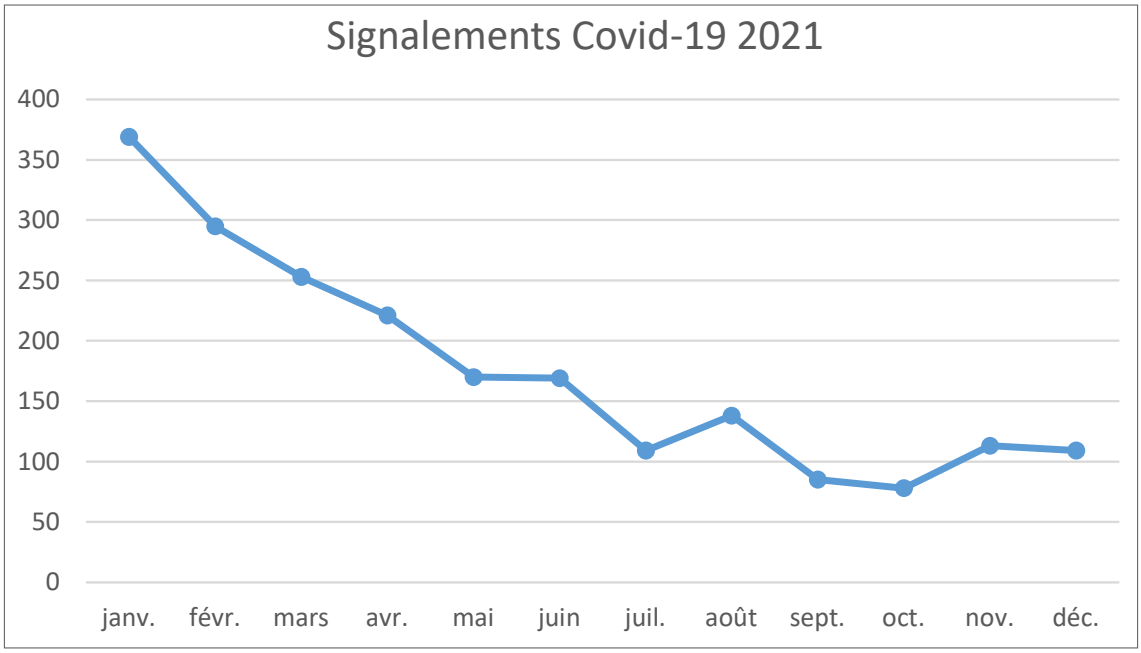
Tous les signalements Covid ont été encodés comme tels et ont toujours été traités en priorité.

Objet	Nombre de signalements
Phishing ou hameçonnage	766
Mesures de confinement	610
Voyages et hébergement (y compris vouchers)	219
Autres	124
Shopping en ligne	113
Événements et activités en groupe	113
Paiements	47
Médicaments et traitements Covid	47
Indication des prix, suppléments et prix excessifs	40
Fausses promesses de gains	25
Abus de sentiments philanthropiques	5
Total	**2.109**

Source : SPF Economie.

Le nombre de signalements introduits a clairement diminué au fur et à mesure de la crise, de 370 signalements en janvier à environ 100 par mois au cours du second semestre.

Graphique 3. Signalements liés au Covid en 2021 – série temporelle



Source : SPF Economie.

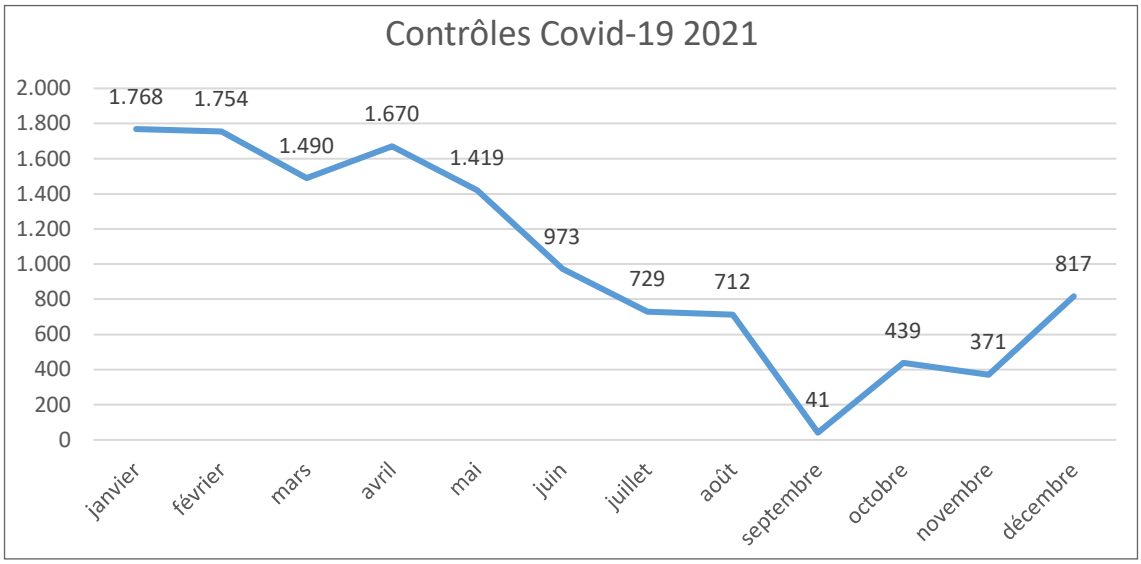
5.2.2. Contrôles Covid

La manière dont l'Inspection économique a exercé ses compétences afin de contrôler les mesures de crise a été étroitement liée à l'évolution du nombre d'infections et d'hospitalisations et à l'ajustement périodique des mesures par le Comité de concertation.

Des consultations régulières ont eu lieu avec les services d'inspection sociale, qui ont contrôlé les mesures de crise sur le lieu de travail, et avec le service Inspection des produits de consommation du SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement.

Contrôles des mesures de crise au cours de l'année 2021

Graphique 4. Contrôles Covid en 2021 – série temporelle



Source : SPF Economie.

Tableau 8. Contrôles des mesures de crise par province (2021)

Province de contrevenant	contrôles	%
Anvers	2.203	18,08%
Bruxelles (BHG)	1.030	8,45%
Hainaut	1.014	8,32%
Limbourg	918	7,54%
Liège	1.306	10,72%
Luxembourg	262	2,15%
Namur	656	5,38%
Flandre orientale	2.285	18,76%
Brabant flamand	680	5,58%
Brabant wallon	349	2,86%
Flandre occidentale	1.429	11,73%
Inconnu/étranger	51	0,42%
Total	**12.183**	**100%**

Source : SPF Economie.

Infractions et sanctions

Des infractions ont été constatées dans 14 % des contrôles réalisés.

Les contrôleurs ont très régulièrement constaté que des commerçants étaient insuffisamment informés des mesures en vigueur ou de la façon dont elles devaient être mises en œuvre. L'inattention ou le manque de bonne volonté manifeste étaient plus occasionnels.

Au moins un avertissement écrit a été émis pour chaque infraction, invitant l'opérateur à prendre les mesures nécessaires pour se mettre en conformité dans un certain délai. Cet instrument correctif a été utilisé dans la grande majorité des cas. À l'issue du délai défini dans l'avertissement, les contrôleurs rendaient à nouveau visite à l'entreprise. Dans de rares cas, la situation lors du contrôle de suivi n'était toujours pas en règle et le contrôleur a alors dressé un procès-verbal.

Certaines situations ont toutefois exigé une intervention plus ferme. Lorsqu'un commerçant ne faisait pas le moindre effort pour respecter les mesures de crise – par exemple, les espaces intérieurs n'étaient pas ventilés, l'entreprise ignorait un ordre de fermeture ou laissait entrer bien plus de clients que la loi ne l'autorisait – un procès-verbal a été rédigé immédiatement.

Tableau 9. Contrôles des mesures de crise Covid selon le thème (2021)

Mesures corona	Contrôles	Infractions	% infractions
Informations aux clients			
Affichage des mesures	7.170	1.212	16,9 %
Aucune personne de contact	1.668	301	18,1 %
Mesures de prévention en général			
Pas de masque ou port incorrect du masque	7.590	197	2,6 %
Pas de gel pour les mains	7.783	117	1,5 %
Distanciation sociale	4.535	59	1,3 %
Non-respect du travail uniquement sur rendez-vous	3.239	32	1,0 %
Aucun contrôle adéquat de l'accès	918	29	3,2 %
Plus d'un client par 10 m²	5.256	21	0,4 %
Fourniture d'autres services que la coiffure	683	6	0,9 %
Distance d'1,5 mètre non garantie	388	4	1,0 %
Éviter les rassemblements	11	1	9,1 %
Désinfection	19	-	0,0 %
Organisation des espaces publics	4	-	0,0 %
Non-respect du protocole	3	-	0,0 %
Autorisation de plus de 30 minutes	3	-	0,0 %
Non-respect du protocole en tant qu'auto-école	1	-	0,0 %

Mesures corona	Contrôles	Infractions	% infractions
Qualité de l'air			
Aucun appareil de mesure de la qualité de l'air	1.182	329	27,8 %
Ventilation insuffisante	2.949	255	8,7 %
Appareil de mesure de la qualité de l'air non visible	748	99	13,2 %
Aération	1.202	75	6,2 %
Aucun plan d'action en cas de mesures élevées	687	37	5,4 %
Mauvaise installation de l'appareil de mesure de la qualité de l'air	257	13	5,1 %
Centre de fitness sans appareil de mesure de la qualité de l'air	2	1	50,0 %
Aucun système de filtration de l'air en cas de valeur élevée	2	1	50,0 %
Rester ouvert en cas de mesures élevées	1	-	0,0 %
Fermeture et interdiction de la vente à domicile			
Fermeture	4.968	4	0,1 %
Services à domicile	1.310	3	0,2 %
Vente au porte-à-porte	14	3	21,4%
Fermeture (secteur culturel)	2	2	100,0 %
Ouverture entre 23h30 et 5h	3	-	0,0 %
Autres mesures			
Bon à valoir	19	1	5,3 %

La plupart des infractions ont concerné l'obligation d'information à l'égard des clients (1.513 infractions au total). L'Inspection économique s'est beaucoup investie dans ce domaine, car l'affichage des mesures et d'une personne de contact est la première condition pour créer un environnement sûr pour les commerçants et leurs clients.

