



RAPPORT ANNUEL 2017

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'INSPECTION ÉCONOMIQUE

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

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

tél. 0800 120 33 (gratuit)

 facebook.com/SPFEco

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

 youtube.com/user/SPFEconomie

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

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

Dépôt légal : D/2018/2295/34

Avant-propos

En 2017, l'Inspection économique a de nouveau entrepris un grand nombre d'actions afin de faire respecter la réglementation économique qu'elle contrôle. Ce rapport annuel offre un aperçu des principales initiatives.

Début 2016, l'Inspection économique a lancé avec succès le Point de Contact : une plateforme numérique où les consommateurs et les entreprises peuvent signaler les cas de fraude, tromperie, escroquerie et arnaque. La personne qui fait appel à ce Point de Contact reçoit directement un avis sur mesure et/ou est orientée vers l'instance compétente. En 2017, pas moins de 37.094 signalements de consommateurs et d'entreprises ont été introduits via le Point de Contact. Cela représente une augmentation de 59 % par rapport au nombre de signalements enregistrés en 2016.

Le contrôle est évidemment resté l'élément central des activités de l'Inspection économique. En 2017, 33.009 contrôles ont été réalisés, ce qui a débouché sur 5.436 avertissements et 3.060 procès-verbaux. L'Inspection économique a mené 9 enquêtes générales dans le domaine de l'indication des prix, du car-pass, de l'e-commerce, des centres de bronzage, des crédits hypothécaires, des architectes, de la garantie, de la vente de tickets et des précurseurs d'explosifs. L'Inspection économique ne se limite toutefois pas à une simple action répressive. Via l'opération Guidance, les entreprises sont clairement informées de leurs obligations.

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

Wim Van Poucke,

Directeur général

Table des matières

Avant-propos	3
1. Introduction	7
1.1. L'Inspection économique au sein du SPF Economie.....	7
1.2. Principales missions de l'Inspection économique.....	7
1.3. Organigramme.....	9
1.4. Ressources budgétaires et en personnel pour 2017.....	9
2. Signalements des consommateurs et des entreprises	11
2.1. Un nouveau Point de contact.....	11
2.2. Aperçu statistique.....	12
3. Guidance aux entreprises	14
4. Faire valoir vos droits	17
5. Favoriser la résolution alternative des litiges	18
5.1. Litiges avec un consommateur.....	18
5.2. Audits des entités qualifiées.....	19
5.2.1. Objectif des audits.....	19
5.2.2. Mini-audits.....	20
5.2.3. Audits approfondis.....	20
5.3. Litiges entre commerçants.....	21
6. Économie numérique	22
6.1. Économie collaborative.....	22
6.2. Internet des objets.....	23
6.3. Blocage géographique.....	23
7. Enquêtes de l'Inspection économique	24
7.1. Aperçu statistique.....	24
7.2. Enquêtes générales.....	24
7.2.1. Affichage des prix.....	25
7.2.2. Car-pass.....	27
7.2.3. Revente de titres d'accès à des événements.....	28
7.2.4. E-commerce.....	30
7.2.5. Précurseurs d'explosifs.....	31
7.2.6. Crédit hypothécaire.....	32
7.2.7. Obligations d'information des architectes.....	33
7.2.8. Garantie légale et commerciale.....	34
7.2.9. Centres de bronzage.....	35
8. Protection des consommateurs	37
8.1. Le secteur du voyage.....	39
8.2. Le recouvrement amiable de dettes.....	39
8.3. Courtage matrimonial.....	40

8.4. Le secteur automobile.....	41
8.5. Le secteur financier.....	41
9. Pour une concurrence loyale et honnête.....	43
9.1. Travail clandestin.....	43
9.2. Professions intellectuelles prestataires de services.....	44
9.3. Journée de repos hebdomadaire, heures d'ouverture et de fermeture.....	44
10. Qualité et sécurité des produits	45
10.1. Contrôle des denrées alimentaires et des organisations des marchés de l'UE.....	45
10.1.1. Certificats d'origine.....	45
10.1.2. Les indications géographiques protégées, les dénominations d'origine et les spécialités traditionnelles garanties des produits agricoles et des denrées alimentaires.....	45
10.1.3. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire.....	46
10.2. La sécurité physique du consommateur.....	47
10.3. Enquêtes sectorielles.....	48
10.3.1. Enquêtes dans le secteur des centres de bronzage	48
10.3.2. Campagnes organisées par Prosafe.....	49
10.3.3. Campagnes nationales.....	50
10.3.4. Contrôles menés dans le cadre de la problématique du pétrole.....	51
10.3.5. Contrôles de l'étiquetage pour les produits non alimentaires.....	52
10.3.6. Contrôles menés dans le cadre de la fourniture d'énergie.....	52
11. Droits intellectuels.....	54
11.1. Contrôle des sociétés de gestion des droits d'auteur.....	54
11.1.1. Activité réglementaire du Service de contrôle	55
11.1.2. Activités de contrôle récurrentes.....	55
11.1.3. Rapport sur le contrôle des sociétés de gestion.....	56
11.2. Lutte contre la contrefaçon.....	57
12. L'Inspection économique et internet.....	60
12.1. Actions marquantes de la cellule Veille sur Internet.....	60
13. Lutte contre la fraude	63
13.1. La Commission interdépartementale pour la Coordination de la Lutte contre les Fraudes dans les secteurs économiques (CICF).....	63
13.2. Lutte contre la fraude de masse.....	63
13.2.1. Bureaux de recouvrement frauduleux.....	64
13.2.2. Vente pyramidale.....	64
13.2.3. Guides d'entreprise - démarcheurs publicitaires.....	65
13.2.4. Fraude à la facture/factures falsifiées.....	66
13.2.5. Prêteurs frauduleux.....	66

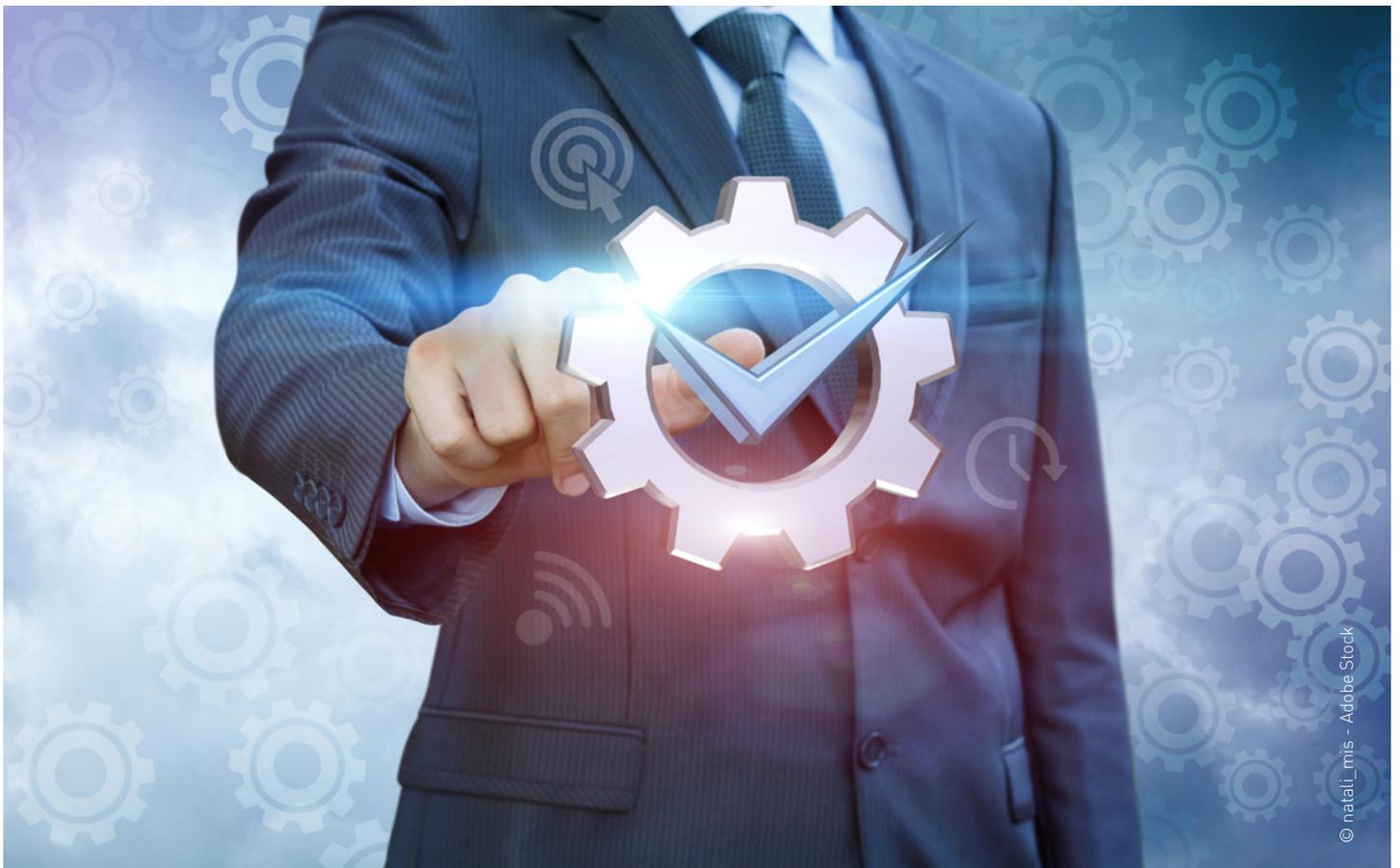
13.3. Prévention du blanchiment d'argent.....	67
13.3.1. Limitation des paiements en espèces.....	67
13.3.2. Contrôles dans le secteur diamantaire.....	67
14. L'Inspection économique au niveau international.....	70
14.1. Collaboration multilatérale au sein de l'Union européenne.....	70
14.2. Collaboration bilatérale.....	74
14.3. International Consumer Protection and Enforcement Network.....	75
14.4. Quelques exemples de cette collaboration internationale concrète.....	76
Législation dans laquelle le contrôle est confié à l'Inspection économique en 2017.....	78
Liste des abréviations.....	81

Liste des tableaux

Tableau 1. Ressources budgétaires de l'Inspection économique en 2017.....	9
Tableau 2. Affectation du personnel de l'Inspection économique, 31 décembre 2017.....	10
Tableau 3. Signalements par nature de la plainte.....	13
Tableau 4. Contrôles, procès-verbaux et procès-verbaux d'avertissement.....	24
Tableau 5. Contrôles par thème.....	38
Tableau 6. Contrôles sur la journée de repos hebdomadaire, les heures d'ouverture et de fermeture.....	44
Tableau 7. Contrôle des indications géographiques.....	46
Tableau 8. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire.....	47
Tableau 9. Contrefaçon : saisies et valeur en 2016.....	57
Tableau 10. Répartition des paiements en espèces illégaux par secteur.....	67
Tableau 11. Dossiers internationaux - nouvelles requêtes envoyées en 2017.....	72
Tableau 12. Dossiers internationaux - nouvelles requêtes reçues en 2017.....	72
Tableau 13. Dossiers internationaux - demandes envoyées toujours en traitement fin 2017.....	72
Tableau 14. Dossiers internationaux - demandes reçues toujours en traitement fin 2017.....	73

Liste des graphiques

Graphique 1. Effectif en personnel 2010-2017.....	10
Graphique 2. Nombre de signalements.....	12
Graphique 3. Nombre de signalements concernant des guides d'entreprise frauduleux.....	65

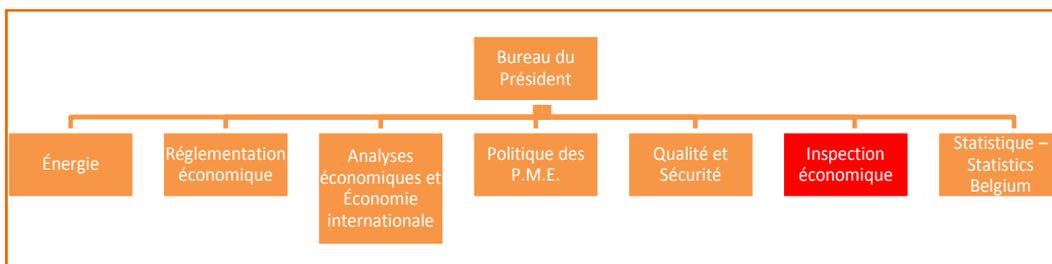


© natali_mis - Adobe Stock

1. Introduction

1.1. L'Inspection économique au sein du SPF Economie

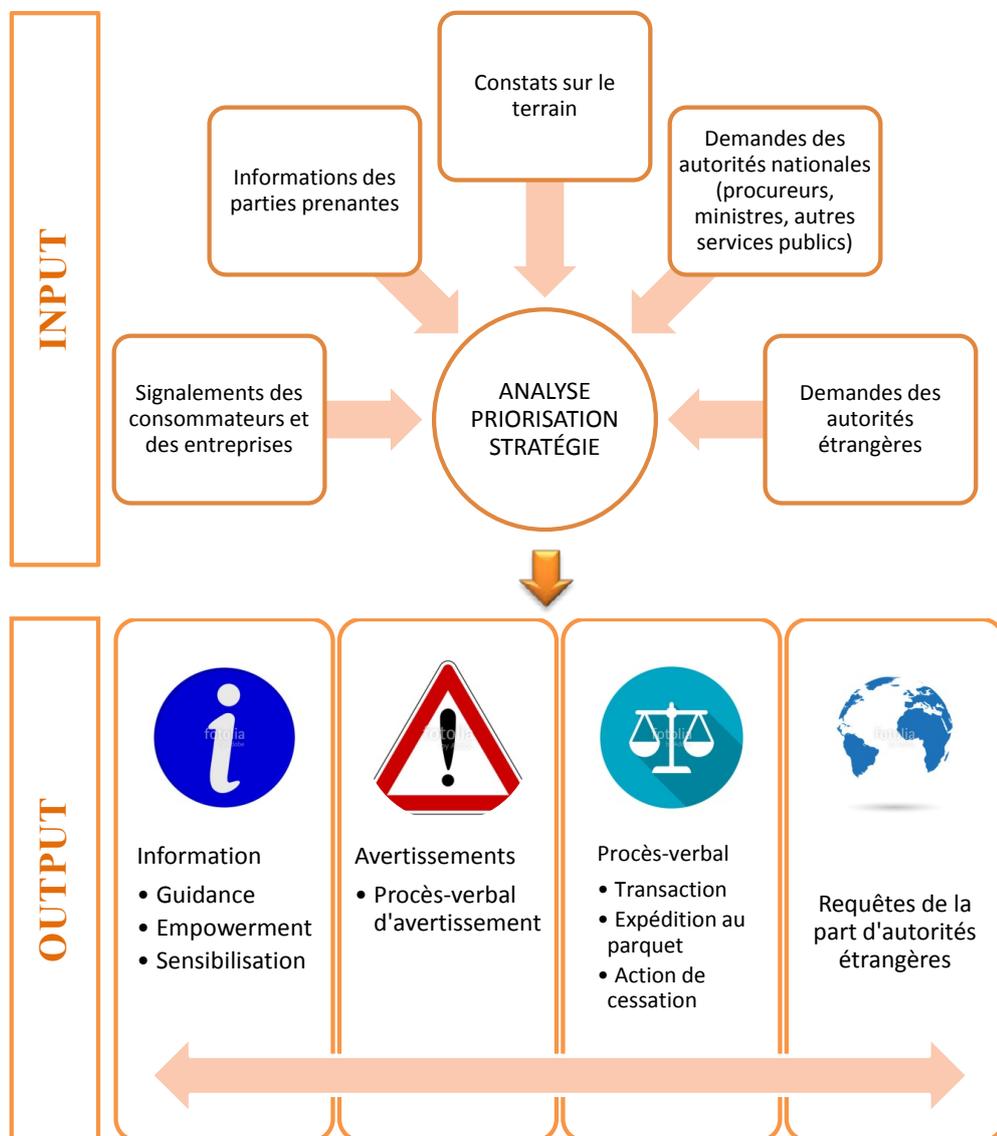
La Direction générale de l'Inspection économique est l'une des sept directions générales du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.