En ce qui concerne les mesures de base, il a été très fréquemment constaté (197 fois) qu'un membre du personnel ne portait pas de masque (correct) ou ne le portait pas correctement. L'Inspection économique n'était pas compétente pour contrôler l'obligation du port du masque chez les clients. Il y a également eu 117 infractions concernant l'absence de désinfectant pour les mains ou des distributeurs de gel vides.

Au niveau de la qualité de l'air, des améliorations étaient souvent possibles. Dans plus d'un quart des cas, le détecteur de CO_2 obligatoire n'était pas présent, ne fonctionnait pas correctement ou n'était pas placé de façon à être visible pour le client. Les commerçants ne disposaient parfois que d'un détecteur de CO (monoxyde de carbone) et estimaient que cela suffisait. L'appareil de mesure du CO_2 a pourtant joué un rôle crucial dans le monitoring de la qualité de l'air et dans le sentiment de sécurité pour les clients. Hormis l'utilisation correcte de ces appareils, les contrôleurs ont pu constater 330 fois que les espaces intérieurs étaient insuffisamment ventilés ou aérés. Ils ont alors à chaque fois dressé un avertissement ou un procès-verbal et donné des instructions sur place concernant les mesures à prendre.

La fermeture obligatoire des entreprises (en général ou la nuit) a été en général bien respectée. Sur les 4.973 entreprises contrôlées, seules 6 étaient ouvertes alors que c'était interdit. Peu d'infractions ont également été constatées à l'interdiction de la prestation de service et de la vente à domicile, bien que ces mesures aient été légèrement plus difficiles à contrôler.

5.3. Enquêtes générales

En 2021, l'Inspection économique a réalisé 4 enquêtes générales. Il s'agit du contrôle de l'application d'une ou de plusieurs réglementations dans un ou plusieurs secteurs d'activité économique au cours d'une période prédéfinie.

5.3.1. Législations de base

Du 1er février au 20 décembre 2021, l'Inspection économique a diligenté une enquête générale visant à contrôler le respect d'une série d'obligations dites « de base » que doivent observer tous les commerçants, notamment :

- la réglementation en matière d'indication des prix tant pour les produits que pour les services offerts par les entreprises aux consommateurs.

  Il s'agit d'une réglementation fondamentale, qui existe déjà depuis fort longtemps et qui est suffisamment connue par les secteurs concernés. L'indication des prix est essentielle à la transparence du marché (afin de donner aux consommateurs la possibilité de comparer les prix), à la protection des consommateurs et à une concurrence loyale ;
- la réglementation relative à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) et aux obligations d'information de base sur tous les sites internet (vitrine ou e-commerce)/pages Facebook relatives à l'identification du prestataire ;
- la réglementation alimentaire lorsqu'elle était applicable.

L'enquête s'est focalisée sur les secteurs de l'alimentation, des pharmacies, des parapharmacies, de l'optique, des drogueries et autres soins de la santé, des articles d'entretien, d'amélioration du logement et du bricolage, du nettoyage à sec et des ateliers de repassage, et des marchands de journaux.

Sur 2.350 établissements contrôlés, 1.168 (49,7 %) étaient en infraction. 1320 avertissements ont été rédigés (certaines entreprises faisant l'objet de plusieurs procès-verbaux d'avertissement tenant compte d'une infraction à une législation différente) ainsi que 151 procès-verbaux.

Tableau 10. Enquête générale sur la législation de base 2021 – contrôles et mesures

Contrôles	Avertissements	Procès-verbaux
2.350	1.320	151

Source : SPF Economie.

Pour ce qui est plus spécifiquement du respect de la réglementation relative à l'affichage des prix, il ressort des résultats de l'enquête de 2021 que le taux d'infraction par secteur contrôlé est le suivant :

Tableau 11. Enquête générale sur la législation de base 2021 - pourcentage d'infraction par secteur

Secteur	Pourcentage d'infraction
Alimentation	38,1%
Pharmacies, parapharmacies, optique, drogueries et autres soins de la santé	31,4%
Articles d'entretien, d'amélioration du logement et du bricolage	28,8%
Nettoyage à sec et des ateliers de repassage	41,8%
Marchands de journaux	43,8%

Source : SPF Economie.

Il convient toutefois de relativiser ces chiffres, étant donné que, tous secteurs confondus, seuls 3,5 % des établissements contrôlés présentaient un défaut majeur d'indication des prix (notification d'un procès-verbal sans utilisation préalable de la procédure d'avertissement).

5.3.2. Car-pass

Entre mars et décembre 2021, l'Inspection économique a effectué 270 contrôles auprès d'entreprises du secteur automobile. Ces contrôles visaient à faire respecter non seulement la législation en matière de lutte contre la fraude aux compteurs kilométriques mais également les nouvelles dispositions légales qui s'imposent désormais au secteur. Ainsi, un marchand de voitures d'occasion sur cinq omet de joindre l'attestation car-pass au contrat de vente.

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 ».

L'objectif de l'enquête générale 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 les « données car-pass », l'enquête avait également pour objectif de contrôler les obligations classiques 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 et/ou réseaux sociaux des entreprises, les obligations relatives à l'indication des prix ainsi que les mesures en matière de prévention de blanchiment de capitaux.

© Adobe Stock

Lors de cette campagne, de nouvelles dispositions ont également été contrôlées.

Lors de la vente d'un véhicule d'occasion, les marchands doivent remettre au client l'attestation officielle car-pass (à savoir le document remis dans les stations de contrôle technique). Cet aspect ne doit pas être confondu avec l'historique du véhicule qui doit être présenté dès l'offre en vente d'un véhicule.

La législation impose également une série de nouvelles mentions obligatoires au contrat de vente de véhicules automoteurs notamment en matière de garantie (la durée de la garantie légale, une description suffisante de la garantie commerciale contenant au moins l'étendue, la durée et les conditions de la garantie commerciale, la couverture qu'elle offre en plus de la garantie légale, l'identité de la personne qui l'offre et la personne ou les personnes à qui le consommateur peut s'adresser lorsqu'il veut l'invoquer, etc.).

Ont également été contrôlées les pratiques commerciales et clauses abusives les plus nuisibles en matière de garantie (confusion faite entre garantie légale et commerciale, formulations trompeuses, etc.).

Près de 220 entreprises contrôlées ont enfreint au moins l'une des dispositions légales visées. Au total, 315 avertissements et 104 procès-verbaux sanctionnant les infractions les plus graves ont ainsi été dressés (une même entreprise pouvant faire l'objet de plusieurs p.-v.).

Tableau 12. Enquête générale car-pass 2021 – contrôles et mesures

Contrôles	Avertissements	Procès-verbaux
270	315	104

Source : SPF Economie.

Bien que le taux d'entreprises en infraction pour l'ensemble des dispositions contrôlées soit fort élevé (81,5 %), et ce en raison du caractère plus répressif du contrôle des nouvelles obligations légales, l'on observe une diminution significative des infractions liées aux données car-pass : 46,7 % des entreprises contre 58,1 % en 2019.

L'absence de transmission des données (26,7 %), la qualité des informations lorsqu'elles sont transmises (22,2 %) et les nouveaux délais légaux pour leur transmission à l'asbl Car-Pass (20,7 %) posent problème puisqu'ils sont constatés dans au moins un cas sur cinq. L'absence des mentions obligatoires sur les factures fut constatée dans une moindre mesure (16,7 % des cas).

En revanche, le taux d'infraction lié à la prévention du blanchiment (10,3 %) est en progression par rapport celui de 2019 (6,9 %). Il en va de même pour les infractions au volet BCE (19,6 %) qui ont plus que doublé par rapport à celles constatées en 2019 (9,3 %).

Les infractions aux obligations légales relatives à la transparence des sites internet sont toujours aussi élevées (42,9 %). Il en va de même pour l'indication correcte des prix (33,2 %).

Lors de cette campagne, de nouvelles dispositions ont également été contrôlées.

Ainsi, l'obligation d'afficher l'historique du véhicule lors de l'offre en vente semble fort méconnue par le secteur concerné car on dénombre 47,2 % d'infractions, soit près d'une entreprise sur 2.

Le taux d'infraction aux nouvelles mentions obligatoires dans les contrats de vente de véhicules automoteurs avoisine ici les 20%. Parmi les points les plus problématiques relevés, citons :

- l'absence de tout contrat lors de la vente d'un véhicule automoteur a été constatée dans 21 % des cas ;
- l'absence de l'annexe obligatoire reprenant la description du véhicule dans 43,3 % des cas ;
- l'absence d'énumération des documents dans 35,7 % des cas.

À cette occasion, le marchand doit également remettre l'attestation officielle car-pass à son client. Les contrôles ont révélé que près de 20,9 % des entreprises contrôlées ne la communiquaient pas.

De nombreux manquements ont également été constatés au volet garantie à hauteur de 36 % des entreprises contrôlées, soit plus d'une entreprise sur 3.

5.3.3. Agents immobiliers

De mai à décembre 2021, l'Inspection économique a contrôlé 334 agents immobiliers. Des infractions ont été constatées chez 252 d'entre eux.

En premier lieu, les agents immobiliers doivent conclure des contrats clairs avec les consommateurs en ce qui concerne leur mission. Peuvent-ils négocier au sujet du prix et/ou des conditions ? Peuvent-ils conclure un compromis au nom et pour le compte du consommateur ? Les agents immobiliers doivent mettre par écrit ces points, et bien d'autres encore, dans un contrat de courtage.

Les agents immobiliers jouent aussi un rôle important dans la lutte contre le blanchiment d'argent. Par le passé, il est apparu que les transactions immobilières étaient susceptibles d'entraîner du blanchiment. C'était également la principale raison pour laquelle les agents immobiliers ont été soumis en 1998 aux obligations de l'ancienne loi anti-blanchiment du 11 janvier 1993. Dans le cadre de la nouvelle loi anti-blanchiment de 2017, les agents immobiliers doivent toujours prendre en considération une série de mesures de prévention afin de détecter les risques et lutter contre le blanchiment d'argent.

Le contrôle du respect de ces obligations mais aussi de l'indication des prix, des obligations d'information sur les sites web et/ou comptes de réseaux sociaux et de l'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) a fait l'objet d'une enquête de grande envergure par l'Inspection économique en 2021.

Cette enquête a été réalisée auprès d'agents immobiliers actifs dans la vente et l'achat de biens principalement résidentiels. Les agents immobiliers qui agissent uniquement en tant qu'administrateurs ou syndics n'ont pas été inclus.

Des infractions ont été constatées auprès de 75,4 % des agents immobiliers contrôlés. Au total, 386 avertissements et 53 procès-verbaux ont été dressés. Cinq d'entre eux ont été dressés parce qu'aucune suite n'avait été donnée à un avertissement antérieur. En outre, 95 agents immobiliers ont reçu une amende administrative en raison d'infractions à la loi anti-blanchiment.

La plupart des infractions concernaient le non-respect d'exigences formelles. Elles ont généralement engendré un avertissement.

Tableau 13. Enquête générale sur les agents immobiliers – contrôles et mesures

Contrôles	Avertissements	Procès-verbaux	Sanctions administratives
334	386	53	95

Source : SPF Economie.

Ce sont principalement les contrats de courtage qui n'étaient pas en règle. Deux agents immobiliers sur trois (63,8 %) utilisaient un contrat de courtage non conforme à l'ensemble des règles en vigueur. Il manquait des clauses et/ou des informations obligatoires, des informations obligatoires n'étaient pas mentionnées de façon suffisamment claire ou le contrat incluait des clauses abusives.

Les obligations dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent étaient également insuffisamment connues des agents immobiliers. L'Inspection économique a ainsi constaté que 30 % des agents immobiliers ne disposaient pas d'une procédure adaptée pour effectuer une analyse des risques. Parmi les agents immobiliers qui disposaient d'une procédure de ce type, 16,7 % ne l'appliquaient pas dans chaque dossier. Au total, l'Inspection économique a constaté des infractions à la loi anti-blanchiment chez 148 agents immobiliers (44,3 %).

Les résultats des contrôles génériques tels que l'indication des prix (24,8 %), l'inscription à la BCE (13,2 %) et l'obligation d'information sur les sites web et/ou comptes de médias sociaux (34,5 %) sont conformes aux constatations de l'Inspection économique dans d'autres secteurs.

5.3.4. Télémarketing

Entre juin 2021 et fin décembre 2021, l'Inspection économique a mené une enquête générale dans le secteur du marketing direct par téléphone. Elle a contrôlé 60 entreprises actives dans ce secteur.

Il s'agissait plus précisément d'entreprises qui font de la prospection par téléphone (visant aussi bien les entreprises que les consommateurs), que ce soit en tant qu'activité principale (call-centers) ou pour promouvoir et vendre leurs propres services.

L'Inspection économique a, par ailleurs, également vérifié les renseignements repris à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), ainsi que le respect des obligations d'information de base sur tous les sites internet/pages Facebook relatives à l'identification du prestataire.

Des irrégularités ont été constatées dans 31 entreprises (51,7 %). Au total, l'Inspection économique a dressé 20 procès-verbaux avec proposition de transaction administrative et a transmis 18 avertissements aux entreprises concernées.

Tableau 14. Enquête générale sur le télémarketing 2021 – contrôles et mesures

Contrôles	Avertissements	Procès-verbaux
60	18	20

Source : SPF Economie.

Dans 14 cas, l'infraction était due au fait que l'entreprise concernée n'avait pas consulté la liste « Ne m'appelez plus » avant une campagne de marketing direct par téléphone. Cette liste contient les numéros de téléphone des abonnés ayant signalé ne pas souhaiter recevoir d'appels à des fins de marketing direct par téléphone de façon générale. Dans 16 cas, l'infraction était due au fait que l'entreprise concernée n'avait pas correctement croisé son fichier de numéros de téléphone à appeler avec la liste « Ne m'appelez plus ».

Bien que le pourcentage d'entreprises en infraction puisse paraître élevé, il doit être relativisé en comparaison du pourcentage moyen d'appels téléphoniques constitutifs d'infraction. Sur 3.115.929 appels téléphoniques contrôlés dans le cadre de cette enquête générale, 31.580 (1,01 %) étaient contraires à la réglementation de la liste « Ne m'appelez plus ».

Outre les obligations légales en matière de télémarketing, l'Inspection économique a également contrôlé l'obligation de transparence générale des entreprises en ce qui concerne les sites web et les pages de médias sociaux, ainsi que l'inscription correcte à la Banque-Carrefour des Entreprises.

Le pourcentage d'entreprises en infraction concernant d'une part l'obligation de transparence du site web et des pages de médias sociaux, et d'autre part la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), est de respectivement 33,3 % et 13,6 %. La plupart des infractions portaient sur le non-respect des règles légales relatives à la BCE (e.a. une inscription correcte) et sur les données obligatoires sur le site web et les pages des médias sociaux de l'entreprise (comme les coordonnées de l'entreprise, l'adresse de courrier électronique ou un formulaire de contact conforme à la loi et le numéro d'entreprise).

6. Protection des consommateurs

6.1. Aperçu des contrôles sur la protection des consommateurs

Tableau 15. Contrôles sur la protection des consommateurs

Thème	Contrôles	Infractions	%
Fourniture d'informations au consommateur - en général	7.057	2.100	29,76%
Services de la société de l'information	4.724	1.962	41,53%
Pratiques commerciales déloyales B2C	3.390	499	14,72%
Alimentation	1.472	220	14,95%
Information sur les produits en général	1.300	192	14,77%
Vente à distance	491	149	30,35%
Soldes	345	49	14,20%
Immobilier	335	211	62,99%
Vente hors établissement	305	71	23,28%
Reconduction de contrats	301	100	33,22%
Vente de véhicules d'occasion	297	193	64,98%
Combustibles	257	249	97,27%
Clauses abusives B2C	248	115	46,37%
Contrats de vente véhicules automoteurs	174	111	63,79%
Crédit à la consommation	146	56	38,36%
Recouvrement amiable de dettes	145	44	30,34%
Contrats de voyages	127	15	11,81%
Communications non souhaitées	119	47	39,50%
Horeca	116	41	35,34%
Exécution de contrats	85	29	34,12%
Services de paiement	70	21	30,00%
Ventes en liquidation	57	10	17,54%
Bon de commande	34	23	67,65%
Conclusion de contrats	30	10	33,33%
Garantie métaux précieux	23	3	13,04%
Crédit hypothécaire	21	4	19,05%
Autre	40	23	NA

Source : SPF Economie.

6.2. Voyages à forfait

L'Inspection économique protège les voyageurs en veillant à ce que les organisateurs de voyages et les détaillants respectent leurs obligations légales lors de la vente de voyages à forfait.

En 2021, l'Inspection économique a reçu 188 signalements en rapport avec les voyages à forfait, y compris les signalements relatifs au non-remboursement des bons à valoir « corona » dans le délai légal. L'Inspection économique a réalisé 128 contrôles au cours desquels 14 avertissements et 4 procès-verbaux ont été dressés.

6.3. Recouvrement amiable de dettes

Si le consommateur ne parvient pas à payer sa dette de manière ordinaire, le créancier peut avoir recours à un bureau de recouvrement, un huissier de justice ou un avocat. Certaines règles doivent être respectées. Elles sont reprises dans la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur. Cette loi rend l'Inspection économique compétente pour le contrôle des bureaux de recouvrement.

En 2021, l'Inspection économique a reçu 372 signalements au sujet de bureaux de recouvrement réguliers. Ce chiffre est similaire à 2020, où 369 signalements ont été reçus.

145 contrôles ont été réalisés. Ils ont débouché sur 35 avertissements et 6 procès-verbaux, contre 3 avertissements et 2 procès-verbaux en 2020.