1.2. Principales missions de l'Inspection économique

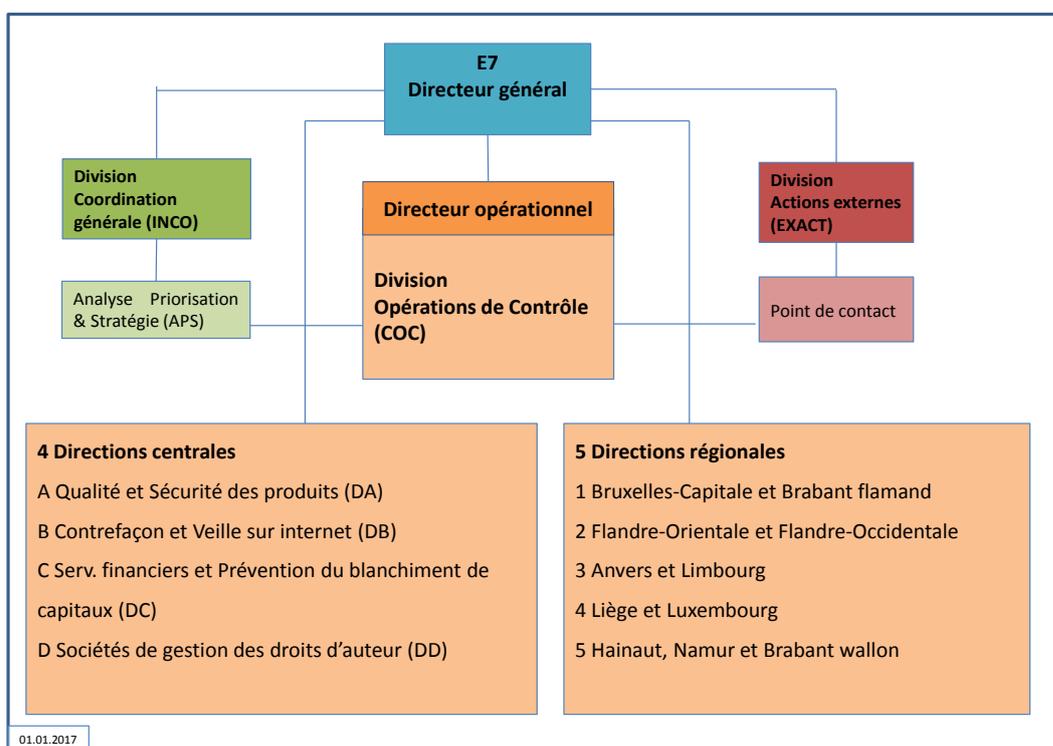
L'Inspection économique veille au bon fonctionnement du marché grâce au respect de la réglementation économique. Elle assure cette mission de différentes manières, allant de la simple fourniture d'informations et d'orientation à la remise d'avertissements formels et, si nécessaire, à la verbalisation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

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



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

1.3. Organigramme



1.4. Ressources budgétaires et en personnel pour 2017

Tableau 1. Ressources budgétaires de l'Inspection économique en 2017

En milliers d'euros.

Personnel statutaire et stagiaires	12.897
Personnel autre que statutaire	979
Dépenses et frais de fonctionnement récurrents	1.441
Dépenses pour l'achat de biens meubles durables	5

Source : SPF Economie

Tableau 2. Affectation du personnel de l'Inspection économique, 31 décembre 2017

En équivalents temps plein

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D
Agents statutaires	87,4	110	13,9	4,1
Agents contractuels	3	1	5,8	1,5
Total	90,4	111	19,7	5,6

Source : SPF Economie

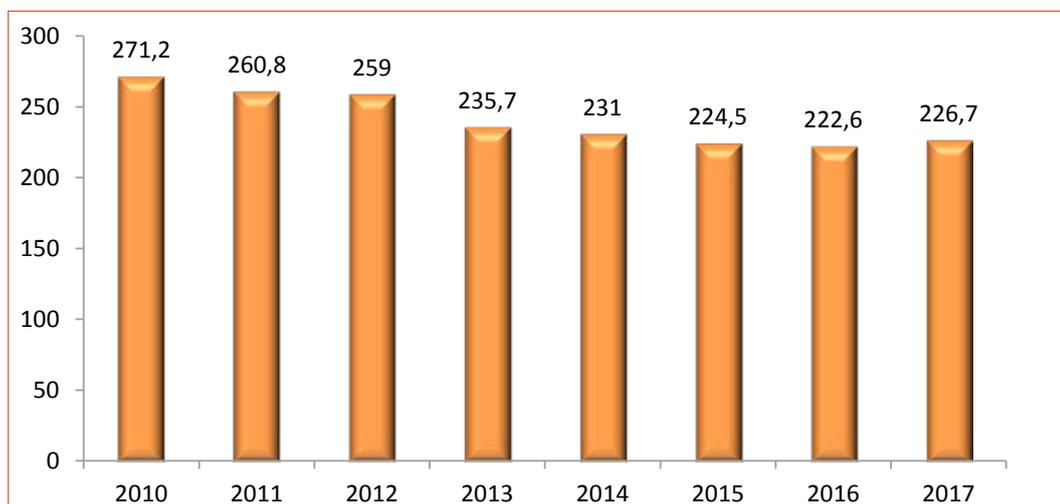
En 2017, en raison d'une provision exceptionnelle du gouvernement, 11 équivalents temps plein supplémentaires ont pu être engagés pour renforcer l'équipe de l'Inspection économique.

D'autre part, seulement 6,9 équivalents temps plein ont quitté l'Inspection.

Le nombre total au 31.12.2017 s'élevait donc à 226,7 équivalents temps plein. Cela représentait donc une augmentation légère mais exceptionnelle de 4,1 équivalents temps plein de l'effectif en personnel par rapport à la fin de l'année précédente (222,6 au 31.12.2016).

Graphique 1. Effectif en personnel 2010-2017

En équivalent temps plein, fin de l'année.



Source : SPF Economie



2. Signalements des consommateurs et des entreprises

2.1. Un nouveau Point de contact

Le 22 février 2016, l'Inspection économique a lancé pointdecontact.belgique.be. Le Point de contact est une plateforme en ligne où les consommateurs et les entreprises peuvent signaler les tromperies, arnaques, fraudes ou escroqueries. Sur la base de questions concrètes, ils reçoivent immédiatement une réponse reprenant un avis et/ou un renvoi à l'instance compétente pouvant les aider. Parallèlement, les signalements sont analysés par les autorités compétentes qui initient une enquête si nécessaire.

Le Point de contact offre trois grands avantages :

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

Le Point de contact permet d'échanger facilement et rapidement des informations et des signalements qui peuvent aussi concerner d'autres instances, comme la Police fédérale, l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA), l'Agence fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS), la Commission d'éthique pour les télécommunications, le Service d'information et de recherche sociale (SIRS) ou encore le SPF Finances. Le Service de médiation pour le consommateur collabore lui aussi avec le nouveau Point de contact.

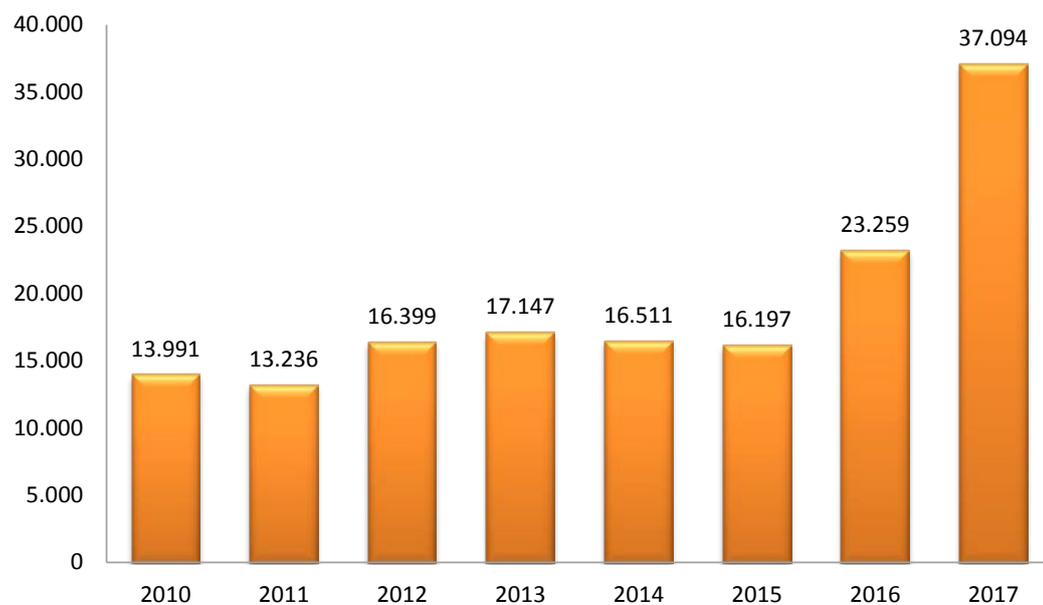
En 2017, le Point de contact a accordé une attention spéciale aux nouvelles techniques électroniques qui sont souvent associées à des pratiques frauduleuses. Des scénarios ont notamment été prévus au niveau du Point de contact en ce qui concerne les cryptodevises et la fraude à l'investissement par le biais d'options binaires, de produits Forex, de CFD. Les personnes dupées suite à un « rançongiciel » et une fraude « boiler room » peuvent désormais aussi émettre un signalement.

Cette extension a principalement été réalisée suite à l'adhésion de la FSMA en tant que partenaire du Point de contact.

2.2. Aperçu statistique

Le nouveau Point de contact a entraîné une nette augmentation du nombre de signalements (plus du double par rapport à 2015) auprès de l'Inspection économique.

Graphique 2. Nombre de signalements



Source : SPF Economie

Tableau 3. Signalements par nature de la plainte

En unités.

Nature de la plainte	Nombre total signalements	En %
Pratiques frauduleuses	11.738	31,6
Publicité non sollicitée	6.836	18,4
Produit non livré - Service non presté	3.971	10,7
Protection des données	1.743	4,7
Biens ou services non demandés	1.497	4,0
Publicité trompeuse	649	1,7
Autres pratiques commerciales déloyales	623	1,7
Produit ou service non conforme à la commande	575	1,6
Autres problèmes relatifs au prix, tarif	378	1,0
Recouvrement de dettes	361	1,0
Prestation de services pour les clients	353	1,0
Non-respect des obligations relatives à la garantie légale	334	0,9
Modification de prix ou de tarif	321	0,9
Facturation injustifiée	244	0,7
Dissolution du contrat	242	0,7
Paiements (acomptes, paiements échelonnés, etc.)	239	0,6
Transparence des tarifs	204	0,5
Produit ou service indisponible - Interruption de la livraison ou de la prestation de service	188	0,5
Autres problèmes concernant les contrats et la vente	166	0,4
Heures d'ouverture	159	0,4
Autre nature de la plainte	6.273	16,9
Total	37.094	100

Source : SPF Economie



3. Guidance aux entreprises

Avis et bonnes pratiques

« Guidance » est le nom d'un projet lancé en 2016 par l'Inspection économique. Son objectif est d'aider les entreprises et les commerçants à satisfaire à leurs obligations légales en ce qui concerne la réglementation économique. Des directives accompagnées de conseils et de bonnes pratiques sont mises à disposition à cet effet [sur le site web du SPF Economie](#). Ces directives, ou « guidelines », apportent une réponse concrète aux problèmes que l'on rencontre dans la pratique, qui sont à la base des infractions souvent constatées lors des contrôles de l'Inspection économique. Le SPF Economie y décrit amplement ce qui est conforme à la loi, mais aussi ce qui ne l'est pas afin d'assurer une transparence maximale. Comme chaque type d'activité présente ses propres caractéristiques, les recommandations varient d'un secteur à l'autre.

La rubrique « guidance » sur le site web du SPF Economie a été complétée en 2017 par des textes explicatifs portant sur les sujets suivants :

- Directives concernant l'arrêté royal du 12 janvier 2007 relatif à l'usage de certaines clauses dans les contrats d'intermédiaire d'agents immobiliers (27.04.2017). L'objectif est que ces clauses soient toujours claires, précises et équitables en ce qui concerne les droits et obligations des clients et des agents immobiliers. Certaines des clauses de l'AR sont en outre obligatoires.

- Indication du prix dans l'horeca (08.05.2017), afin que le consommateur puisse disposer d'informations claires sur ce qu'il peut s'attendre à recevoir en termes de services et de prix avant de pénétrer dans l'établissement.
- Coiffeurs (28.07.2017) : les services qui sont souvent combinés peuvent poser problème au niveau de l'indication du prix, le consommateur n'est dès lors pas toujours certain du prix qu'il devra payer lorsqu'il quittera le salon de coiffure.
- Produits artisanaux (05.10.2017) : que faut-il entendre par « artisanal » ou une dénomination dérivée ? À quelles conditions faut-il satisfaire pour pouvoir étiqueter un produit comme étant artisanal ?
- Rappel des dispositions légales concernant la vente de fleurs (20.12.2017) : comment indiquer le prix quand un commerçant vend des fleurs à la pièce, en bouquets ou en montages ? Qu'en est-il du prix d'autres services disponibles (livraison, etc.) ?

Certaines directives ont par ailleurs été actualisées, par exemple :

- Livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » : le traitement des plaintes par les entreprises (24.11.2017) afin de tenir compte du règlement européen concernant la plateforme ODR (« online dispute resolution »).
- Refus des pièces en euro de 1 et 2 cents (et autres questions) (20.12.2017) afin de rappeler que la limite pour les paiements en liquide s'élève à 3.000 euros, mais qu'il existe trois exceptions légales.
- Garantie (09.01.2017)
- Vente et placement de pneus (02.05.2017), et plus précisément pour préciser la situation des centres de montage mobiles et pour éclaircir les notions de « mise en vente » et d'« exposition en vue de la vente ».