Le nombre élevé de contrôles, d'avertissements et de procès-verbaux en 2021 par rapport à 2020 est en grande partie dû à l'enquête nationale proactive menée en 2021 en plus des contrôles sur la base de signalements. Cette enquête nationale proactive a eu lieu auprès de 39 bureaux de recouvrement inscrits. L'objectif était de vérifier de manière standardisée le respect des dispositions de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur.

6.4. Le secteur de l'énergie

En 2021, l'Inspection économique a poursuivi la surveillance des pratiques commerciales du secteur de l'énergie.

En cette année de fortes augmentations des prix, cette surveillance a permis de déterminer une infraction dans le chef d'un fournisseur qui n'était pas suffisamment transparent lors du renouvellement de ses contrats. Cette pratique a fait l'objet d'un procès-verbal.

Dans le cadre de la surveillance de ce secteur, l'Inspection veille à ce que l'accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz » soit respecté par ses signataires. De manière globale, au regard du nombre de clients résidentiels impactés, cet accord sectoriel est relativement bien respecté, tenant compte du fait que certaines règles dudit accord sont plus importantes que d'autres.

Le traitement des plaintes des consommateurs en coopération avec d'autres instances compétentes (Service de Médiation pour l'Energie et les régulateurs) a mis en exergue la manière dont un fournisseur signataire de l'accord ne respectait pas ses prescrits et plus particulièrement les règles fixant le renouvellement du contrat. Un procès-verbal fut également rédigé pour cette raison.

Dans les derniers mois de l'année 2021, plusieurs enquêtes ont été initiées concernant le démarchage téléphonique d'un fournisseur très actif dans ce domaine.

6.5. Greenwashing

Un nombre grandissant d'entreprises utilisent des messages publicitaires axés sur l'environnement, l'écologie et le développement durable afin de persuader le consommateur d'acheter un bien ou service plutôt qu'un autre. Les allégations environnementales sont devenues un puissant outil de marketing.

Lorsque les allégations environnementales sont incorrectes, trompeuses ou impossibles à vérifier, on parle de greenwashing. Afin que le consommateur puisse prendre une décision d'achat « réfléchie » en connaissance de cause, il est essentiel que les allégations environnementales ne contiennent aucune information fausse et n'induisent pas le consommateur en erreur par l'effet ou l'impression générale qu'elles suscitent. Des informations fiables, claires, pertinentes, comparables et vérifiables sur les principaux effets environnementaux des produits (biens et services) et/ou organisations sont une première exigence pour inciter le consommateur à consommer de façon plus durable.

Le fait qu'une allégation environnementale soit trompeuse ou non doit être examiné au cas par cas, en fonction de son influence sur la décision d'achat du consommateur moyen, c.-à-d. le consommateur normalement informé, et raisonnablement attentif et avisé.

En 2021, l'Inspection économique a reçu 9 signalements concernant le greenwashing.

Il y a eu 29 contrôles à ce sujet. Ils ont donné lieu à 16 avertissements. Toutes les entreprises ont volontairement procédé à la régularisation.

6.6. Services financiers

En 2021, 237 enquêtes ont été ouvertes dans le secteur de la protection des consommateurs concernant les services financiers.

30 % de ces enquêtes portaient sur des services de paiement et 70 % sur le crédit.

6.6.1. Frais pour les paiements électroniques – mini-sweep

Pendant la crise sanitaire, le nombre d'achats en ligne a fortement augmenté. Pour cette raison, un mini-sweep concernant le respect par le secteur du commerce électronique de l'interdiction des frais pour les paiements électroniques (article VII.30, § 3 CDE) correspondait parfaitement à la réalité du marché.

En 2021, 320 signalements ont été reçus de la part de payeurs indiquant avoir payé des frais indus pour des paiements électroniques. Il s'agissait parfois d'un montant fixe de 20 à 50 centimes mais dans la plupart des cas, un pourcentage de 2 à 2,5 % du montant d'achat était facturé.

Pendant l'enquête, il a été décidé de viser exclusivement les sites web s'adressant aux payeurs belges et ayant fait l'objet d'un signalement.

Le mini-sweep contenait aussi un volet informatif afin de vérifier si le webshop informait le consommateur des types de possibilités de paiement acceptées en ligne et s'il le faisait, .comment et quand.

Finalement, 58 boutiques en ligne ont été contrôlées et 55 % d'entre elles étaient établies en Belgique, 41 % aux Pays-Bas, 2 % en Allemagne et 2 % à Curaçao.

59 % des webshops demandaient encore des frais supplémentaires pour une ou plusieurs possibilités de paiement électronique et étaient donc en infraction vis-à-vis de l'interdiction reprise à l'article VII.30, § 3 CDE. Treize avertissements ont été dressés contre des commerçants en ligne belges. Tous les contrôles de suivi ont démontré que les boutiques ne facturaient plus de frais supplémentaires par la suite. L'interdiction belge a été signalée aux webshops étrangers visant spécifiquement les consommateurs belges.

Étant donné que les webshops ont uniquement été sélectionnés sur la base de signalements, il convient de nuancer le haut pourcentage d'infraction. La proportion d'entreprises en infraction ne peut être généralisée à l'ensemble des entreprises de commerce électronique s'adressant aux clients belges.

6.6.2. Publicité pour le crédit

En 2021, 171 enquêtes ont été effectuées concernant la publicité pour le crédit à la consommation et le crédit hypothécaire.

L'annonceur respectait la législation dans environ 65 % des annonces examinées. 51 avertissements et 6 procès-verbaux (p.-v.) ont été dressés pour publicité non conforme.

Pour la majeure partie des publicités, il y a eu un screening du site web ou des médias sociaux de l'entreprise. Les secteurs les plus contrôlés étaient ceux des voitures (50 %) et des intermédiaires professionnels de crédit (46 %).

Début 2021, l'Inspection économique a participé à un mini-sweep européen sur le crédit à la consommation : 14 sites web ont été analysés et 16 questionnaires ont été complétés. Des mesures supplémentaires ont dû être prises à l'encontre de tous les sites web, sous la forme d'un avertissement ou d'une demande d'adaptation de la publicité.

6.7. Soldes

Pendant la période des soldes, l'Inspection économique a mené plusieurs enquêtes afin de contrôler la réalité des prix soldés et de vérifier si les commerçants n'appliquaient pas de pratiques commerciales trompeuses. Elle a contrôlé 339 entreprises, réparties sur les soldes d'été et d'hiver. Ces contrôles ont débouché sur 38 avertissements et 10 procès-verbaux.

7. Concurrence loyale

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

7.1. Travail frauduleux

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

- l'ampleur et la fréquence du travail fourni par ou pour le compte de l'entreprise ;
- l'absence du moindre lien subalterne (ce qui le distingue du travail non déclaré) ;
- l'absence d'inscription à la BCE.

En 2021, l'Inspection économique a reçu 439 signalements concernant le travail frauduleux. Elle a mené 318 enquêtes. Les contrôles ont débouché sur 32 avertissements et 155 procès-verbaux.

7.2. Professions intellectuelles prestataires de services

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

En 2021, l'Inspection économique a reçu 29 signalements concernant des professions intellectuelles et a mené 11 contrôles. Cela a débouché sur 1 procès-verbal.

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

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

En 2021, l'Inspection économique a reçu 286 signalements et a mené 470 contrôles sur le jour de repos hebdomadaire et les heures de fermeture. Ces contrôles ont débouché sur 71 avertissements et 45 procès-verbaux.

7.4. Protection des entreprises

Au sein de l'Inspection économique, une nouvelle cellule a été créée en 2020, elle se concentre spécifiquement sur les pratiques du marché déloyales entre entreprises. Il y a eu 227 contrôles concernant les pratiques du marché déloyales entre entreprises en 2021 et une infraction a été retenue dans environ 40% des cas.

Les dispositions en matière de clauses abusives B2B sont entrées en vigueur le 1er décembre 2020 pour les contrats conclus, renouvelés ou modifiés après cette date. À la suite de cela, l'Inspection économique a mené une enquête de « sensibilisation » dans divers secteurs, parmi lesquels la location de salles pour l'événementiel et la location de matériel et de services. Au total, plus de 20 contrôles ont été réalisés. L'Inspection économique a entamé un dialogue avec des entrepreneurs au sujet de leurs conditions générales.

Fin décembre 2021, l'Inspection économique a également été désignée en tant qu'autorité de contrôle compétente en ce qui concerne les pratiques du marché déloyales entre entreprises au sein de la chaîne d'approvisionnement agricole et alimentaire. Elle a développé une procédure de réclamation et un formulaire de plainte. Elle a également publié un rapport annuel distinct concernant ses activités en 2021. Vu la date d'entrée en vigueur et la période de transition de 12 mois, il n'y a pas encore eu de signalement ni d'enquête.

8. Qualité et Sécurité

8.1. Alimentation

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

L'Inspection économique veille à ce que :

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

Tableau 16. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire (2021)
En unités.

Sujets	Contrôles	Échantillons	Avertissements	Procès-verbaux
Miel	7		3	1
Teneur en eau du poisson surgelé et des crustacés	3			
Viande bovine et porcine	119	33	3	5
Teneur en eau dans la volaille	50	50		
Fourniture d'informations au consommateur à propos du poisson et tromperie	165	39	69	2
Mentions obligatoires dans le commerce de fruits et légumes frais (pays d'origine, variété, classe)	312		91	6
Œufs	9			1
Pain et grains	83		17	1
Café	21		4	
Ingrédients primaires	16		2	0
Boissons non alcoolisées	94		22	1
Pommes de terre	29	31	4	
Confiture	37		6	1
Chocolat	5		2	
Produits laitiers (beurre, lait, fromage…)	39		3	2
Authenticité et appellation de l'huile d'olive	37	22	25	
Bière	20		4	
Total (appellations et non appellations)	**1.381**	**312**	**279**	**23**

Source : SPF Economie.