Les premiers résultats sont déjà perceptibles

En 2017, l'Inspection économique a déjà pu mesurer l'impact positif de sa « guidance » sur le respect de la réglementation économique par les commerçants. C'est surtout le cas du secteur automobile qui est particulièrement parlant à cet égard.

Deux directives ont été rédigées en concertation avec la Fédération belge de l'Industrie l'Automobile et du Cycle (FEBIAC). La première comprenait [des recommandations concernant les avis de réduction des prix dans le secteur automobile](#). Son objectif était de préciser certaines notions, comme le « prix catalogue », le « prix net », et la « prime de recyclage », et d'améliorer la lisibilité des conditions pour l'attribution de primes et d'avantages.

La seconde traitait de la publicité pour le crédit à la consommation dans le secteur automobile. Elle reprenait 28 questions et réponses concrètes, notamment : Qu'est-ce qui est interdit dans la publicité pour le crédit à la consommation ? Dois-je toujours mentionner le slogan « Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent » ? Quelles sont les obligations concernant la publicité avec des chiffres ? Existe-t-il des exigences spécifiques pour un crédit ballon ou pour un crédit à un taux d'intérêt promotionnel, comme 0 % TAEG ? Etc.

Grâce à ces deux directives, nous avons observé une nette diminution du nombre d'infractions constatées et du nombre de procès-verbaux en découlant lors du Salon de l'Auto 2017 en comparaison avec les résultats des contrôles menés lors des éditions précédentes de ce salon.

Évolution des infractions constatées au Salon de l'Auto concernant l'indication des réductions de prix :

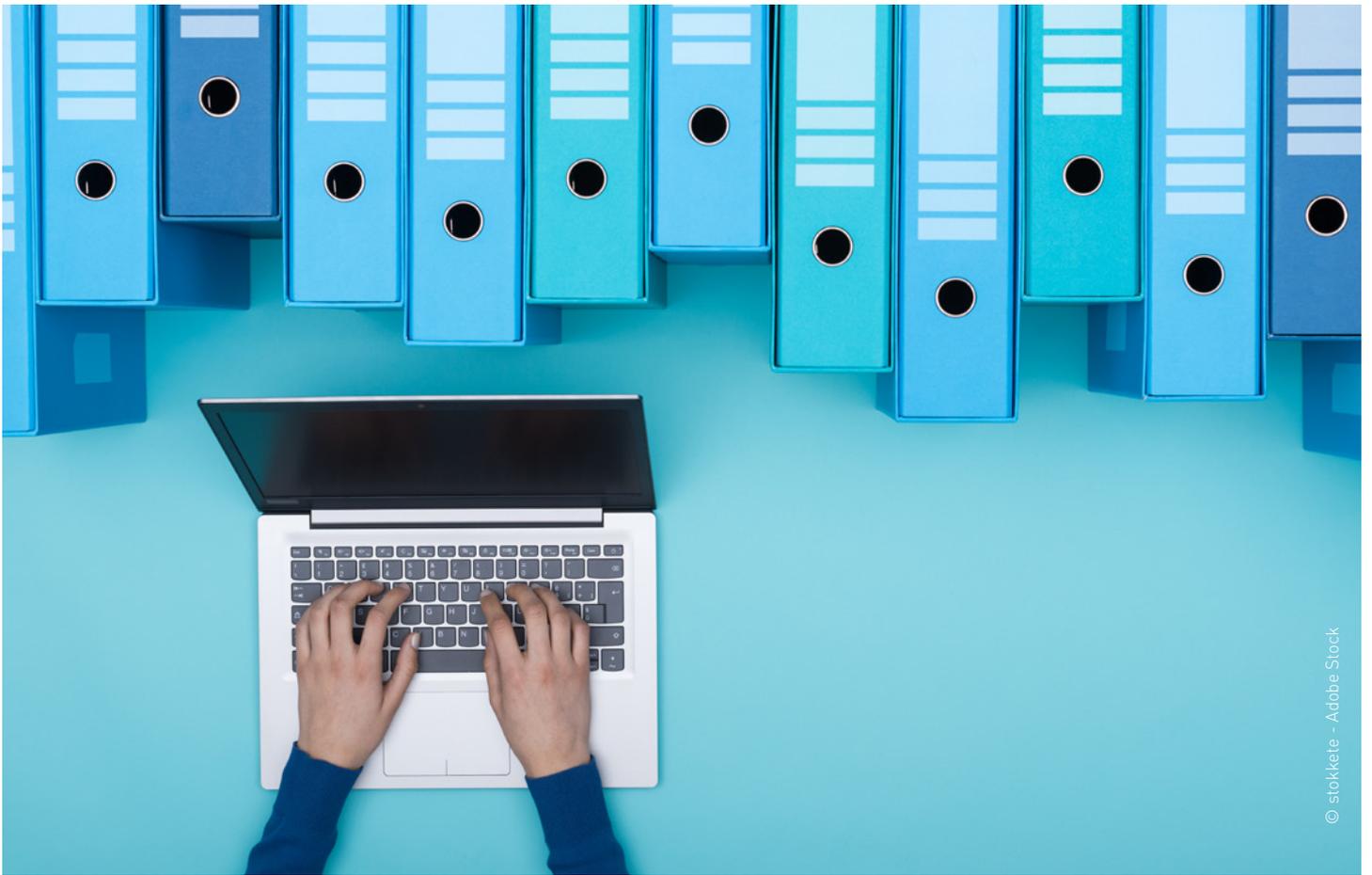
- 2014 : 44 contrôles → 33 procès-verbaux ;
- 2015 : 49 contrôles → 9 procès-verbaux ;
- 2016 : 37 contrôles → 4 procès-verbaux ;
- 2017 : 44 contrôles → aucun procès-verbal.

Évolution du nombre d'infractions constatées concernant le crédit à la consommation dans le secteur de l'automobile :

- 2015 : 9 procès-verbaux et 6 avertissements ;
- 2016 : 14 procès-verbaux et 5 avertissements ;
- 2017 : 5 procès-verbaux.

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

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



4. Faire valoir vos droits

Le site web du SPF Economie a été complété par une rubrique qui aide les consommateurs à faire valoir leurs droits. On y retrouve des conseils concrets par rapport à l'achat de produits, à l'achat ou à la transformation de maisons, à la garantie, aux achats à l'étranger ou à la vérification de la fiabilité d'un vendeur. L'objectif est de veiller à ce que le consommateur dispose de toutes les informations nécessaires pour faire valoir lui-même ses droits. Le site web est conçu de manière à ce que le consommateur soit orienté vers les bonnes informations non seulement via le site web du SPF, mais aussi via les requêtes saisies dans les moteurs de recherche.

Consultez la rubrique « [Faire valoir vos droits](#) »



5. Favoriser la résolution alternative des litiges

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

- a) La rapidité ;
- b) La flexibilité ;
- c) Les frais sont limités ;
- d) Les parties conservent le contrôle sur la solution ;
- e) La confidentialité ;
- f) La conservation de la relation entre les parties concernées.

5.1. Litiges avec un consommateur

Il existe différentes formes de résolution alternative des litiges.

Depuis juin 2015, les consommateurs peuvent prendre contact avec le Service de Médiation pour le Consommateur en ce qui concerne leurs différends avec des entreprises.

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

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

Plusieurs associations professionnelles du secteur privé ont par ailleurs créé via des organisations de consommateurs ou des médiateurs agréés des organes pour la résolution alternative des litiges.

La [liste des entités qualifiées](#) est disponible sur le site web du SPF Economie.

Table ronde à propos des entités qualifiées

Le 12 octobre 2017, une table ronde a pour la première fois été organisée avec toutes les entités qualifiées et quelques candidats à la qualification. Toutes les personnes autour de la table ont le même objectif, à savoir un traitement rapide des litiges impliquant les consommateurs. Le SPF Economie occupe lui aussi une place essentielle. Tant l'agrément des entités qualifiées et leur contrôle que le Contact Center et Belmed jouent un rôle important dans la résolution extrajudiciaire des litiges.

Le premier objectif est toutefois de veiller à ce que les consommateurs qui ont des questions ou des problèmes s'adressent rapidement et efficacement au bon endroit. Le SPF Economie veut y travailler avec les entités qualifiées. Le Centre européen des Consommateurs (CEC), l'un des principaux partenaires du Service de Médiation pour le Consommateur et du point de contact ODR (Online Dispute Resolution) joue également un rôle important.

5.2. Audits des entités qualifiées

5.2.1. Objectif des audits

Dans le cadre du Livre XVI du Code de droit économique, les entités qui s'adonnent à la résolution extrajudiciaire des litiges impliquant les consommateurs peuvent se soumettre à un examen afin d'être qualifiées et d'être reprises dans une liste publiée sur le site sur SPF Economie et sur le site de la Commission européenne. Il faut ensuite vérifier si ces entités continuent de satisfaire aux conditions légales ; ce rôle revient à l'Inspection économique. Nous réalisons deux types d'audit par an : des mini-audits ou des audits abrégés de toutes les entités qualifiées, et au moins deux audits approfondis.

5.2.2. Mini-audits

L'objectif des mini-audits est de scanner toutes les entités qualifiées sur la base des éléments suivants :

- les éléments de la « checklist site web » (exigences concernant la transparence et l'accessibilité du site web) ;
- le rapport annuel le plus récent publié par chaque entité qualifiée, afin de vérifier s'il est développé selon les exigences de l'arrêté royal du 16.02.2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique (art. 8 de l'AR) ;
- les informations demandées à propos de la formation permanente, suivie par toutes les personnes qui traitent les plaintes des consommateurs, afin de satisfaire au critère de connaissance générale du droit des consommateurs et de l'ADR (Alternative Dispute Resolution).

5.2.3. Audits approfondis

Les audits approfondis sont réalisés annuellement chez au moins deux entités qualifiées. Outre les éléments susmentionnés (cf. mini-audits), les éléments suivants sont aussi pris en considération :

- la checklist règlement de procédure : elle permet de vérifier si toutes les données qui doivent obligatoirement être communiquées sont effectivement présentes dans le règlement ;
- les personnes responsables du traitement : l'Inspection économique vérifie si les personnes qui doivent prendre les décisions dans les dossiers de plainte respectent les différentes exigences légales ;
- le traitement des plaintes : l'Inspection économique vérifie si le traitement quotidien des dossiers se déroule selon les règles légales. Pour ce qui est du contenu et du suivi des audits, l'Inspection économique est responsable avec la Direction générale Réglementation économique.

En 2017, les audits approfondis portaient sur la « Commission de conciliation Construction » et le « Service de médiation pour le Notariat » ; ceux-ci ont débouché sur des recommandations que les entités doivent respecter sinon elles risquent de se voir retirer leur agrément en tant qu'entité qualifiée.

Dans le cadre des mini-audits et des audits approfondis, chaque entité qualifiée a reçu un récapitulatif des recommandations des auditeurs.

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

5.3. Litiges entre commerçants

Contrairement aux litiges avec un consommateur, il n'existe pas de cadre réglementaire équivalent au Livre XVI du CDE pour les litiges « business to business ».

[Belmed](#), la plateforme développée et gérée par le SPF Economie, propose aussi bien des informations que la possibilité de trouver des tiers neutres et compétents pour traiter les litiges de nature commerciale.

Il est actuellement possible de faire appel à des médiateurs agréés par le SPF Justice, dont une quarantaine sont également partenaires de Belmed. L'avantage de ces médiateurs est qu'ils sont officiellement reconnus comme compétents, qu'ils suivent des formations en permanence, qu'ils proposent un délai de traitement plus court qu'un juge, et qu'ils enregistrent un pourcentage de réussite d'environ 80 %. Autre atout : les accords atteints via ces médiateurs peuvent être homologués par un juge et donc avoir la même valeur qu'un jugement.



© ra2 studio - Adobe Stock

6. Économie numérique

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

6.1. Économie collaborative

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

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

En mars et octobre 2017, l'Inspection économique a participé à deux événements consacrés à l'économie collaborative. Lors du premier, l'accent était mis sur la collaboration nécessaire des services d'inspection au niveau national afin de concilier de manière cohérente les différentes réglementations fiscales, économiques et sociales. Le second ciblait le développement de produits d'assurance apportant une réponse aux nouveaux besoins en matière de couverture des risques lorsqu'un service est presté via une plateforme d'économie collaborative.

L'Inspection économique participe à un groupe de travail européen, présidé par la Commission européenne, qui se concentre sur l'économie collaborative dans le secteur de l'hébergement touristique.

6.2. Internet des objets

Le développement des nouvelles technologies implique de plus en plus d'interactions entre la protection des consommateurs et la protection des données à caractère personnel (ciblage, profilage, fixation dynamique des prix, etc.). Cela vaut aussi pour les objets connectés. L'Inspection économique analyse quelle est la manière la plus cohérente d'appliquer la réglementation existante aux objets connectés qui peuvent poser problème en termes de sécurité des données à caractère personnel et au niveau de la protection des consommateurs (reconnaissance vocale, réponses préprogrammées, enregistrement de conversations, etc.). L'Inspection économique complémentairement à la Commission de la protection de la vie privée, compétente pour la protection des données à caractère personnel, vérifient si des infractions sont commises en matière de clauses abusives, le placement de produit et les informations précontractuelles sur le produit.

6.3. Blocage géographique

L'Inspection économique a participé aux discussions préalables à l'approbation d'une future réglementation européenne et elle y a apporté son expérience ainsi que ses connaissances de cas concrets de discrimination parmi les consommateurs européens. Certains consommateurs avaient en effet été discriminés sur la base de leur nationalité ou de leur domicile à la suite du blocage géographique opéré par certaines entreprises. Par exemple, des entreprises redirigeaient automatiquement le consommateur, après la reconnaissance de son adresse IP, vers une autre page que celle qu'il avait choisie initialement afin de profiter d'une offre qui lui semblait la plus intéressante pour lui. En 2018, une réglementation européenne interdira le blocage géographique injustifié. L'Inspection économique sera compétente pour contrôler l'application de cette future réglementation.

7. Enquêtes de l'Inspection économique

7.1. Aperçu statistique

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

En unités.

		Contrôles	PVA	PJ
Protection des consommateurs	Pratiques commerciales	11.520	2.370	1.193
	E-commerce	4.726	1.280	200
	Sécurité du consommateur	1.265	10	218
	Crédit à la consommation	512	187	58
	Agence de voyage	147	2	17
	Courtage matrimonial	13	2	3
	Services de paiement	20	6	3
Obligations des entreprises	Banque-Carrefour des Entreprises	7.324	1.088	497
	Journée de repos hebdomadaire et fermeture en soirée	423	84	109
	Travail clandestin	545	0	120
	Professions libérales et intellectuelles	25	0	6
	Déclaration de stock diamant	127	1	31
	Loi service	36	36	1
	Professions libérales	31	10	6
Prix	Prix	22	0	4
Réglementation européenne	Réglementation européenne	1.402	225	33
Divers	Propriété intellectuelle	3.733	93	369
	Prévention du blanchiment d'argent	234	3	105
	Autre	904	39	87
Total		33.009	5.436	3.060

Source : SPF Economie

7.2. Enquêtes générales

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



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

Les enquêtes générales mentionnées ci-dessous ont eu lieu en 2017.