8.1.1. 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.

En 2021, l'Inspection économique a mené 355 contrôles sur les indications géographiques. Ils ont débouché sur 137 échantillonnages, 21 avertissements et 3 procès-verbaux.

8.2. Étiquetage du non alimentaire

Les enquêtes menées en 2021 dans le secteur du textile ont révélé quelques infractions concernant l'étiquetage de la composition réelle et l'étiquetage en tant que tel.

28 échantillons ont été prélevés au cours de l'année, dont 6 ont été jugés non conformes auprès de 5 entreprises. À la suite de ces contrôles, 5 procès-verbaux ont été rédigés. Le pourcentage d'infractions de ces données ne doit pas être généralisé à tout le secteur, étant donné que ces échantillons sont prélevés sur la base d'une analyse de risques.

Par ailleurs, un contrôle sur du charbon de bois a été réalisé et un procès-verbal a été établi.

Tableau 17. Contrôles étiquetage du non alimentaire (2021)

	Contrôles	Procès-verbaux
Étiquetage du non alimentaire	29	6

Source : SPF Economie.

8.2.1. Produits pétroliers

En 2021, le Fonds d'analyse des produits pétroliers (Fapetro) a transmis 289 dossiers à l'Inspection économique concernant des résultats hors spécification pour des pompes publiques ou des lieux de stockage de carburants.

L'Inspection économique a dressé 227 avertissements et 63 procès-verbaux à des distributeurs et à des exploitants de points de distribution de produits pétroliers, mais également à des exploitants de dépôts de stockage de produits pétroliers. Il a été constaté en 2021 que certaines stations commettaient plusieurs infractions répétées, ce qui a conduit à la mise sous scellés de trois d'entre elles, dont une pour une période de près de 6 mois. Quand l'exploitant refuse de se plier à la loi, le dossier est transmis au parquet.

Il s'agit d'une augmentation de 65 % du nombre d'infractions, ce qui s'explique notamment par la non-reconduction de la mesure de prolongement de la vente des qualités « été » des essences accordée jusqu'en juillet durant l'année 2020.

Par ailleurs, plusieurs contrôles ont été réalisés en rapport avec l'application des prix maxima ou de l'indication des prix des produits pétroliers. Un procès-verbal a été dressé dans le cadre de ces contrôles.

8.3. La sécurité physique du consommateur

En 2021, l'Inspection économique a été alertée 747 fois concernant la présence possible de produits dangereux sur le marché belge. En raison de certaines circonstances, il n'a pas été possible de procéder à un contrôle (produit à contrôler plus offert à la vente, cessation des activités de l'entreprise, etc.) dans 516 dossiers et un contrôle a été mené dans 231 autres pour la sécurité des consommateurs. Cela a débouché sur 6 avertissements et 79 procès-verbaux.

8.3.1. Notifications produits dangereux

L'Inspection économique mène des enquêtes sur la base de notifications via Rapex ou BAG.

Le système Rapex est un réseau européen d'échange rapide d'informations sur les produits dangereux. Il permet de détecter les produits dangereux avant qu'un accident ne se produise.

Via le système Business Alert Gateway (BAG), les entreprises peuvent elles-mêmes signaler un produit dangereux.

Lors de chaque notification, une enquête préliminaire détermine d'abord le risque que le produit soit présent sur le marché belge.

Sur la base de cette évaluation, 139 notifications ont fait l'objet d'une suite d'enquête.

Outre l'examen des opérateurs du marché, 17 enquêtes ont également été effectuées sur des plateformes en ligne. Cela a donné lieu à 70 take-downs. Via un take-down, il est demandé à la plateforme en ligne de retirer du commerce l'url du produit concerné.

8.3.2. Centres de bronzage

L'Inspection a contrôlé 67 centres de bronzage. L'intensité de rayonnement des bancs solaires a été mesurée lors de 35 contrôles, avec 14,3 % d'infractions.

Les infractions les plus fréquentes étaient :

- le non-respect de la réduction de moitié lors de la première exposition d'une session ;
- l'absence de tenue à jour d'un livret d'entretien concernant l'état du banc solaire ;
- l'absence de tenue à jour d'un historique des sessions (constitué de la date, de l'heure et de la durée des sessions de banc solaire) ;
- l'absence d'un schéma d'exposition.

54 procès-verbaux ont été dressés. Dans 5 cas, une intensité de rayonnement trop élevée a été constatée et une procédure de mise en conformité[3] a été appliquée. Il est alors demandé à l'exploitant de rendre le banc conforme et de le faire ensuite mesurer par un laboratoire indépendant.

8.3.3. Actions liées au Covid

Pendant la crise du coronavirus, l'Inspection économique a mené des enquêtes sur la conformité des masques et des visières. En 2021, 31 contrôles ont été lancés à ce sujet et ont débouché sur 25 procès-verbaux.

Tableau 18. Enquêtes liées au Covid concernant la sécurité des produits (2021)

	Analyse - risque					
	Échantillons	Conforme	Faible	Moyen	Élevé	Grave
Gants Covid	10	7		3		
Masques	35	7	3	5	2	6
Visières	10	1			4	

Source : SPF Economie.

S'il ressort de l'analyse que le produit présente un risque élevé ou grave, il est demandé de retirer ces produits du marché (au niveau des distributeurs) ou de procéder à un rappel jusque chez les consommateurs.

Les produits non conformes peuvent être détruits. 560.860 masques et 182.000 visières ont été détruits.

3 Article IX.7 du Code de droit économique (CDE)

9. Droits intellectuels

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

En Belgique, la gestion collective de droits d'auteur et de droits voisins relève de la surveillance du Service de contrôle des sociétés de gestion de droits d'auteur et de droits voisins. Ce service fait partie de la Direction générale de l'Inspection économique. La surveillance exercée par le Service de contrôle inclut un contrôle juridique et comptable des sociétés de gestion.

Dans le secteur de la gestion collective, les sociétés de gestion (Sabam, Reprobel, PlayRight...) perçoivent les droits d'auteurs et droits voisins pour les ayants droit (auteurs, compositeurs, éditeurs, producteurs, artistes-interprètes) et, après retenue des frais de fonctionnement, les répartissent et les paient aux ayants droit.

Le Service de contrôle publie chaque année son rapport d'activités, conformément à l'article XI.288 CDE. Il donne un aperçu du secteur de la gestion collective de droits d'auteur et de droits voisins et présente en détail les activités du Service de contrôle. Il inclut des statistiques concernant l'évolution des droits perçus et des droits répartis et payés au cours des années 2016 à 2020, ainsi que des chiffres concernant la dette aux ayants droit, les réserves, les frais de fonctionnement et le délai entre les perceptions auprès des utilisateurs et les paiements aux ayants droit.

Ce rapport est disponible sur le site web du SPF Economie.

En 2021, la surveillance a porté sur 21 sociétés de gestion, 2 organismes de gestion collective avec succursale en Belgique et 3 entités de gestion indépendante établies en Belgique[4]. Ce nombre est resté inchangé depuis 2018.

4 Une liste figure sur le site web du SPF Economie : https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Intellectual-property/Presentation-societes-de-gestion-droit-auteur.pdf

Cela se traduit entre autres par :

- l'examen de huit modifications de statuts et/ou règlements généraux, quatre modifications de tarifs et trois modifications de règlements de répartition, soit 12 sociétés de gestion concernées au total ;
- la constatation par le Service de contrôle, à la suite de la vérification des déclarations et des chiffres communiqués par les sociétés de gestion, que celles-ci avaient perçu des droits pour un montant de 285.131.688 euros en 2020. Le montant de droits payés s'élevait à 268.387.096 euros. Les sociétés de gestion retiennent des frais de fonctionnement pour les services qu'elles prestent pour leurs ayants droit. Les frais de fonctionnement moyens dans le secteur sont de 13,96 %. La dette aux ayants droit, autrement dit le montant encore à répartir, s'élève à 635.387.416 euros, dont 41,03 % sont pour l'instant impossibles à payer aux ayants droit.
- l'examen et le traitement de 98 signalements, dont 44 portaient sur des sociétés de gestion et 38 sur l'entité de gestion indépendante Permission Machine (Visual Rights Group depuis avril 2022) ;
- un arrêté ministériel du 28 septembre 2021 (MB 4 octobre 2021) a retiré l'agrément de 2 contrôleurs pour les constatations relatives à l'utilisation du répertoire d'une société de gestion conformément à l'article XI.263, § 3 CDE parce qu'ils ne travaillaient plus pour la société de gestion concernée ;
- l'approbation par arrêté ministériel du 1er septembre 2021 (MB 15.09.2021) du règlement de répartition d'Auvibel pour les reproductions privées des auteurs d'œuvres littéraires et œuvres d'art graphique ou plastique ;
- la facturation de la contribution au fonds organique des sociétés de gestion relevant de la surveillance du Service de contrôle et d'autres entités, d'un montant de 560.505,58 euros, calculé sur les montants perçus lors de l'exercice 2019 ;
- une enquête générale sur les sites web des sociétés de gestion, qui a permis de vérifier le respect des obligations légales du livre XI CDE. Différents manquements ont été constatés. Le site web de certaines sociétés présentait plus de 5 manquements. Toutes les sociétés de gestion ont reçu les résultats de l'enquête dans un courrier les incitant à remédier aux manquements pour le 30 novembre 2021 au plus tard. Une enquête de suivi est prévue en 2022.
- Quelques sociétés de gestion ont ensuite fait l'objet d'une enquête générale relative au processus de répartition. Le processus de perception et de répartition a été cartographié à partir d'échantillons auprès des ayants droit. Le Service de contrôle a vérifié si les droits perçus étaient répartis et payés dans le délai défini par la loi. Cela a été suivi d'une analyse de l'application correcte, équitable et non discriminatoire des règles de répartition. Dans certains cas, une lettre contenant des recommandations a été envoyée à la société de gestion afin d'optimiser le processus de répartition.

La crise du coronavirus a également eu des conséquences dans le secteur de la gestion collective de droits d'auteur et de droits voisins. Le Service de contrôle des sociétés de gestion a reçu en 2021 les données financières des sociétés de gestion pour l'exercice 2020. L'analyse des différents chiffres révèle une diminution de 13 millions d'euros des perceptions par rapport à l'exercice 2019. Cette baisse peut s'expliquer par le fait que des modes d'exploitation particuliers, tels que la communication publique (concerts, festivals, musique dans les exploitations...) et la représentation (théâtre, stand-up...) ont subi d'importantes réductions de revenus en raison de l'annulation des événements ou de la fermeture temporaire des établissements. Au total, les pertes de rentrées des modes d'exploitation (communication publique, représentation et rémunération équitable) s'élevaient à 48 millions d'euros par rapport aux perceptions de 2019. Il est à noter que la crise du coronavirus a un impact moindre, voire nul, sur les perceptions de certaines sociétés de gestion. C'était entre autres le cas des perceptions des rémunérations pour reprographie et pour la copie privée.

Le Service de contrôle exerce également une surveillance en ce qui concerne le paiement de la mesure fédérale de soutien aux auteurs et artistes-interprètes. Le gouvernement fédéral a prévu un montant de 19.107.088 euros afin de compenser les pertes de revenus du droit d'auteur et des droits voisins subies par certains auteurs et artistes-interprètes. Les sociétés de gestion de droits d'auteurs, PlayRight, Sabam, SACD et SCAM ont été désignées pour procéder à la répartition et au paiement. Le Service de contrôle poursuivra le contrôle de la répartition et du paiement de la mesure de soutien en 2022.

9.2. Lutte contre la contrefaçon

En 2021, 423 contrôles ont été réalisés sur la vente de contrefaçons. Cela a donné lieu à la saisie de 104.934 produits. À la suite de ces contrôles, l'Inspection économique a dressé 230 procès-verbaux. Dans 125 cas, les infractions constatées ont fait l'objet d'un avertissement.

Les principales catégories de produits saisis sont les suivantes :

- habillement et accessoires (38 %)
- électronique (21 %)
- chaussures (11 %)
- jouets (7 %)

L'Inspection économique vise toute forme de commerce de marchandises contrefaites. Cela signifie qu'elle procède également à des contrôles auprès de vendeurs à petite échelle de biens de ce type. L'objectif est toutefois de mettre fin à la diffusion des contrefaçons au début du réseau de distribution. Les informations collectées lors des enquêtes à plus petite échelle relatives aux marchandises de contrefaçon sont utilisées pour identifier les vendeurs plus importants et les soumettre à un contrôle lors d'une phase ultérieure.

En 2021, cette approche a permis de saisir, dans le cadre de plusieurs enquêtes, des marchandises chez des personnes et dans des entreprises pouvant être considérées comme des grossistes en contrefaçons. Dans un dossier spécifique, de grandes quantités de chaussures de sport contrefaites ont été saisies simultanément à différents endroits en Belgique. L'enquête menée en collaboration avec l'Office européen de lutte anti-fraude (OLAF) a révélé qu'une entreprise belge importait ces marchandises depuis la Chine via l'Europe de l'Est. Dans une autre enquête, l'Inspection économique a coopéré avec la police locale après l'arrestation par celle-ci d'un vendeur ambulant de contrefaçons. Dans un premier temps, des marchandises de contrefaçon ont été saisies chez un intermédiaire. Après une enquête plus poussée, le fournisseur a été identifié et un important stock de contrefaçons d'accessoires de smartphone a été saisi.

10. Internet et e-commerce

La confiance des consommateurs envers le commerce en ligne est essentielle pour exploiter tout son potentiel. 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 7.040 contrôles numériques dans 4.401 dossiers de contrôle (une même entreprise peut posséder plusieurs sites web ou pages de médias sociaux). Sur ces contrôles, 786 concernaient des sites web d'e-commerce.

Tableau 19. Contrôles commerce en ligne

	Contrôles
Sites vitrine	3.157
Médias sociaux	1.567
Inconnu	1.203
E-commerce (Boutiques en ligne)	786
Plateformes de marketing	181
Plateformes de vente	108
Applications vitrine	29
Applications vente en ligne	8
Streaming Media	1

Source : SPF Economie

Les contrôles ont porté sur 3.102 sites web .be, 3.015 sites web .com et 923 autres domaines (tels que .eu, .net...). Ces contrôles ont débouché sur 2.935 avertissements et 348 procès-verbaux.

Tableau 20. Avertissements et procès-verbaux commerce en ligne

	Avertissements	Procès-verbaux
E-commerce	367	45
Sites web vitrines	1584	194
Médias sociaux	471	55
Autre	513	54

Source : SPF Economie

Les problèmes les plus fréquents sont :

- identification lacunaire (nom, adresse, coordonnées, numéro BCE, etc.) ;
- mauvaise indication des prix (des produits et des frais de livraison et autres).

11. Lutte contre la fraude

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

L'Inspection économique préside la Commission interdépartementale pour la coordination de la lutte contre la fraude dans les secteurs économiques (CICF). Cette commission rassemble différents services de contrôle visant des actions contre la fraude économique, et en particulier la fraude aux 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 2021, l'Inspection économique a répondu a des demandes d'assistance de l'OLAF dans 11 dossiers présentant une suspicion de fraude nuisant aux intérêts financiers de l'Union européenne.

L'AFCOS a également entamé en 2021 des actions de sensibilisation sur la prévention de la fraude par les institutions amenées à octroyer des subsides européens dans le cadre du plan de résilience.

11.2. Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale

L'Inspection économique est membre du Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale. Dans le cadre du premier plan d'action de ce collège, l'inspection économique gère un projet visant à prévenir l'utilisation de sociétés fantômes ou dormantes pour commettre des fraudes fiscales, sociales ou économiques. On vise notamment la radiation administrative dans la Banque-Carrefour des Entreprises des sociétés n'ayant pas enregistré leurs bénéficiaires effectifs.

11.3. Prévention du blanchiment d'argent

11.3.1. Limitation des paiements en espèces

Le contrôle du respect de la limitation des paiements en espèces est notamment réalisé au cours des enquêtes générales de l'Inspection économique.

Faisant suite aux campagnes intensives de contrôle menées ces 10 dernières années, il apparaît que cette législation est globalement bien respectée par les commerçants. L'Inspection économique cible pour ses contrôles quelques secteurs dans lesquels certains opérateurs présentent encore des risques élevés.

En 2021, des enquêtes approfondies ont été plus spécifiquement réalisées dans le secteur du recyclage des vieux métaux et des voitures d'occasion

11.3.2. Agents immobiliers

En 2021, une enquête générale a été initiée dans le secteur des agents immobiliers. À côté des aspects liés à la protection du consommateur, le respect des obligations des agents immobiliers en matière de prévention du blanchiment a été contrôlé chez 328 agents dans le cadre de cette enquête.[5]

11.3.3. Centres d'affaires

Le secteur des prestataires de services aux sociétés qui offrent des services de domiciliation est resté en 2021 une priorité dans les contrôles en matière de prévention du blanchiment. Des contacts étroits ont été établis avec l'Inspection spéciale des impôts pour le contrôle de certains business centers qui concentrent de nombreuses sociétés au profil hautement risqué. Ces contrôles ont également pu être menés sur la base des informations communiquées par la Cellule de traitement des informations financières.

Au total, 51 prestataires ont fait l'objet d'un contrôle de leurs obligations légales.

11.3.4. Antiquaires et marchands d'art

À la suite de la publication de l'arrêté royal du 29 septembre 2021 relatif à l'inscription des marchands d'art et entrepôts auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, l'assujettissement du secteur à la loi du 18 septembre 2017 a pris pleinement ses effets. Les entreprises assujetties avaient jusqu'au 1er janvier 2022 pour effectuer leur enregistrement.

L'Inspection économique a préparé le secteur à ce nouvel assujettissement lors de diverses rencontres avec les associations représentatives. Des réunions de travail ont également été organisées en vue de la rédaction de plusieurs règlements qui viendrons préciser certaines obligations.

Ces actions ont été menées en parallèle des enquêtes de nature judiciaire qui portent sur des soupçons de blanchiment, financement du terrorisme, trafic illicite de biens culturels, faux et usage de faux et pratiques commerciales trompeuses.

Dans le cadre de ces enquêtes, des pièces archéologiques volées ou pillées ont été restituées à l'Égypte et à l'Italie.