7.2.1. Affichage des prix

L'affichage des prix dans les secteurs de l'habillement, des chaussures, de l'Horeca, de l'alimentation, des outillages semi-professionnels, des petits supermarchés (franchisés) et des meubles n'est pas toujours réalisé dans les règles de l'art.

Du 3 janvier au 31 décembre 2017, l'Inspection économique a diligenté une enquête générale en matière d'affichage des prix dans les secteurs de l'habillement, des chaussures, de l'Horeca, de l'alimentation (boulangeries, boucheries, épicerie fines ou magasins bio), des outillages semi-professionnels, des petits supermarchés (franchisés) et des meubles. Les renseignements repris à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), la transparence des informations essentielles sur le site internet et la loyauté des annonces de réductions de prix dans les secteurs de l'habillement, des chaussures et des meubles ont été également vérifiés.

Résultats de l'enquête

Sur 2.057 établissements contrôlés, 646 (31,4 %) étaient en infraction. 678 avertissements ont été formulés (certaines entreprises faisant l'objet de plusieurs procès-verbaux d'avertissement tenant compte d'une infraction à une législation différente) et 98 procès-verbaux avec proposition de transaction administrative ont été établis (dans 22 cas, ceux-ci font suite à des avertissements non suivis d'effet).

Le taux relativement élevé d'établissements en infraction doit toutefois être relativisé en fonction des législations contrôlées enfreintes et des secteurs concernés.

Si le taux d'infractions en matière de renseignements repris à la BCE n'est que de 4,3 %, il monte à 36,7 % pour ce qui est de la transparence des informations essentielles sur le site internet (la principale donnée manquante étant le numéro d'entreprise).

Pour ce qui est du respect de la réglementation relative à l'affichage des prix (objet principal de l'enquête générale), 431 (environ 21 %) des 2.057 établissements contrôlés étaient en infraction. Ce constat a entraîné la rédaction de 355 avertissements et 89 procès-verbaux avec proposition de transaction administrative (dont 13 pour non-respect de l'avertissement précédemment dressé).

Le taux d'infraction par secteur contrôlé est le suivant :

horeca (37,5 % au total – 29 % pour les établissements qui offrent de l'hébergement et 38 % pour ceux offrant des repas, des plats ou des boissons),

- boulangeries (37 %),
- outillages semi-professionnels (27,5 %),
- épiceries fines et magasins bio (26 %),
- petits supermarchés franchisés (23 %),
- boucheries (17 %),
- meubles (14 %),
- produits textiles (11 %),
- chaussures (9,9 %).

Le volet « annonces de réductions de prix » ne concernait que les secteurs des produits textiles, chaussures et meubles. Il résulte que sur les 189 établissements contrôlés, 14 (environ 7,4 %) étaient en infraction, ce qui a abouti à la rédaction de 7 avertissements et 7 procès-verbaux avec proposition de transaction administrative.

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

Le taux d'infraction par secteur contrôlé est le suivant :

- meubles (19,4 %) ;
- produits textiles (5,6 %) ;
- chaussures (2,2 %).

La pratique commerciale trompeuse quant au prix résultait notamment de l'usage d'un prix de référence jamais appliqué précédemment, de suggestions de réductions de prix équivoques et du défaut de preuve de la réalité d'une annonce de réduction de prix.

On peut donc affirmer que si la réglementation en matière d'annonces de réductions de prix semble généralement bien respectée (en dehors du secteur des meubles), l'indication des prix pose encore problème.

7.2.2. Car-pass

Le car-pass a bien du mal à s'imposer auprès de certains garagistes récalcitrants !

Entre le 3 janvier et 30 novembre 2017, l'Inspection économique du SPF Economie a procédé au contrôle approfondi de 425 entreprises soumises à la réglementation « car-pass ».

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

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

Objectif de la campagne

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

prises garantissent l'utilité du certificat car-pass en faveur du consommateur lors de l'achat d'un véhicule.

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

Résultats de l'enquête

Près de trois quart des entreprises contrôlées sont en infraction. Ce taux d'infraction (74,8 %) fort élevé est interpellant car il concerne principalement des infractions aux obligations relatives à la législation car-pass : 294 entreprises ne respectent pas la législation soit 69,2 %.

La transmission des données à l'asbl Car-Pass (23,5 %), la qualité des informations lorsqu'elles sont transmises (24,2 %) ainsi que le délai de cette transmission (33,9 %) posent problème. En revanche, les données obligatoires à reprendre sur les factures (13,4 %) et la transmission des données par voie électronique (pour autant que les garages disposent d'une infrastructure informatique) (4,2 %), posent moins de difficultés.

Les autres dispositions légales contrôlées relatives à l'inscription auprès de la BCE (9,9 %) et à l'affichage correct des prix (15,8 %) sont enfreintes dans une proportion moindre par ces mêmes entreprises.

En revanche, les infractions aux obligations légales relatives à la transparence des sites internet (40,3 %) sont manifestement trop élevées. Dans 4 cas sur 10, la mention du numéro d'entreprise fait défaut.

La qualité du ciblage, orientée principalement sur les professionnels « récalcitrants » explique en grande partie ce taux fort élevé d'infractions. Toutefois, ce constat reste interpellant puisqu'il s'agit d'une réglementation en vigueur depuis plus de 10 ans et qu'elle a fait l'objet d'enquêtes annuelles récurrentes depuis de nombreuses années déjà. Ce taux ne cesse d'ailleurs de croître depuis 3 ans.

Le consommateur belge doit pouvoir continuer d'acheter un véhicule d'occasion en toute confiance. Il convient dès lors de maintenir une surveillance du secteur et de s'assurer ainsi de sa participation.

7.2.3. Revente de titres d'accès à des événements

Cinquante-huit revendeurs ont été verbalisés lors de l'enquête sur la revente de titres d'accès.

En 2017, l'Inspection économique du SPF Economie a mené une enquête générale sur la revente de titres d'accès. Soixante-huit personnes proposant régulièrement des billets à la vente en ligne ont été contrôlés. Des contrôles ont par ailleurs été réalisés lors de 16 événements afin de traiter la vente en rue.

Objectif de la campagne

Les événements populaires sont souvent sold-out en quelques heures, à la grande déception de nombreux consommateurs intéressés. Or, certaines entreprises et certaines personnes anticipent cette pénurie. Elles achètent des billets dans le simple but de les revendre aux consommateurs qui n'ont pas pu se procurer leurs billets durant la vente officielle. Ces billets sont souvent vendus plus cher que lors de la vente officielle. Autre conséquence de cette pratique : le nombre de billets disponibles pour les fans est de plus en plus réduit.

Avec l'introduction de la loi sur la revente de titres d'accès à des événements, qui est entrée en vigueur en octobre 2013, le législateur a tenté de mettre fin à cette pratique. Depuis lors, il est notamment interdit de proposer des billets ou de les revendre sur une base régulière. La revente occasionnelle est toujours autorisée, tant que le prix original du billet est le montant maximal demandé. La vente de billets promotionnels, par exemple des billets distribués aux sponsors, est toujours interdite. Depuis l'entrée en vigueur de la loi, l'Inspection économique contrôle les revendeurs de billets aussi bien en ligne que sur les événements.

Résultats de l'enquête

Lors de l'enquête générale, qui a été réalisée tout au long de 2017, 68 utilisateurs de sites de vente belges parmi les plus populaires ont été contrôlés. On a sélectionné pour les contrôles des utilisateurs qui avaient proposé des titres d'accès à plusieurs reprises et qui commettaient très probablement des infractions. Des infractions ont été retenues contre 58 des personnes contrôlées (85,3 %). Dix-huit avertissements et quarante procès-verbaux ont été dressés.

L'Inspection économique s'est rendue à 16 événements afin de constater l'éventuelle revente sur place. Des infractions à la loi ont été retenues contre 17 personnes. Un avertissement et seize procès-verbaux ont été dressés.

Au total, 58 revendeurs ont été verbalisés. La revente se déroule principalement en ligne, tandis que la revente en rue est plutôt limitée. L'apparition des plateformes de revente contribue à cette évolution.

À l'avenir aussi, l'Inspection économique continuera de régulièrement opérer des contrôles sur la revente de titres d'accès.

7.2.4. E-commerce

L'e-commerce en Belgique ne cesse de se développer. Il ressort d'une enquête menée auprès de 329 magasins en ligne belges que 98 % d'entre eux respectent les règles après régularisation à la suite d'un premier contrôle. Entre avril et juin 2017, l'Inspection économique a soumis 329 magasins en ligne, actifs dans les secteurs de l'habillement et de l'alimentation, à un contrôle approfondi. Seuls 6 procès-verbaux ont dû finalement être transmis au parquet malgré un premier avertissement. Ces entreprises étaient majoritairement des PME.

Objectif de la campagne

L'objectif de la démarche était de contrôler si les boutiques en ligne belges respectaient les règles générales en matière de commerce électronique et de vente à distance. Les 329 magasins concernés sont établis en Belgique et sont actifs dans les secteurs de l'habillement (197) et de l'alimentation (132). En plus de vérifier si les commerçants en ligne étaient correctement inscrits à la Banque-Carrefour des Entreprises, l'Inspection économique a contrôlé si le consommateur était correctement informé sur :

- le prix total des produits ;
- les caractéristiques du produit ;
- les modalités de paiement et de livraison ;
- le droit de rétractation ;
- l'existence de la garantie légale ;
- l'identification complète de l'entreprise.

Résultats de l'enquête

Dans 89% des cas, une infraction a été constatée lors du premier contrôle, les secteurs de l'habillement (86,8 %) et de l'alimentation (92,4 %) présentant des résultats très proches.

Ces taux d'infraction forts élevés doivent toutefois être nuancés. En effet, seules 6 entreprises (soit 1,8 %) n'ont pas régularisé leur situation lors du second contrôle. Les infractions constatées lors du premier contrôle sont plutôt dues à la méconnaissance du cadre légal qu'à une réelle intention frauduleuse de la part de ces entreprises.

Le champ des obligations contrôlées était aussi particulièrement étendu, à un niveau jamais atteint précédemment dans une enquête relative aux sites internet. Il comportait notamment des obligations légales fort récentes et donc moins bien connues. Enfin, la plupart des entreprises contrôlées étaient des PME, qui contrairement aux grandes entreprises, ne disposent pas toujours de services informatiques et juridiques pour conseiller et soutenir leur activité en ligne.

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

L'enquête a également permis de confirmer que le nombre de PME actives dans le secteur de l'e-commerce belge est fort important. 72,94 % des entreprises contrôlées sont des entreprises en personne physique (une seule personne) ou des entreprises qui emploient maximum 4 personnes.

Cette enquête a néanmoins aussi démontré la nécessité de mieux sensibiliser et mieux former les acteurs de ce type d'entreprise au cadre légal actuel.

7.2.5. Précurseurs d'explosifs

L'interdiction de la mise à disposition des précurseurs d'explosifs au grand public a été respectée dans 90,5 % des cas : à peine 9 PV dressés pour 304 entreprises contrôlées !

Il ressort d'une enquête menée auprès de 304 magasins que l'interdiction de la mise à disposition des précurseurs d'explosifs auprès du grand public est respectée. Entre janvier et août 2017, l'Inspection économique a soumis 304 magasins, actifs dans divers secteurs, à un contrôle approfondi. 9 procès-verbaux ont été transmis au parquet.

31

Objectif de la campagne

Dans le cadre de la lutte contre le terrorisme, de nombreuses mesures ont été prises, tant au niveau européen que national. Deux d'entre elles, issues du règlement européen 98/2013, visaient l'interdiction de la mise à disposition de précurseurs d'explosifs au grand public et l'introduction d'une obligation de déclaration en cas de transactions suspectes, de vols ou de disparitions des précurseurs d'explosifs. Les précurseurs sont des matières premières qui, en plus d'autres applications légitimes, peuvent servir à fabriquer des explosifs (par ex. : acide nitrique, chlorate de potassium, etc.). L'objectif de la campagne était de contrôler la mise en place de cette nouvelle réglementation et de mener une campagne de sensibilisation à la problématique du terrorisme et des bombes artisanales auprès des commerçants concernés.

Résultats de l'enquête

29 infractions ont été détectées auprès de 304 entreprises visitées (9,5 % des contrôles). Dans certains cas, après vérification, l'entreprise en infraction a eu la possibilité de régulariser sa situation.

Les secteurs des magasins de bricolage, drogueries et pharmacies étaient parmi les principales cibles de l'enquête. Des précurseurs d'explosifs ont été retrouvés dans 218 établissements (soit 71,7 % du total des contrôles réalisés). Toutefois, la grande

majorité de ces entreprises (123 ou 56,4 %) ne vendaient que des précurseurs dont la mise à disposition était autorisée.

Au final, 90,5 % des entreprises étaient en ordre. Seuls 9 PV ont été dressés et envoyés au parquet.

La violation de l'interdiction de mise à disposition pour le grand public peut entraîner une amende de 100 euros à 100.000 euros multipliée par les décimes additionnels (8 fois) et des peines d'emprisonnement de un an à cinq ans.

Politique de sensibilisation

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

L'Inspection économique continuera ses opérations de sensibilisation et de contrôle auprès des commerçants.

7.2.6. Crédit hypothécaire

Quatre intermédiaires en crédit hypothécaire contrôlés sur dix commettent des infractions !

Objectif de la campagne

L'Inspection économique a mené, entre le 1er octobre 2017 et le 31 janvier 2018, une enquête sur le respect de la législation par les intermédiaires en crédit hypothécaire. Elle a contrôlé au total 151 intermédiaires, parmi lesquels aussi bien des agents affiliés collaborant avec un seul prêteur que des courtiers de crédit collaborant avec plusieurs prêteurs.

Résultats de l'enquête

Il ressort de cette enquête que quatre intermédiaires contrôlés sur dix ne respectent pas la législation sur le crédit hypothécaire. Ce sont surtout les courtiers qui enregistrent de mauvais résultats : 64,8 % de ces intermédiaires contrôlés commettaient une infraction à l'une des législations de crédit contrôlées. Par exemple, ils ne mettent pas toujours à disposition gratuitement et sans que le consommateur doive le demander les dépliants et tarifs des prêteurs avec lesquels ils travaillent. Les contrôleurs

ont aussi constaté que près d'un courtier sur trois ne fournissait pas d'informations sur le fait que le consommateur pouvait l'interroger sur la variation de la commission reçue pour son intervention. L'enquête démontre par ailleurs que les intermédiaires disposent de peu de connaissances sur le moment auquel ils peuvent remettre l'ESIS (European Standard Information Sheet, soit la fiche d'information standardisée européenne) au consommateur. Ce formulaire devrait pourtant permettre au consommateur de comparer les offres sur le marché, puisqu'il mentionne le taux annuel effectif global (TAEG) de l'offre de crédit.

L'inspection a constaté que les intermédiaires contrôlés qui mettaient bel et bien les dépliants à la disposition de leurs clients mettaient, dans environ deux tiers des cas, le dépliant et le tarif à disposition aussi bien sur leur site web que sur papier, alors que la loi ne l'impose que sur un seul des deux supports.

Enfin, l'Inspection a constaté que la publicité pour le crédit présente les mêmes problèmes que la publicité pour les crédits à la consommation.

7.2.7. Obligations d'information des architectes

Après le contrôle, les architectes se mettent en règle par rapport aux obligations d'information imposées par le Code de droit économique.

Entre novembre 2017 et mars 2018, l'Inspection économique a contrôlé 311 architectes par rapport à la communication à leurs clients de données imposées par la loi.

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

- les données d'identification ;
- l'inscription à l'Ordre des Architectes ;
- le titre professionnel ;
- les éventuelles conditions générales ;
- les informations sur l'assurance responsabilité professionnelle ;
- les prix fixes pour des services homogènes ou un calcul du prix pour les services non homogènes.

D'autres informations ne doivent être fournies que lorsque le client les demande. Il s'agit notamment d'informations sur les règles professionnelles et le code de conduite d'application.

Résultats de l'enquête

Sur un total de 311 architectes contrôlés, 181 (58,2 %) n'ont pas pu fournir une ou plusieurs des données à communiquer. Ces infractions ont à chaque fois donné lieu à la rédaction d'avertissements avec un délai de mise en conformité. Deux architectes étaient toujours en infraction au moment du contrôle a posteriori. Les infractions constatées semblent plutôt imputables à un manque de connaissances concernant la législation.

Le plus souvent, ce sont des informations qui devaient figurer sur le site web de l'architecte (lorsqu'il en avait un) qui manquaient à l'appel. De nombreux sites web n'indiquaient notamment pas l'inscription à l'Ordre des Architectes, les devoirs professionnels en vigueur et des données relatives à l'architecte proprement dit, comme son numéro d'entreprise. Il manquait par ailleurs relativement souvent des informations sur l'assurance responsabilité professionnelle obligatoire et l'on mentionnait régulièrement sans TVA les tarifs pour des services dont les prix ne varient pas.

7.2.8. Garantie légale et commerciale

Objectif de la campagne

En raison d'un nombre important de plaintes en matière de garantie reçues par le Point de contact et le Service de médiation pour le consommateur, une enquête générale fut diligentée entre le 1er octobre 2017 et le 31 mars 2018. Elle avait pour objectif de contrôler les obligations légales d'information et les présentations trompeuses d'informations sur les garanties légales et commerciales dans les secteurs de l'électronique grand public et des voitures d'occasion. Outre cet objectif, il était également question de contrôler l'inscription réglementaire auprès de la BCE, l'indication obligatoire des prix et les informations légales qui doivent être mentionnées sur le site internet des entreprises. Les contrôles ont également porté sur l'interdiction des paiements en espèces au-delà d'un certain montant dans le secteur des véhicules d'occasion (législation sur la prévention du blanchiment).

Résultats de l'enquête

150 contrôles ont ainsi été prévus dans le secteur des voitures d'occasion et 150 dans celui de l'électronique. Les résultats sont pour l'heure en cours d'analyse.

7.2.9. Centres de bronzage

Cette campagne comprenait 2 types d'enquêtes, qui ont permis de contrôler :

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

En règle générale, les centres de bronzage contrôlés dans le groupe 1 avaient plus de deux bancs solaires et l'exploitation du centre constituait l'activité principale de la firme. Les entreprises contrôlées dans le groupe 2 n'exploitaient un centre de bronzage qu'en tant qu'activité accessoire (moins de deux bancs solaires). Il s'agit de centres non-professionnels.

Résultats de l'enquête

Lors de cette campagne, 344 centres de bronzage ont été contrôlés. Pour 75 entreprises, l'activité en tant que centre de bronzage avait été interrompue.

Les 269 centres de bronzage contrôlés peuvent être répartis comme suit :

- 66 centres de bronzage professionnels ;
- 154 instituts de beauté ;
- 33 coiffeurs ;
- 3 centres de fitness ;
- 13 autres.

Dans le groupe 1, deux des centres contrôlés étaient exploités conformément à l'AR, tandis que c'était le cas de 75 centres dans le groupe 2. Autrement dit, au total, 28,6 % des centres contrôlés étaient exploités de manière conforme. Des personnes de moins de 18 ans et/ou des personnes présentant un type de peau I ont eu accès aux bancs solaires dans 20,7 % des centres contrôlés du groupe 1, ce qui était le cas dans 12,8 % des centres contrôlés du groupe 2. En ce qui concerne la conformité de l'intensité de rayonnement des bancs solaires, 53,6% des centres de bronzage contrôlés n'étaient pas conformes.

Les contrôles menés ces dernières années commencent à porter leurs fruits. Le nombre de centres conformes est passé de 6,9 % à 28,9 %. Il s'agit d'un résultat positif, mais ce chiffre doit encore augmenter.

Les nombreuses campagnes d'information concernant les dangers liés aux rayons UV commencent à sensibiliser non seulement les exploitants des centres de bronzage, mais aussi le consommateur. Les consommateurs semblent réaliser qu'ils ne peuvent pas bronzer de manière illimitée et insouciante sans en subir les conséquences à long terme. Ils prennent de plus en plus à prendre des précautions avant de s'exposer au soleil naturel ou artificiel.

Une certaine prudence est cependant de mise.

Le nombre de bancs solaires dont l'intensité de rayonnement maximale est supérieure à $0,3 \text{ W/m}^2$ a atteint son niveau le plus élevé. Un centre sur deux compte au moins un banc présentant une intensité de rayonnement trop élevée. 25 % des bancs solaires contrôlés ne sont pas conformes.

Le nombre de centres de bronzage qui permettent aux mineurs et aux personnes d'un type de peau I d'utiliser le banc solaire est en légère baisse, mais le nombre d'accusés de réception à compléter lors de la séance d'information n'est pas complètement rempli dans un centre sur deux, de sorte que certains constats, comme l'âge du consommateur, ne peuvent pas être réalisés.

D'autres contrôles intensifs des autorités restent nécessaires dans ce secteur pour que la tendance positive se poursuive.

Le nouvel arrêté royal qui définit les conditions d'exploitation des centres de bronzage contribuera en grande partie à un meilleur respect des mesures destinées à protéger le consommateur. Puisque chaque centre de bronzage sera équipé d'un système d'exploitation automatique, les délais d'attente, la réduction de moitié de la première exposition, l'intensité et la durée d'exposition de chaque séance seront enregistrés par voie électronique et un banc solaire ne pourra être mis en fonction que si ces conditions sont respectées.



8. Protection des consommateurs

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

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

Tableau 5. Contrôles par thème

En unités.

Thème	Contrôles	PVA	PJ
Indication du prix et/ou de la quantité	7.088	1.168	591
Pratiques commerciales déloyales, trompeuses et agressives	1.694	348	214
Contrat à distance, vente en dehors de l'entreprise	745	252	41
Carpass / fraude kilométrique	512	199	187
Dénomination et étiquetage	505	195	57
Promotions, liquidation, soldes	329	26	27
Communication indésirable	119	8	16
Pas de livraison ou livraison tardive	87	1	8
Instruments de mesure bien visibles (ex. balances)	84	3	1
Garantie	56	48	11
Documents de vente	55	26	11
Clause abusive	78	78	12
Frais de paiement	45	0	0
Vente pyramidale	34	0	1
Achats forcés	27	0	2
Prolongation tacite du contrat	22	8	4
Stock insuffisant	18	3	3
Publicité comparative	7	1	6
Autre	7	4	1
Vente à perte	3	1	0
Code de conduite secteur automobile	2	0	0
Arrondissement du montant à payer	2	1	0
Ventes publiques	1	0	0
Total	11.520	2.370	1.193

Source : SPF Economie.

8.1. Le secteur du voyage

La loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages protège le consommateur, qu'il voyage à des fins professionnelles ou privées.

L'Inspection économique protège le consommateur en veillant à ce que les organisateurs et intermédiaires de voyage respectent les obligations suivantes :

- informations sur le voyage : le consommateur doit recevoir au moins 7 jours avant le départ les informations relatives aux horaires, aux lieux de correspondance, les coordonnées de la représentation locale de l'organisateur de voyage, etc. ;
- bon de commande, contrat de voyage : le contrat de voyage existe une fois que le consommateur a reçu la confirmation écrite de sa réservation (au plus tard dans les 21 jours suivant la signature du bon de commande) et reprend les mentions obligatoires, comme le nom et l'adresse de l'organisateur du voyage, les données de l'assureur, les lieux et dates de début et de fin du voyage, etc. ;
- prix : le prix ne peut pas être révisé, sauf si cette révision est la conséquence d'une modification des frais de transport, des taxes ou des taux de change. Attention : durant la période de 20 jours précédant le départ, le prix ne peut en aucun cas être majoré, même pour les raisons susmentionnées ;
- garantie-assurance : l'organisateur de voyage ou l'intermédiaire de voyage doit avoir une assurance insolvabilité afin de pouvoir, en cas d'insolvabilité, rapatrier le voyageur et/ou lui rembourser les sommes déjà payées.
- Si le consommateur (voyageur) a en outre pu constater le moindre manquement sur place, il doit immédiatement le signaler et le confirmer par courrier recommandé au plus tard un mois après la fin du voyage.

En 2017, l'Inspection économique a traité 449 signalements en rapport avec le secteur du voyage.

Dix-sept pro justitia ont été dressés.

8.2. Le recouvrement amiable de dettes

Si le consommateur ne parvient pas à payer sa dette de manière ordinaire, le créancier peut avoir recours à un bureau de recouvrement, un huissier de justice ou un avocat. Ils doivent inciter le consommateur (débiteur) à liquider sa dette impayée. Il

arrive très souvent qu'ils envoient à cet effet une mise en demeure, qu'ils contactent le débiteur par téléphone ou qu'ils lui rendent visite. Le but est de trouver un compromis ou de dresser un plan de remboursement, afin que le débiteur paie sa dette et que le créancier ne doive pas intenter d'action devant le tribunal compétent.

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

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

En 2017, l'Inspection économique a reçu 928 signalements à propos du recouvrement amiable de dettes et a réalisé 93 contrôles.

Trois procès-verbaux d'avertissement et quatre pro justitia ont été dressés à l'encontre de bureaux de recouvrement.

8.3. Courtage matrimonial

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

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

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

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

Le secteur dispose en outre depuis le 1^{er} février 2006 d'un contrat standard qui doit être utilisé par toutes les agences matrimoniales (AR du 18 novembre 2005). Il doit

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

clairement mentionner le profil du client et celui du partenaire recherché, ainsi que le nombre minimal de rencontres à organiser par l'agence. La durée, le prix total et les possibilités de résiliation doivent en outre être mentionnés.

En 2017, l'Inspection économique a traité 18 signalements contre des agences matrimoniales et deux procès-verbaux d'avertissement ainsi que trois pro justitia ont été dressés.

8.4. Le secteur automobile

Lors des contrôles réalisés au Salon de l'Auto le 16 janvier 2017, 44 stands ont été contrôlés en s'appuyant sur les recommandations conclues avec la Febiac en septembre 2014 pour l'indication des prix et sur les guidelines de novembre 2015 pour le crédit à la consommation.

Concernant les mentions CO2 et la consommation de carburant (arrêté royal du 5 septembre 2001), toutes les marques étaient en ordre.

L'indication des prix s'est très nettement améliorée depuis les salons précédents ; quelques marques font encore usage du « prix à partir de », notion tolérée par un arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne du 12 mai 2011 pour autant que le modèle clairement identifié puisse effectivement être acheté directement à ce prix sans équivoque pour le consommateur (caractéristiques précises, conditions, options...). Dans un certain nombre de cas, un renvoi clair aux conditions d'achat du modèle proposé via le website ou le folder a été exigé.

Aucun PJ n'a été dressé étant donné que les rectifications ont eu lieu immédiatement sur place.

La publicité pour le crédit à la consommation est en diminution au Salon 2017, ceci étant à mettre en parallèle avec l'essor et la promotion du private leasing. En promouvant cette formule, les marques ne sont en effet pas tenues par les prescrits légaux formels et contraignants du Livre VII et peuvent proposer au consommateur un loyer mensuel « all inclusive » attractif.

Sur la base des constatations de la cellule crédit, 5 procès-verbaux ont été rédigés à l'encontre des marques en infraction au Livre VII (pas d'exemple représentatif, exemple représentatif incomplet et/ou peu clair, slogan incorrect, taille du slogan).

8.5. Le secteur financier

En 2017, 532 enquêtes ont été effectuées afin de contrôler le secteur financier. Ces enquêtes ont été menées dans le cadre d'un ou plusieurs aspects partiels de la législation pour laquelle l'Inspection économique est compétente. Un total de 512 enquêtes ont été

réalisées dans le cadre de l'octroi de crédit et 20 enquêtes ont été menées dans le cadre des services de paiement. Dans bon nombre de ces cas, on a aussi examiné un certain nombre d'aspects liés à la protection des consommateurs, conformément au Livre VI.

Sur l'ensemble des enquêtes, 66,6 % concernaient des intermédiaires de crédit. La part des enquêtes menées au niveau des intermédiaires de crédit à la consommation s'élevait à 28,7 %, tandis que la part des enquêtes visant les intermédiaires de crédit hypothécaire s'élevait à 37,9 %. La part des intermédiaires de crédit hypothécaire dans le nombre total d'enquêtes est très élevée, ce qui s'explique en partie par l'enquête générale sur le crédit hypothécaire lancée au cours du dernier trimestre de 2017.

L'année 2017 a aussi été caractérisée par la réforme du statut et de l'activité d'intermédiaire de crédit. A la suite à cette réforme, nous avons constaté une importante diminution du nombre d'intermédiaires de crédit inscrits, d'une part en raison du coût de la nouvelle procédure, et d'autre part à cause des exigences en matière de formation et de certification imposées par la nouvelle procédure.

Au total, 27,2 % des enquêtes ont été réalisées auprès des prêteurs. 11,2% des enquêtes en matière de crédit ont été menées auprès d'organismes bancaires, et 16% des enquêtes concernaient d'autres prêteurs. 2,2% des constats ont été posés suite à des plaintes contre des intermédiaires d'assurance, des compagnies d'assurance, des bureaux de recouvrement, des vendeurs de produits de placement, des médiateurs de dette, etc.

En 2017, des enquêtes ont aussi visé des prêteurs et des intermédiaires de crédit belges non autorisés. Elles représentaient 4 % de l'ensemble des enquêtes. Selon ces enquêtes, il n'est pas tellement question de l'octroi de crédit, mais de pratiques frauduleuses. Les victimes sont contactées de diverses manières. Il ressort des plaintes des consommateurs qu'ils sont souvent abordés après avoir proposé à la vente ou recherché un bien via un site de vente ou de recherche. Alors que le mode d'approche des clients potentiels peut varier, la pratique proprement dite évolue peu. Les consommateurs sont toujours invités à payer un certain montant, par exemple via Western Union, Moneygram ou Worldpay, avant que les fonds puissent être libérés. Dès qu'ils ont payé la première fois, ils sont de nouveau abordés, voire poussés à effectuer de nouveaux versements.