5 Supra 5.3.3

11.3.5. Secteur diamantaire

Contrôle des déclarations de stock

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, mise en œuvre par l'arrêté royal du 20 novembre 2019 portant des mesures relatives à la surveillance du secteur du diamant.

Le commerçant en diamant doit déclarer son stock de diamants au 31 décembre et 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 dans le cadre du protocole de collaboration à la Direction générale de l'Inspection économique.

En 2021, un contrôle a ainsi été effectué auprès de 18 commerçants en diamant en raison de la non-introduction de leur stock de diamants et de son traitement pour l'exercice 2019.

Un procès-verbal a été dressé à l'encontre de 16 commerçants en diamant pour infraction à l'article 169 de la loi-programme du 2 août 2002 (non-introduction de la déclaration de stock).

Contrôles du rapport anti-blanchiment

Ces contrôles s'appuient sur le règlement du 1er juillet 2020 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 pour les commerçants en diamant et/ou diamant synthétique enregistrés en application de l'article 169, § 3 de la loi-programme du 2 août 2002.

Ce règlement 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.

En 2021, la Direction générale des Analyses économiques et de l'Economie internationale du SPF Economie a demandé de soumettre à une enquête 45 commerçants en diamant qui avaient omis d'introduire leur rapport d'activités pour 2019.

42 d'entre eux étaient en infraction.

11.3.6. Football

Depuis le 1er juillet 2021, le secteur du football professionnel (« Pro League ») et la Fédération belge (RBFA) sont assujettis à la loi du 18 septembre 2017. À l'issue du « mercato » d'été, l'Inspection économique a débuté ses premiers contrôles dans les clubs de football. Ces contrôles permettent d'accompagner le secteur dans son effort pour se soumettre à ses nouvelles obligations. L'Inspection a transmis aux clubs contrôlés des avertissements qui mettaient l'accent sur les actions à mettre en place pour atteindre un meilleur niveau de compliance.

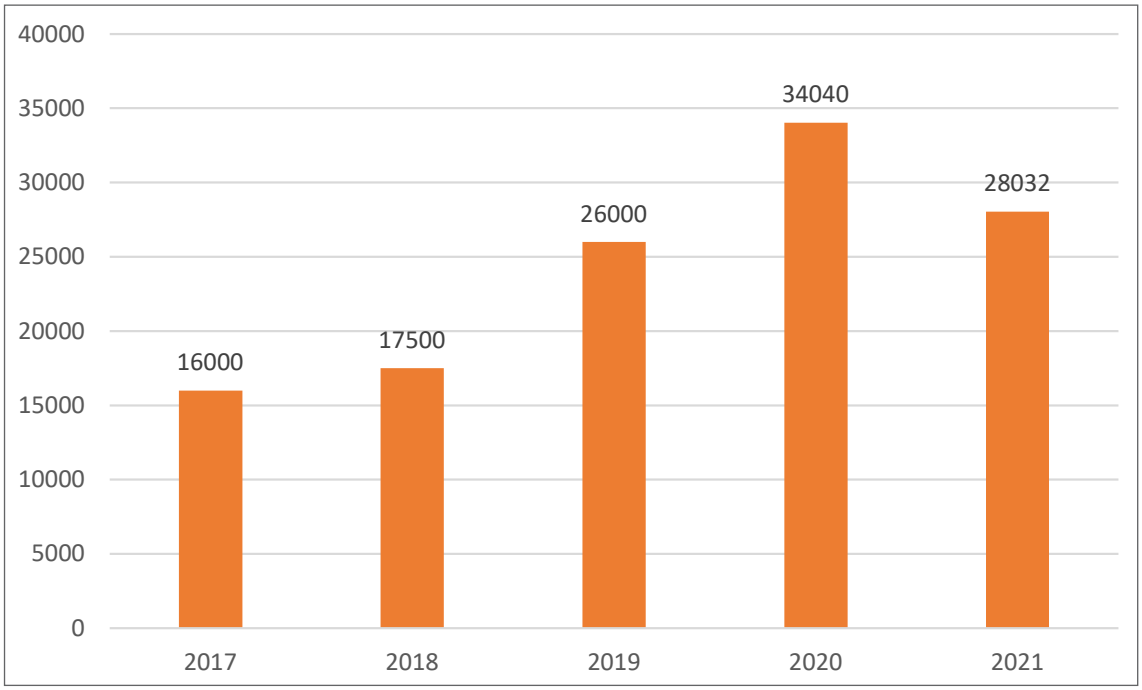
Toujours dans cet objectif, l'Inspection maintient un dialogue régulier tant avec la Pro League qu'avec la RBFA.

Enfin, l'Inspection économique a engagé en 2021 les discussions avec les trois régions en vue de la conclusion de l'accord de coopération nécessaire à l'entrée en vigueur de l'assujettissement des agents de joueurs.

11.4. Fraude de masse

En 2021, l'Inspection économique a reçu 28.032 signalements concernant la fraude via le Point de contact. Il s'agit là d'une baisse de près de 17 % par rapport à l'année record précédente, où 34.040 signalements avaient été introduits. L'Inspection économique a dès lors misé au maximum sur la lutte contre la fraude de masse en 2021, et ce sur plusieurs fronts. Elle a ouvert 402 dossiers à la suite de signalements en matière d'escroquerie.

Graphique 5. Signalements en matière d'escroquerie - série temporelle



Source : SPF Economie

En 2021, en coopération avec le parquet d'Anvers, une enquête sélective a également été menée sur le phishing, où des mules sont utilisées pour transmettre l'argent obtenu par des SMS et mails frauduleux.

De plus, à la suite de ses enquêtes, l'Inspection économique a notifié à la CTIF et aux établissements bancaires concernés les instruments de paiement utilisés par les escrocs. Enfin, elle a également informé les opérateurs télécom des numéros d'appels et adresses IP utilisés par les fraudeurs.

D'autre part, l'Inspection économique a misé sur la sensibilisation, via la publication de communiqués de presse, l'actualisation sur son site web des différentes listes concernant notamment les démarcheurs publicitaires, télévendeurs et bureaux de recouvrement frauduleux, la publication de 51 messages d'avertissement sur la page Facebook Marnaque et le lancement de campagnes de conscientisation.

En 2021, un communiqué de presse a par exemple été publié sur les dangers du whaling, où les fraudeurs se font passer pour des amis ou des membres de la famille de la victime.

À côté de cela, la campagne de sensibilisation *Traque l'arnaque* a été lancée. L'objectif de cette campagne était principalement de mettre les jeunes en garde contre des phénomènes de fraude fréquents, notamment les webshops frauduleux, le fait de servir de mule financière et la vente pyramidale. À l'aide d'un jeu en ligne, et avec le soutien d'influenceurs sur TikTok et Instagram, les jeunes et leurs parents ont appris comment reconnaître ces phénomènes de fraude, que faire pour éviter de devenir victime de ces formes d'escroquerie et comment réagir si l'on tombe malgré tout dans le piège.

12. Coopération internationale

La mondialisation et a fortiori le marché unique européen font de la protection des consommateurs une question internationale. L'Inspection économique s'investit dans la coopération européenne, bilatérale et mondiale. Cela lui permet d'aborder des dossiers spécifiques avec les bons contacts, mais aussi d'améliorer son fonctionnement en échangeant des informations et en apprenant des autres autorités qui, souvent, cherchent aussi des solutions à des problèmes similaires.

12.1. Coopération européenne

Les autorités de protection des consommateurs des États-membres de l'UE (et de l'EEE) collaborent au sein du réseau Consumer Protection Cooperation (CPC). Le règlement 2017/2394 constitue la base légale de cette coopération. Il prévoit des compétences minimales, une obligation de coopération et une participation obligatoire à ce réseau.

L'Inspection économique remplit la fonction de bureau de liaison unique pour la Belgique. Dans le cadre de cette fonction, elle est responsable de la coordination (nationale) de la coopération.

Elle est également la seule autorité compétente et est donc chargée de répondre aux demandes des autres États membres, en collectant et fournissant des informations ou en prenant des mesures d'application.

Le tableau ci-dessous indique le nombre de demandes de coopération que l'Inspection économique a échangées dans le cadre du règlement 2017/2394 (réseau CPC).

Tableau 21.Dossiers internationaux - demandes CPC 2021

	Demandes d'informations (art. 11)	Demandes de mesures (art. 12)	Total
Danemark		1	1
France	2	4	6
Lituanie		1	1
Luxembourg		1	1
Pays-Bas	3	1	4
Slovaquie	1	2	3
Espagne		2	2
Total	**6**	**12**	**18**

Source : SPF Economie.

À l'exception de trois demandes de mesures entrantes (une de la France, deux de la Slovaquie), ce sont toutes des demandes sortantes.

Les demandes concernent divers thèmes, la plupart reprennent des infractions à la législation sur les pratiques commerciales déloyales (2005/29/CE) et, dans une moindre mesure, à la directive sur les droits des consommateurs (2011/83/UE), à la directive sur le commerce électronique (2000/31/CE) et au règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation ((UE)524/2013). Deux demandes portaient (également) sur des infractions à la directive sur la vie privée (2002/58/CE) et à la réglementation relative aux clauses abusives (93/13/CEE).