Dans près de 31 % des enquêtes sur le crédit à la consommation, le volet relatif aux dispositions légales en matière de publicité de crédit a également été examiné. Près de 10% des enquêtes contrôlaient la manière dont l'offre de crédit et le contrat de crédit avaient été réalisés. Dans près de 8 % des enquêtes, un aspect du Livre VI portant sur la protection des consommateurs a aussi été examiné. Il s'agissait généralement de dispositions relatives à des pratiques commerciales agressives, déloyales ou trompeuses, ou encore à des communications indésirables.



9. Pour une concurrence loyale et honnête

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

9.1. Travail clandestin

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

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

En 2017, l'Inspection économique a reçu 599 plaintes concernant le travail clandestin. Elle a mené 545 enquêtes et 120 PJ ont été dressés. Ceux-ci ont tous été envoyés aux parquets compétents, puisque la loi ne prévoit pas de procédure de transaction.

9.2. Professions intellectuelles prestataires de services

L'utilisation d'un titre professionnel et l'exercice de certaines professions intellectuelles (ex. comptables fiscalistes, agents immobiliers, experts géomètres) sont réglementés. Les personnes qui veulent exercer ces professions doivent être inscrites auprès de l'institut professionnel correspondant. L'Inspection économique a reçu 24 signalements à l'encontre de professions intellectuelles et a mené 25 contrôles. Cela a débouché sur 6 procès-verbaux.

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

À quelques exceptions près, la loi impose une journée de repos hebdomadaire et une limitation des heures d'ouverture aux magasins de détail, aux night shops et aux agences de télécommunication privées. La loi n'est pas applicable pour les services.

L'Inspection économique a reçu 198 signalements et a mené 423 contrôles sur la journée de repos hebdomadaire et les heures d'ouverture et de fermeture. Les contrôles ont débouché sur 84 avertissements et 109 procès-verbaux.

Tableau 6. Contrôles sur la journée de repos hebdomadaire, les heures d'ouverture et de fermeture

	Contrôles	PVA	PV
Journée de repos hebdomadaire et fermeture en soirée	111	31	32
Magasins de jour	255	45	63
Night shops	48	6	12
Agence de télécommunication privée	1	0	1
Autres	8	2	1
Total	423	84	109

Source : SPF Economie.



10. Qualité et sécurité des produits

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

10.1.1. Certificats d'origine

Le certificat d'origine est un document administratif officiel qui indique le pays d'origine du produit. L'Inspection économique vérifie si les certificats ont bien été délivrés et si les entreprises peuvent présenter les pièces justificatives nécessaires.

10.1.2. 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'agro-alimentaire afin de favoriser la diversification de la production agricole, de protéger les dénominations des produits contre l'appropriation illégitime et la contrefaçon, et d'informer les consommateurs à propos des caractéristiques spécifiques des produits. L'Inspection économique veille au respect de ce système.

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

Tableau 7. Contrôle des indications géographiques

	Contrôles	PVA	PJ
Chicon pleine terre de Bruxelles	56	0	0
Azalée gantoise	46	0	0
Tarte au maton de Grammont	44	0	0
Produits de la Région wallonne	4	0	2
Jets de houblon de Poperinge	11	0	0
Vlaaike de Lier	26	0	0
Laurier flamand	16	0	0
Potjesvlees du Westhoek	8	0	0
Raisin de table du Brabant flamand	59	0	0
Kriek, gueuze et bières fruitées traditionnelles	9	4	0
Produits étrangers	42	8	1
Sous-total	321	12	3

Source : SPF Economie

10.1.3. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire

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

Outre le traitement des plaintes des consommateurs et des entreprises, la qualité des denrées alimentaires est garantie et une lutte contre la fraude économique aux niveaux de la composition et de l'étiquetage est menée en permanence.

L'Inspection économique veille à ce que :

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

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

Tableau 8. Contrôles de la réglementation économique du secteur alimentaire

En unités.

	Contrôles	Échantillons	PVA	PJ
Miel	16	11	1	1
Espèces de poissons	14	9	0	1
Étiquetage viande de bœuf de moins d'un an	102	4	0	0
Teneur en eau dans la volaille	53	52	0	0
Fourniture d'informations au consommateur à propos du poisson	118	0	6	1
Mentions obligatoires dans le commerce de fruits et légumes frais (pays d'origine, variété, classe)	158	0	113	4
Étiquetage des denrées alimentaires	333	0	52	11
Affirmation à propos du caractère artisanal des denrées alimentaires	5	0	0	0
Composition de la charcuterie fine	16	0	0	1
Bouteilles de vin et boissons distillées	172	0	0	3
Production de vin belge	332	109	0	0
Production de genièvre avec appellation d'origine reconnue	24	0	0	0
Compétitions internationales de vins	10	0	0	0
Authenticité et appellation de l'huile d'olive	72	26	14	1
Total alimentation	1.757	211	198	26

Source : SPF Economie

10.2. La sécurité physique du consommateur

En 2017, outre les contrôles réalisés dans le cadre des signalements Rapex, 730 enquêtes ont été menées. Pas moins de 301 produits ont été contrôlés et 71 échantillons ont été prélevés. Ces échantillons ont été remis à la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité du SPF Economie pour analyse plus approfondie.

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

Afin d'assurer la mise en œuvre des ressources disponibles de manière aussi efficace que possible, on évalue pour chaque signalement quelle est la probabilité que le produit soit présent sur le marché belge. Cela est assuré à l'aide des informations reprises dans le signalement proprement dit (coordonnées du producteur, photos, etc.) et en menant une enquête complémentaire (via Internet). Sur la base de cette estimation, 202 signalements ont été étudiés ; 123 produits ou distributeurs de ces produits ont été retrouvés sur le marché belge. Au total, 535 enquêtes ont été menées.

En 2017, 33.209 pièces ont été détruites, 379.976 pièces ont été renvoyées au fournisseur et 4.444 pièces ont été mises en conformité.

Dix procès-verbaux d'avertissement et 218 procès-verbaux avec proposition de transaction ont été dressés. Six procès-verbaux ont été transmis aux parquets concernés.

10.3. Enquêtes sectorielles

10.3.1. Enquêtes dans le secteur des centres de bronzage

En 2017, 344 centres de bronzage ont fait l'objet d'un contrôle physique. Pour 75 entreprises, l'activité en tant que centre de bronzage avait été interrompue. Sur les 269 centres de bronzage contrôlés, 77 centres (28,6 %) étaient exploités conformément à l'AR.

Trois centres ont reçu un avertissement, tandis qu'un procès-verbal avec proposition de transaction a été dressé pour 189 centres. Six procès-verbaux ont immédiatement été transmis pour poursuites au parquet concerné. Dans 45 cas, une saisie conservatoire a été réalisée. Dans 21 cas, la saisie conservatoire a été réalisée sur l'ensemble du centre, tandis que dans 24 centres, un seul ou plusieurs bancs ont été saisis. La saisie conservatoire n'a été levée qu'après avoir remédié à toutes les infractions. Cette saisie temporaire a été réalisée conformément à l'art. XV.5 CDE et en concertation avec le parquet compétent.

Les infractions les plus fréquentes étaient les suivantes :

- un manque d'informations sur les risques du bronzage artificiel ;
- un manque de contrôle et d'enregistrement des durées d'exposition ;
- la non-définition du type de peau de chaque nouveau client ;
- l'absence de fiches clients ;
- le dépassement de l'intensité de rayonnement maximale de 0,3W/m².

10.3.2. Campagnes organisées par Prosafe¹

Tétines et attache-tétines

Douze États membres ont participé à cette enquête.

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

L'Inspection économique a contrôlé dans ce cadre 26 commerces et a prélevé 17 échantillons pour examen complémentaire par la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité du SPF Economie. Il est ressorti ce qui suit des résultats de l'enquête :

- cinq tétines étaient conformes ;
- cinq attache-tétines étaient conformes ;
- une attache-tétine présentait un faible risque ;
- deux attache-tétines ont dû être retirées du commerce. Elles ont été rappelées chez les distributeurs ;
- trois attache-tétines ont dû être rappelées chez les consommateurs (recall).

Grâce à cette campagne, 352 attache-tétines ont à l'heure actuelle été renvoyées aux fournisseurs et 3.190 pièces ont été détruites. Quelques dossiers sont encore en cours.

Éléments chimiques dans les jouets

Dix-sept États membres ont participé à cette campagne.

Cette campagne avait pour but de vérifier si les jouets en plastique ne contenaient pas des concentrations trop élevées de certaines substances chimiques nocives et satisfaisaient donc aux exigences en matière de sécurité de l'AR du 19.01.2011 relatif à la sécurité des jouets.

¹ PROSAFE (Product Safety Forum of Europe) est une organisation sans but lucratif professionnelle pour les autorités de contrôle du marché de l'ensemble de l'Espace économique européen (EEE). Son principal objectif est d'améliorer la sécurité des produits et des services sur le marché européen. Les campagnes organisées sous la direction de PROSAFE sont principalement financées par la Commission européenne.

Lors de cette campagne, 15 entreprises ont été contrôlées et 12 jouets ont fait l'objet d'un échantillonnage. Il est ressorti ce qui suit des analyses :

- cinq jouets étaient conformes ;
- deux présentaient un faible risque. Le producteur a reçu un avertissement l'enjoignant de mettre ses produits en conformité avec la réglementation ;
- cinq jouets présentaient un risque moyen. Dans ce cas, le producteur a été obligé de ne plus vendre son stock.

Scies circulaires

Dix États membres ont participé à cette campagne. Les produits visés devaient satisfaire aux critères suivants :

- être portables ;
- être destinés aux particuliers et non au secteur professionnel ;
- aussi bien les marques A que B étaient visées ;
- 10 % des scies circulaires visées devaient fonctionner sur batterie.

Des échantillons ont été prélevés sur le marché du bricolage et via les webshops.

Le but était de vérifier si les scies circulaires portables proposées sur le marché satisfaisaient aux exigences en matière de sécurité de l'AR du 12.08.2008 relatif à la sécurité des machines.

En janvier 2017, 10 échantillons ont été prélevés. Les résultats de ce prélèvement ne sont pas encore connus.

10.3.3. Campagnes nationales

Jouets destinés aux enfants de moins de trois ans

Étant donné « l'abus » de l'avertissement « ne convient pas aux enfants de moins de 3 ans » et/ou du pictogramme rouge correspondant sur les jouets qui sont bel et bien destinés aux enfants de moins de trois ans, une campagne a été organisée afin de contrôler de manière plus stricte les jouets destinés aux enfants de moins de trois ans et mentionnant à tort l'avertissement.

Lors des contrôles, ce sont surtout les exigences suivantes qui ont été examinées :

- la présence de petites pièces pouvant être avalées ;
- les exigences administratives.

Sur place, 61 jouets ont fait l'objet de manière aléatoire d'un contrôle administratif dans sept magasins de jouets. Parmi ceux-ci, 42 étaient conformes et 3 ne l'étaient pas. Seuls quelques exemplaires des jouets non conformes étant présents dans le magasin, le commerçant a été averti verbalement des infractions et il a immédiatement retiré ces derniers exemplaires. Seize échantillons ont été prélevés et transmis pour analyse plus approfondie à la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité. Nous n'avons à ce jour pas encore reçu tous les résultats de l'analyse et nous poursuivons le traitement de ces dossiers en 2018.

Handspinners

Un fidget spinner ou handspinner est un jouet qui était initialement destiné à avoir quelque chose en main pour « chipoter ». Il se compose d'une forme en plastique, en bois ou en métal, au centre de laquelle se trouve un roulement. Cette forme est maintenue entre le pouce et l'index et on la fait tourner avec un autre doigt.

Au total, 55 handspinners différents ont été contrôlés. Dans deux cas, un échantillon a été prélevé pour faire l'objet d'un examen complémentaire par la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité.

Vingt-trois handspinners ont été jugés conformes. Lors de cette action, trois procès-verbaux d'avertissement et vingt-six procès-verbaux avec proposition de transaction ont été dressés.

Les infractions les plus fréquentes étaient de nature administrative. Il s'agissait notamment :

- de l'absence de l'identification du fabricant/importateur ;
- de l'absence d'une identification de produit ;
- de l'absence de l'avertissement concernant le risque entraînant l'inadéquation du produit aux enfants de moins de 3 ans.

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

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

En 2017, Fapetro a transmis 277 dossiers concernant des résultats hors spécification pour des pompes publiques ou des lieux de stockage des carburants.

En 2017, 222 procès-verbaux d'avertissement et 42 pro justitia ont été signifiés à des distributeurs et exploitants de points de distribution de produits pétroliers, mais aussi à des exploitants de dépôts de produits pétroliers. Les pro justitia ne sont en principe dressés que lorsque les contrevenants ne se conforment pas aux procès-verbaux d'avertissement.

Les problèmes de qualité les plus fréquents concernent le diesel ayant un point d'inflammation trop bas et une tension de vapeur trop élevée pour l'essence (produits hivernaux mélangés avec des produits estivaux). Ce dernier problème a été particulièrement ciblé par Fapetro et l'Inspection économique qui a dressé un nombre important de procès-verbaux au début de la période d'été.

Les plaintes et contrôles ne concernent pas que l'aspect qualitatif des produits. L'Inspection économique a traité plusieurs dossiers sur l'indication du prix et sur l'application de prix plus élevés que les prix maximaux définis dans le cadre du contrat-programme. Sur initiative personnelle et sur la base de plaintes, dix pro justitia ont été dressés contre des exploitants de stations-service qui n'affichaient pas le prix des carburants ou qui faisaient référence à des réductions inexistantes ou libellées de manière trompeuse.

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

L'Inspection économique a reçu peu de plaintes à ce sujet en 2017. Il s'agit de questions des consommateurs qui, après l'achat d'un produit dans leur zone linguistique, ne disposaient pas d'un mode d'emploi dans leur langue selon la réglementation sur la protection du consommateur. Aucun pro justitia n'a été dressé à cet égard et les avertissements adressés ont été suivis de régularisation.

Les enquêtes menées en 2017 dans le secteur du textile ont dévoilé quelques infractions, tant par rapport à l'étiquetage de la composition réelle que l'étiquetage proprement dit. Trente échantillons ont été prélevés. Trois pro justitia ont été dressés sur la base de la législation sur le textile.

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

En 2017, l'Inspection économique a dressé pas moins de 25 pro justitia dans le cadre des activités des fournisseurs d'énergie, soit directement auxdits fournisseurs, soit à l'encontre de leurs sous-traitants agissant dans le cadre de la vente ou d'actions commerciales.

Des pratiques inacceptables ont été révélées dans le cadre de la vente en porte à porte.

Les victimes sont souvent des consommateurs vulnérables (personnes âgées, handicapées ou ne parlant pas une des langues nationales...).

En concertation avec les parquets, l'Inspection économique a dressé différents procès-verbaux contre les bureaux de vente agissant en sous-traitance pour les fournisseurs d'énergie. Des faits de faux en écriture ont également été constatés et dénoncés aux autorités judiciaires.

Une autre pratique déloyale est la vente à distance, à la suite de laquelle un contrat a été activé sans l'accord du consommateur et où le droit de rétractation a été ignoré. Plusieurs pro justitia ont été dressés pour cette raison. La responsabilité incombe dans ce cas clairement au fournisseur dès qu'il a lancé une procédure permettant à ses sous-traitants d'activer des contrats sans l'autorisation du consommateur.

Un autre phénomène qui touche le secteur de l'énergie concerne les appels téléphoniques indésirables aux personnes qui se sont inscrites sur la liste de la BDMA (Belgian Direct Marketing Association). Plusieurs pro justitia ont aussi été dressés pour ce motif.

Finalement, l'Inspection économique a effectué une enquête sur des sites de comparaison et à l'égard de sociétés agissant en qualité d'intermédiaires avec ou sans mandat des fournisseurs. Hormis quelques petits problèmes dans les conditions générales qui ont été rapidement rectifiées par les firmes, nous n'avons constaté aucune infraction.



11. Droits intellectuels

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

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

11.1.1. Activité réglementaire du Service de contrôle

Au cours de l'année 2017, le Service de contrôle a préparé les textes ayant donné lieu à l'adoption de :

- l'arrêté ministériel du 19 juillet 2017 (MB 10.8.2017) approuvant le règlement de répartition du 16 mars 2017 de la part « auteurs d'œuvres littéraires et œuvres d'art graphique ou plastique de la rémunération pour copie privée », arrêté par Auvibel ;
- l'arrêté ministériel du 20 novembre 2017 (MB 30.11.2017) portant agrément de la grille standardisée pour les entreprises du secteur privé occupant moins de 50 équivalents temps plein, arrêtée par Reprobel, concernant la rémunération des auteurs pour reprographie et la rémunération des éditeurs pour la reproduction sur papier ou sur un support similaire de leurs éditions sur papier, visées aux articles XI. 235 et XI. 318/1 du Code de droit économique ;
- l'arrêté ministériel du 21 novembre 2017 (MB 04.12.2017) portant agrément des formulaires de déclaration et de la demande de renseignements adressée au débiteur, arrêté par Reprobel, concernant la rémunération des auteurs pour la reprographie et la rémunération des éditeurs pour la reproduction sur papier ou sur un support similaire de leurs éditions sur papier, visées aux articles XI. 235 et XI. 318/1 du Code de droit économique ;
- l'arrêté ministériel du 30 novembre 2017 (MB 11.12.2017) portant agrément du règlement de répartition du 22 juin 2017 de la part éditeurs d'œuvres littéraires et œuvres d'art graphique ou plastique » de la rémunération pour copie privée, arrêté par Auvibel ;
- l'arrêté royal du 22 décembre 2017 (MB 29.12.2017) modifiant l'arrêté royal du 25 avril 2014 relatif à l'organisation administrative et comptable, au contrôle interne, à la comptabilité et aux comptes annuels des sociétés de gestion de droits d'auteur et de droits voisins ainsi qu'aux informations que celles-ci doivent fournir ;
- l'arrêté royal du 11 mars 2018 (MB 16.03.2018) déterminant le formulaire de déclaration pour les entités de gestion indépendantes ainsi que les renseignements et documents qui doivent accompagner cette déclaration ;
- l'arrêté royal relatif au financement de la transparence des sociétés de gestion des droits d'auteur et des droits voisins (adoption prévue en 2018).

11.1.2. Activités de contrôle récurrentes

En 2017, le Service de contrôle a exercé les activités récurrentes qui découlent de ses attributions fixées par les livres XI, XV et XVII du Code de droit économique.

L'exercice de ces compétences a débouché sur :

- l'examen de 4 modifications statutaires, de 4 modifications tarifaires et de 5 modifications de règlements de répartition impliquant au total 6 sociétés de gestion ;
- l'envoi aux sociétés de gestion du schéma spécifique dans lequel les comptes annuels 2016 devaient être introduits ;
- la mise à disposition du formulaire électronique à compléter pour leur déclaration annuelle portant sur 2016 ;
- la vérification des déclarations annuelles et des comptes annuels concernant 2016 sur base d'une check-list. Cette vérification a donné lieu à l'envoi de 277 questions et observations, à l'organisation de 19 visites sur place et à la correction de certains chiffres déclarés et/ou mentionnés dans les comptes annuels ;
- l'examen de 61 plaintes dont 43 concernaient des sociétés de gestion, ainsi que les réponses à 34 demandes de renseignements et la préparation des réponses à 5 questions parlementaires ;
- l'agrément de 2 agents des sociétés de gestion des droits ;
- la radiation d'un agent des sociétés de gestion des droits ;
- la facturation de 581.333 euros dans le cadre de la contribution des sociétés de gestion au fonds organique sur base des perceptions de l'année 2015 ;
- la constatation, pour l'année 2016, que les droits perçus par les sociétés de gestion s'élevaient à 313.365.816 euros et les droits répartis et payés à 248.392.965 euros.

11.1.3. Rapport sur le contrôle des sociétés de gestion

Comme le prévoit l'article XI. 288 du Code de droit économique, le SPF Economie a rédigé et publié un rapport annuel 2017. On trouve notamment dans ce rapport l'évolution des droits perçus et des droits répartis et payés au cours des années 2012 à 2016, ainsi que des explications sur la différence entre les deux (dette aux ayants droit, réserves, frais de fonctionnement, décalage dans le temps entre les perceptions auprès des utilisateurs et les paiements aux ayants droit). Le rapport rend également compte du traitement des plaintes, demandes d'information, questions parlementaires et des procédures en manquement et en infraction. Ce rapport est disponible sur le site web du SPF Economie.

11.2. Lutte contre la contrefaçon

En 2017, 432.531 biens ont été saisis pour une valeur de vente réelle de 7.776.173 euros.

Tableau 9. Contrefaçon : saisies et valeur en 2017

Produits	Nombre de pièces	En euros
Produits de soins corporels	4.961	274.760
Vêtements et accessoires	6.660	1.698.460
Chaussures, dont les pièces et accessoires	4.231	642.882
Accessoires personnels (lunettes, sacs à main, etc.)	2.205	1.790.641
Téléphones portables, dont les pièces et accessoires techniques	17.212	772.220
Équipements électriques/électroniques, appareils informatiques et contenu en ligne	12.822	399.040
CD, DVD, cassettes, cassettes de jeux	1.654	66.160
Jouets, jeux (y compris les consoles) et articles de sport	370.857	1.091.924
Autres (cosmétiques, produits d'entretien, etc.)	11.929	1.040.086
Total	432.531	7.776.173

Source : SPF Economie

Quelques dossiers pour illustrer les activités de la cellule contrefaçon de l'Inspection économique en 2017

- Europalettes

L'Inspection économique a trouvé dans la région d'Anvers une entreprise qui réparait des europalettes illégalement. Pas moins de 12.000 europalettes ont été saisies, puis détruites. Ces palettes représentent un danger pour la société, car elles ne sont pas réparées conformément aux exigences applicables pour une europalette. Afin de réduire les coûts, on utilise par exemple moins de clous et du bois de moindre qualité lors des réparations.

- Commerce de gros et réseau de contrefaçon de pièces de smartphone et de smartphones démantelés

A la suite de plaintes de plusieurs consommateurs, l'Inspection économique a mené une enquête sur un commerce de pièces de GSM contrefaites. Il s'est avéré que les pièces provenaient d'un grossiste de la région bruxelloise. Les différents établissements du grossiste ont été contrôlés. Plus de 6.600 pièces et accessoires ont été saisis lors de plusieurs contrôles. Les inscriptions des marques sur les pièces étaient recouvertes, clairement pour compliquer la détection par les services de contrôle. Des smartphones contrefaits ont également été trouvés dans des zones dissimulées.

Outre ce contrôle mené chez un grossiste, la cellule contrefaçon a également trouvé des milliers de pièces de GSM et d'accessoires contrefaits chez plusieurs détaillants. Dans ces commerces, les pièces contrefaites sont souvent proposées comme des pièces originales au consommateur. Tant la qualité des pièces que la qualité des services de réparation proposés sont toutefois inférieures. Compte tenu des prix élevés facturés pour les réparations, ces pratiques sont très néfastes pour les consommateurs concernés.

- Commerce de gros de jouets contrefaits

Des jouets contrefaits ont été trouvés lors des contrôles menés durant l'été 2017 sur divers marchés de la côte et l'Inspection économique a lancé une enquête plus approfondie pour connaître l'origine de ces biens. Il a été constaté que l'approvisionnement était réalisé chez un grossiste de Bruxelles. La cellule contrefaçon a découvert après enquête l'entrepôt où le grossiste conservait les biens contrefaits. Un contrôle a alors été réalisé et des centaines de milliers de pièces de jouets et d'électronique contrefaites ont été trouvées. Lors du contrôle, un atelier a également été découvert, dans lequel le grossiste a été pris en flagrant délit alors qu'il apposait des autocollants avec des noms de marque sur des enceintes bluetooth contrefaites. Grâce à l'apposition de ces autocollants, la valeur de vente du produit augmentait de quelques euros à quelques centaines d'euros.

- Contrefaçon de disques vinyle lors d'un salon du disque

À un salon du disque, l'Inspection économique a trouvé un stand où l'on vendait au consommateur des reproductions non autorisées de disques vinyle. Plus de 1.600 exemplaires ont été saisis. Il est ressorti de l'enquête que les disques étaient commercialisés en Belgique depuis l'Allemagne. Outre le fait que les artistes concernés ne percevaient pas de droits d'auteur, la qualité audio de ces disques était souvent médiocre.

- Importateur de contrefaçons actif sur Facebook

Un réseau de vendeurs de contrefaçons a été découvert sur Facebook. L'actrice principale maîtresse de cette affaire est une dame qui faisait office, via son propre compte

Facebook, d'intermédiaire entre quelques grossistes turcs en produits contrefaits et quelques grands vendeurs en Belgique. Lorsqu'elle recevait des commandes, elle les communiquait tout de suite à ses fournisseurs turcs et elle faisait directement livrer les marchandises chez le destinataire, si bien que l'on ne retrouvait des traces de son commerce qu'en ligne. Lors de la fouille, des dizaines de biens contrefaits ont été découverts et l'Inspection économique a pu faire la lumière sur toutes les transactions après une enquête comptable.

- IP-TV Streamstation

Des personnes proposant des décodeurs IP-TV ont été observées à plusieurs salons. Elles faisaient fabriquer leur propre matériel en Chine. Grâce au logiciel préinstallé sur ces appareils, il est possible de visionner des chaînes de télévision sans en payer les droits d'auteur. Des dizaines d'appareils ont été saisis et les vendeurs ont immédiatement dû mettre fin à toutes leurs activités.

- Meubles design

A la suite d'une plainte relative à la vente de meubles contrefaisant des modèles de sièges de designers contemporains, une enquête a été ouverte en juin 2017. Au cours d'une visite domiciliaire en région bruxelloise dans le garage où les ventes étaient organisées, une vingtaine de chaises sont découvertes ainsi que plusieurs documents menant vers un plus large dépôt à la frontière française. 700 chaises et fauteuils y sont saisis. Parallèlement, une enquête ouverte par l'Administration générale des Douanes et Accises permet à la brigade de contrôle du port d'Anvers de mettre la main sur un container rempli de meubles copiant un modèle déposé par un designer français. Le container était destiné au marché belge.

A la suite de cette découverte, le marché du mobilier design a été suivi de près et quelques milliers de meubles contrefaits ont encore été saisis lors de divers contrôles ultérieurs.

- Magasins clandestins dans les sous-sols bruxellois

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

- Services de réparation urgente - Serruriers

Depuis 2017, l'Inspection économique reçoit de plus en plus de signalements des consommateurs à propos d'entreprises qui fournissent des services de réparation urgente. En 2017, l'Inspection économique a reçu 191 signalements concernant des services de réparation urgente. Les consommateurs se retrouvent via des recherches sur internet sur des sites web d'entreprises qui ne sont probablement pas assez transparentes, qui appliquent des prix abusifs ou qui emploient des pratiques commerciales déloyales.

L'Inspection économique a réalisé en 2017 soixante-huit contrôles dans des entreprises proposant des services de réparation urgente. Ces contrôles ont été réalisés sur la base de signalements ou à l'initiative des agents de contrôle. A la suite de ces contrôles, 53 avertissements ont été envoyés et 5 procès-verbaux ont été dressés.

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

- Pseudo-universités

En collaboration avec la Vlaamse overheid, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens, l'Inspection économique a déjà décelé 81 prestataires pédagogiques pouvant appliquer des pratiques commerciales trompeuses.

Un établissement pédagogique ne peut employer le titre « université », « university », « universiteit », « hogeschool », « university college » ou « haute école » que s'il a été agréé en tant qu'établissement enregistré par la Vlaamse overheid, la Fédération Wallonie-Bruxelles ou la Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens.

Un établissement pédagogique ne peut en outre proposer des formations qui entraînent l'obtention d'un diplôme de bachelor, master ou doctorat que s'il a obtenu ledit agrément et a fait accréditer les formations proposées par la Vlaamse overheid, la Fédération Wallonie-Bruxelles ou la Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens.

Enfin, un établissement pédagogique ne peut pas fournir d'informations trompeuses sur la qualité de l'établissement pédagogique, les formations proposées ou les diplômes qui peuvent être obtenus une fois que la formation est terminée avec succès.

Si l'établissement pédagogique ne dispose pas des accréditations et de l'agrément exigés et se profile tout de même comme une université (ou l'une des autres dénominations protégées) et/ou propose des formations qui débouchent sur l'obtention d'un diplôme de bachelor, de master ou de doctorat et/ou fournit des informations trompeuses sur la qualité de l'établissement pédagogique, les diplômes ou les formations, il peut être question de pratiques commerciales trompeuses, et donc d'une infraction au Code de droit économique.

Le Code de droit économique prévoit en effet qu'il est question d'une pratique commerciale déloyale, en particulier trompeuse, si des informations incorrectes sont fournies à propos des principales caractéristiques du produit, comme l'aptitude à l'emploi et les possibilités d'utilisation, ou si des informations incorrectes sont fournies par rapport aux qualités, caractéristiques et droits de l'entreprise, comme ses qualifications, son statut et son agrément.

Par ailleurs, l'apposition d'un label de confiance, de qualité ou autre similaire sans disposer de l'autorisation exigée ou le fait d'alléguer qu'une entreprise ou un produit qu'elle propose est agréé, recommandé ou autorisé par un organisme public ou particulier alors que ce n'est pas le cas, est aussi considéré comme une pratique trompeuse.