12.1.1. Projets et actions

Le réseau CPC utilise l'instrument des actions coordonnées introduit par le règlement 2017/2394. Dans le cadre d'une action CPC coordonnée, une ou plusieurs autorités de protection des consommateurs, en coopération avec la Commission européenne, entament avec des entreprises actives dans certains ou tous les États membres de l'Union européenne un dialogue au sujet d'infractions au droit de la consommation. En prenant des engagements auprès du réseau CPC, les entreprises évitent des actions d'application dans plusieurs États membres et un niveau égal de protection des consommateurs est garanti sur l'ensemble du marché intérieur.

Pratiques d'annulation des compagnies aériennes

Sur la base d'alertes externes reçues par le réseau CPC et du sondage mené auprès des États membres par la suite, il est apparu que l'annulation massive de vols depuis l'apparition de la pandémie de Covid-19 avait entraîné quelques infractions à la directive sur les pratiques commerciales déloyales et au règlement (CE) n° 261/2004 concernant les droits des passagers. Il a été constaté qu'en cas d'annulation, aucune information n'était fournie (ou des informations trompeuses étaient communiquées), des vouchers étaient proposés comme unique moyen de remboursement et le délai de remboursement de 7 jours n'était pas respecté.

En 2020, le réseau CPC a interrogé 16 compagnies aériennes au sujet des mesures qu'elles avaient prises pour mettre fin à ces pratiques. Elles vont d'une communication plus transparente à une information proactive des voyageurs quant à leurs droits en cas d'annulation. Ces dialogues se sont poursuivis en 2021.

Parship

L'Inspection économique a mené l'action coordonnée contre le site de rencontres Parship (DE). Grâce à cette action, Parship a mis les informations précontractuelles de tous ses sites web en conformité avec la législation sur la protection des consommateurs.

Le consommateur sait désormais clairement ce qu'il doit payer s'il commence à utiliser le site de rencontres mais veut résilier le contrat avant la fin du délai de réflexion de 14 jours. Il doit payer au prorata du nombre de jours d'utilisation du service, sauf si le contrat conclu stipule expressément qu'un ou plusieurs des services doivent être fournis intégralement dès le début. La prolongation automatique du contrat ne peut plus être cachée au consommateur.

Google

En 2021, sous la direction de l'Inspection économique et de l'autorité néerlandaise en charge des consommateurs et du marché, le réseau CPC a entamé un dialogue avec Google sur un large éventail de points à améliorer dans les services que la société propose :

- absence de blocage géographique dans le Google Play Store
- transparence concernant l'ordre des résultats de recherche dans le moteur de recherche de Google
- transparence concernant le modèle de rémunération de Google Flights et Google Hotels
- indication claire du prix total dans les résultats de recherche de Google Flights et Google Hotels
- garantie de fiabilité des avis dans Google Hotels
- affichage des informations sur le commerçant dans le Google Play Store et le Google Store
- communication claire des informations précontractuelles dans le Google Play Store et le Google Store
- utilisation de conditions contractuelles équilibrées dans les conditions générales du Google Store
- amélioration de la procédure de take-down des contenus illicites

Sweep « Avis en ligne »

Pendant ce sweep annuel, les autorités européennes de protection des consommateurs examinent des sites web correspondant à un thème donné dans l'ensemble de l'UE.

En 2021, il s'agissait des « avis en ligne » : les consommateurs ont souvent recours aux avis pour guider leur comportement d'achat en ligne. Il est important que ces avis contiennent des opinions authentiques de consommateurs et soient affichés correctement.

Les autorités de protection des consommateurs de 26 pays de l'UE, de l'Islande et de la Norvège ont examiné un total de 223 webshops, places de marché, sites de réservation, moteurs de recherche et comparateurs en ligne. Elles ont estimé que 144 des 223 sites contrôlés ne pouvaient pas suffisamment garantir l'authenticité des avis.

12.2. Coopération bilatérale

12.2.1. 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 (DREETS) des Hauts-de-France.

Tous les dossiers hors du cadre du règlement européen 2017/2394 sont traités avec la DREETS.

En 2021, 23 dossiers ont été échangés via ce canal, principalement concernant la fraude au kilométrage mais aussi la sécurité des produits, l'étiquetage, la fraude au kilométrage des véhicules d'occasion et des litiges individuels.

Un partage de connaissances a également été effectué sur la prévention du blanchiment, les applications scannant les produits alimentaires et cosmétiques et la nouvelle directive sur les pratiques déloyales du marché dans la chaîne d'approvisionnement agricole et alimentaire.

12.2.2. Centre Européen des Consommateurs

En 2006, un accord a été conclu avec le point de contact belge du Centre Européen des consommateurs (CEC). Il prévoit une concertation fréquente permettant au CEC de signaler les problèmes d'actualité et les possibles infractions au droit de la consommation.

En 2021, le CEC a principalement constaté des problèmes de non-livraison par des webshops, des litiges sur les vouchers corona et des perceptions illégales pour des péages impayés à l'étranger.

Le CEC était également partenaire de l'organisation du Fraud Prevention Month.

12.2.3. Pays-Bas

De nombreuses entreprises néerlandaises sont également actives sur le marché belge. L'autorité néerlandaise en charge des consommateurs et du marché (ACM) est dès lors un partenaire essentiel pour l'Inspection économique. Outre les concertations régulières sur les dossiers, un partage de connaissances a également eu lieu en 2021 concernant l'obsolescence programmée, la nouvelle directive sur les pratiques commerciales déloyales dans la chaîne d'approvisionnement agricole et alimentaire et le nouveau règlement promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

12.3. International Consumer Protection and Enforcement Network

L'International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) est un réseau mondial rassemblant 70 autorités de protection des consommateurs venant des quatre coins du monde. L'ICPEN excelle surtout dans l'échange d'expériences et d'informations et dans la facilitation de contacts avec les autorités étrangères.

L'Inspection économique est membre du comité consultatif qui assiste la présidence.

La présidence a été assurée par le Bureau de la concurrence canadien pendant la première partie de l'année 2021 et par le Consumer Directorate-General portugais durant le second semestre.

L'Inspection économique a organisé le Best Practices Workshop annuel de l'ICPEN de façon entièrement virtuelle en raison des restrictions liées au coronavirus.

Au cours de cet atelier destiné au personnel opérationnel, des expériences, de nouvelles idées et des bonnes pratiques ont été échangées afin de renforcer les capacités d'application de la loi des autorités participantes. Cela a lieu à l'aide de quelques sessions thématiques ou axées sur la pratique. En 2021, elles ont concerné les allégations environnementales trompeuses, l'information des consommateurs et des entreprises, l'application de la loi sur les plateformes numériques et le respect de la confidentialité des données des consommateurs. Cette dernière session était en coopération avec le Global Privacy Enforcement Network.

12.3.1. Projets et actions

L'Inspection économique a été active dans plusieurs groupes de projet. En 2020, elle a participé aux groupes de travail des projets déjà en cours « Unfair Trading Practices in Digital Platforms in the Tourism Sector » et « Digital Platforms and Misleading Environmental Claims », ainsi qu'au groupe de travail nouvellement créé « Pyramid Promotional Schemes ».

Fraud Prevention Month

Entre novembre 2020 et mars 2021, en coopération avec le CEC, 5 webinaires « train the trainer » ont été organisés afin de former les travailleurs sociaux et les zones de police locales à reconnaître les victimes potentielles de fraude, à les accompagner ou à les mettre en garde contre les dangers. Les thèmes abordés étaient

- où le consommateur peut-il porter plainte ?
- fraude au paiement
- escroquerie en lien avec le Covid-19
- pièges à l'abonnement
- bureaux de recouvrement frauduleux
- comment reconnaître les arnaques à la consommation ?

Les enregistrements de ces webinaires ont été publiés sur le site web du SPF Economie.

12.4. Global Anti-fraud Enforcement Network

Le Global Anti-fraud Enforcement Network (GAEN) est un forum informel constitué d'organismes chargés de faire respecter la loi (law enforcement agencies ou LEA) et d'autorités de protection des consommateurs. Il met l'accent sur l'échange d'informations et de bonnes pratiques sur différentes formes internationales d'arnaques à la consommation. Les autorités participantes viennent principalement d'Amérique du Nord et d'Europe.

En 2021, 2 réunions en ligne ont eu lieu concernant la fraude aux cryptomonnaies, le lien entre les médias sociaux et les mules financières et les techniques d'enquête pour les détecter.

Législation dont la surveillance incombe à l'Inspection économique

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

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

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

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

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

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

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

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

Loi-cadre du 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 relative à l'information à fournir lors de la vente de véhicules d'occasion.

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

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

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

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

Règlement (CE) n° 924/2009 du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant les paiements transfrontaliers dans la Communauté et abrogeant le règlement (CE) n° 2560/185.Loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses – les articles 183 jusqu'à 185 concernant les titres repas sous forme électronique.

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

Règlement (UE) n° 1007/2011 du Parlement européen et du Conseil du 27 septembre 2011 relatif aux dénominations des fibres textiles et à l'étiquetage et au marquage correspondants des produits textiles au regard de leur composition en fibres. Règlement (UE) n° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement (CE) n° 924/2009.

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

Code de droit économique du 28 février 2013.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Arrêté ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures particulières dans le cadre la pandémie de SRAS-CoV-2 basées sur le livre XVIII du Code de droit économique.

Arrêté ministériel du 23 octobre 2020 modifiant l'arrêté ministériel du 18 octobre 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus Covid-19.

Loi du 28 novembre 2021 portant organisation d'un Registre des crédits aux entreprises.

Loi du 14 août 2021 relative aux mesures de police administrative lors d'une situation d'urgence épidémique.

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

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