A la suite des contrôles menés en 2017, les actions suivantes ont été entreprises :

- 9 établissements pédagogiques ont arrêté leurs activités ;
- 2 dossiers ont été transmis aux autorités étrangères ;
- 46 procès-verbaux d'avertissement ont été dressés ;
- 5 auditions ont eu lieu ;
- 18 établissements pédagogiques se sont mis en ordre après avoir reçu un procès-verbal d'avertissement et/ou à la suite d'une audition ;
- 17 adresses d'établissements pédagogiques ont été supprimées de la BCE ;
- 2 sites web ont été rendus inaccessibles via un retrait des noms de domaines ;
- 10 procès-verbaux ont été transmis au parquet.
- Pour 14 établissements pédagogiques, l'Inspection n'a constaté aucune infraction.



13. Lutte contre la fraude

13.1. La Commission interdépartementale pour la Coordination de la Lutte contre les Fraudes dans les secteurs économiques (CICF)

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

On entend par fraude économique toutes les violations des intérêts financiers de l'Union européenne. La CICF remplit aussi le rôle d'Anti-fraud coordination service (AFCOS) et gère ainsi les relations entre le service anti-fraude européen (OLAF) et la Belgique. Dans le cadre de l'AFCOS, l'Inspection économique est désignée pour assister l'OLAF dans les contrôles visant la protection des intérêts financiers de l'UE contre la fraude et d'autres irrégularités.

13.2. Lutte contre la fraude de masse

L'Inspection économique a reçu plus de 16.000 signalements concernant des cas d'arnaque. L'arnaque mine la société et crée un sentiment de non-droit. Elle réduit aussi le niveau de confiance en l'économie. L'Inspection économique a donc fait de la lutte contre l'arnaque une priorité en 2017.

Dans le monde actuel, il faut réagir rapidement, surtout lorsqu'il est par exemple question de fraude en ligne. L'arnaque peut uniquement être abordée via une approche préventive, axée sur l'avenir.

En 2017, on a donc misé sur des mesures préventives, notamment via la page Facebook Marnaque et des campagnes de sensibilisation.

Outre des mesures préventives, l'Inspection économique a réalisé 446 contrôles concernant des cas d'arnaque.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude de masse, des signalements ont en outre été envoyés à la banque concernée pour 95 numéros de compte bancaire qui avaient été utilisés par un fraudeur.

Enfin, des signalements ont été envoyés à l'opérateur concerné pour 87 numéros d'appel utilisés par un fraudeur.

13.2.1. Bureaux de recouvrement frauduleux

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

Ces bureaux de recouvrement ne sont toutefois pas inscrits en tant que bureau de recouvrement auprès du SPF Economie, ce qui constitue une infraction à l'art. 4 de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur.

En 2017, quatre PJ concernant des bureaux de recouvrement frauduleux ont donc été dressés pour non-respect de la loi sur le recouvrement amiable des dettes du consommateur et escroquerie.

13.2.2. Vente pyramidale

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

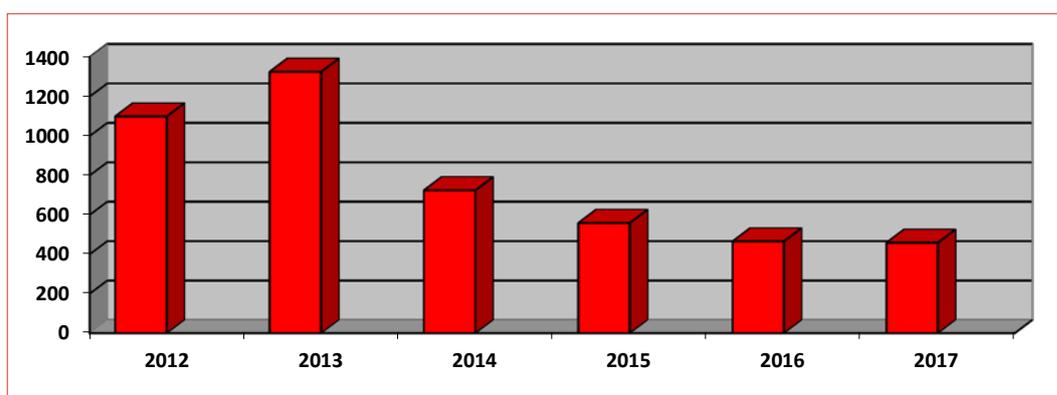
En 2017, 19 signalements ont été reçus à propos de la vente pyramidale.

Il est ressorti de l'analyse des plaintes que les consommateurs étaient principalement recrutés via les médias sociaux pour entrer dans un système de vente pyramidale. L'une des conséquences pour l'Inspection économique est que cette forme de recrutement se déroule de manière beaucoup plus informelle et est donc plus difficilement détectable. Un glissement a par ailleurs été constaté de la vente pyramidale vers des systèmes à structure pyramidale, où l'on demande par exemple d'investir dans des cryptodevises.

13.2.3. Guides d'entreprise - démarcheurs publicitaires

La lutte contre les démarcheurs publicitaires frauduleux a été une priorité du SPF Economie ces dernières années. Cela a débouché sur une forte diminution du nombre de plaintes depuis 2013. En 2017, 459 signalements ont été reçus, soit une faible diminution par rapport à 2016.

Graphique 3. Nombre de signalements concernant des guides d'entreprise frauduleux



Source : SPF Economie

Les principales actions dans la lutte contre les guides d'entreprise frauduleux ont été les suivantes :

- l'information du secteur bancaire sur le modus operandi des fraudeurs, de sorte que celles-ci ont été plus attentives au phénomène et ont, si nécessaire, bloqué le numéro de compte bancaire ;
- l'approche pénale des démarcheurs publicitaires. Plusieurs démarcheurs publicitaires importants ont été poursuivis pénalement et condamnés à des peines allant jusqu'à 5 ans de prison fermes ;
- des actions de prévention via la page Facebook « Marnaque » et via la publication d'une liste sur le site web du SPF Economie, reprenant environ 80 démarcheurs publicitaires malhonnêtes. Cette liste a gagné en notoriété auprès des commerçants visés par ces pratiques, de sorte qu'ils se laissent moins vite mettre sous pression par les incitations au paiement de ces fraudeurs notoires ;
- une collaboration active avec les services de police et les parquets ;
- l'ajout des bureaux de recouvrement frauduleux à la liste reprenant les démarcheurs publicitaires malhonnêtes. En 2017, l'Inspection économique a en effet observé que de plus en plus de démarcheurs publicitaires malhonnêtes collaboraient avec des bureaux de recouvrement.

L'Inspection économique a par ailleurs dressé 12 pro justitia concernant des guides d'entreprise - démarcheurs publicitaires.

13.2.4. Fraude à la facture/factures falsifiées

En 2016, l'Inspection économique s'est associée aux associations d'entrepreneurs et de consommateurs et à bpost dans la lutte contre la fraude à la facture. Ils ont lancé ensemble la campagne de prévention « Comment éviter la fraude à la facture ? » avec des conseils simples, mais importants pour ne pas tomber dans le piège. Les partenaires étaient les suivants : SPF Economie, UNIZO, UCM, FEB, Febelfin, bpost, Bouwunie, ABREOC, Service de Médiation pour le Secteur postal, Ombudsfin et le Benelux. Toutes les informations sur cette fraude et les conseils sont accessibles sur <https://economie.fgov.be/fr/fraudefacture>.

En 2017, l'Inspection économique a dressé 19 pro justitia, tandis que 79 numéros de compte bancaire ont été bloqués entre le 1er janvier 2017 et le 31 décembre 2017 après que l'Inspection économique eut informé la banque concernée du modus operandi du fraudeur.

13.2.5. Prêteurs frauduleux

Des prêteurs qui ne sont pas inscrits octroient pourtant des prêts notamment via les médias sociaux (Facebook, etc.).

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

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

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

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

L'Inspection économique a systématiquement averti la banque en cas d'utilisation d'un numéro de compte bancaire belge et a en outre pu mettre hors ligne deux sites web via la procédure du « notice and take down ».

13.3. Prévention du blanchiment d'argent

13.3.1. Limitation des paiements en espèces

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

En 2017, l'Inspection économique a réalisé 234 contrôles. Soixante-et-un procès-verbaux ont été dressés. Le montant total des paiements en espèces illégaux constaté durant les contrôles s'élevait à 12.154.763,698 euros.

Tableau 10. Répartition des paiements en espèces illégaux par secteur

Secteur	En euros
GSM	4.036.058,00
Viande	3.259.312,30
Or	1.795.238,90
Construction	775.861,28
Concession automobile	747.555,00
Hôtels	460.500,08
Agence de voyage	329.587,45
Textile	250.868,90
Tabac	189.084,46
Alimentation	141.305,91
Divers	169.391,41
Total	12.154.763,69

Source : SPF Economie

13.3.2. Contrôles dans le secteur diamantaire

Le 20 juillet 2004, la Direction générale des Analyses économiques et de l'Économie internationale (E4) et la Direction générale de l'Inspection économique (E7) ont conclu un protocole de coopération diamant, en vertu duquel la 3^e direction régionale d'Anvers de l'Inspection économique a été désignée comme instance coordinatrice pour les contrôles dans le secteur diamantaire.

Le service Licences Diamant (E4) demande chaque année de réaliser un contrôle chez les commerçants en diamant qui n'ont pas introduit leur déclaration de stock et/ou leur rapport d'activités pour la réglementation anti-blanchiment. Ces contrôles sont, à quelques exceptions près, uniquement opérés à Anvers.

Les contrôles sur les déclarations de stock de diamants

La déclaration annuelle du stock de diamants par les commerçants en diamant est obligatoire en vertu de l'article 169 §1, 3e alinéa de la loi-programme du 2 août 2002, exécutée par l'arrêté royal du 30 avril 2004, modifié par l'arrêté royal du 26 août 2010 portant des mesures relatives à la surveillance du secteur du diamant.

Le commerçant en diamant 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. Il a ainsi été demandé pour 90 commerçants en diamant de prévoir un contrôle pour non-introduction de leur stock de diamants et son traitement pour l'exercice 2016.

Un procès-verbal a été dressé à l'encontre de 72 commerçants en diamant (80 %) pour infraction à l'article 169 de la loi-programme du 2 août 2002 (non-introduction de la déclaration de stock).

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

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

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

Cet arrêté 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.

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

La Direction générale des Analyses économiques et de l'Economie internationale du SPF Economie a demandé, début 2017, de mener des enquêtes dans 67 entreprises qui avaient omis d'introduire leur rapport d'activités pour 2016.

Une sanction administrative a été infligée à 61 entreprises diamantaires au total. La perception est assurée par le SPF Finances.

Un contrôle portant sur le contenu du rapport anti-blanchiment introduit a par ailleurs été réalisé chez un autre groupe de commerçants en diamant. Cette mesure a été prise en raison des lacunes présentes dans le rapport ou en cas de suspicion de manipulation. On a également vérifié si des opérations au comptant n'avaient pas été réalisées au-delà de la limite autorisée et fixée par l'article 21 de la loi du 11 janvier 1993. Parmi les 35 commerçants en diamant contrôlés, une entreprise a reçu un procès-verbal pour infraction aux paiements en espèces.



14. L'Inspection économique au niveau international

14.1. Collaboration multilatérale au sein de l'Union européenne

Le règlement 2006/2004/CE est de loin l'instrument le plus important sur lequel l'Inspection économique fonde sa collaboration multilatérale². Il impose aux États membres de l'UE des obligations par rapport à la collaboration entre leurs instances nationales qui sont responsables du respect de la législation sur la protection des consommateurs. Il prévoit que les États membres se prêtent assistance. Cela peut tout d'abord être assuré en échangeant des informations sur les enquêtes. Les États membres peuvent aussi se demander d'intervenir contre des entreprises qui enfreignent le droit des consommateurs. En règle générale, ce sont les autorités de l'État membre où l'entreprise est établie qui interviennent. Elles le font au nom des consommateurs des autres États membres concernés.

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

² [Règlement \(CE\) n° 2006/2004](#) du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs.

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

Le règlement 2006/2004 est contraignant et directement d'application, malgré les différences qui subsistent au niveau des compétences et des systèmes judiciaires.

Après une évaluation menée ces dernières années, la Commission européenne a introduit, le 25 mai 2016, une proposition de révision de ce règlement. Les discussions au Conseil européen et à la Commission IMCO (marché intérieur et protection des consommateurs) du Parlement européen ont suivi en 2016 et 2017.

En 2017, l'Inspection économique a activement participé aux discussions menées dans les groupes de travail du Conseil. L'objectif du règlement révisé est d'aboutir à une collaboration (encore) meilleure entre les différentes autorités. Cela s'explique notamment par les nouveaux défis de l'économie numérique et le développement du commerce de détail transfrontalier.

Pour y parvenir, des compétences plus larges pour les autorités, un nouveau cadre pour des actions coordonnées, de nouvelles procédures communes et un meilleur échange des informations ont été prévues. Ce règlement fait partie du « paquet commerce électronique » (stratégie pour le marché unifié numérique pour l'Europe) et est intervenu après une évaluation du règlement.

Outre l'impact sur les ressources des autorités compétentes, l'Inspection économique en Belgique, plusieurs adaptations législatives seront nécessaires.

Le nouveau règlement CPC (2017/2394) a été publié dans le Journal officiel de l'Union européenne le 27 décembre 2017. Il est d'application depuis le 17 janvier 2017.

Révision du Règlement CPC

Comme prévu dans le règlement, la Commission européenne a évalué son fonctionnement à l'aide d'un « impact assessment ». Sur cette base, la Commission a développé une proposition de révision du règlement lancé mi-2016. L'Inspection économique était impliquée de près dans les négociations concernant cette proposition au sein du groupe de travail du Conseil européen, et cela est resté le cas en 2017.

Échange de dossier

Les chiffres ci-dessous indiquent le nombre de requêtes que l'Inspection économique a respectivement envoyées et reçues en 2017 dans le cadre du règlement 2006/2004/CE (réseau CPC).

Tableau 11. Dossiers internationaux - nouvelles requêtes envoyées en 2017

	Demandes d'informations (art. 6)	Demandes de mesures (art. 8)	Total
France	1	5	6
Irlande		2	2
Italie	1		1
Pays-Bas		9	9
Espagne	1	1	2
Royaume-Uni		2	2
Total	3	19	22

Source : SPF Economie

Tableau 12. Dossiers internationaux - nouvelles requêtes reçues en 2017

	Demandes d'informations (art. 6)	Demandes de mesures (art. 8)	Total
France	3	1	4
Luxembourg	1		1
Pays-Bas	1	1	2
Pologne	2		2
Royaume-Uni		1	1
Total	7	3	10

Source : SPF Economie

Tableau 13. Dossiers internationaux - demandes envoyées toujours en traitement fin 2017

	Demandes d'informations (art. 6)	Demandes de mesures (art. 8)	Total
Danemark		2	2
France	1	6	7
Irlande		5	5
Italie	1		1
Lettonie		3	3
Pays-Bas		8	8
Autriche	1		1
Pologne	1		1
Espagne	1	3	4
Royaume-Uni		4	4
Total	5	31	36

Source : SPF Economie

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

Tableau 14. Dossiers internationaux - demandes reçues toujours en traitement fin 2017

	Demandes d'informations (art. 6)	Demandes de mesures (art. 8)	Total
France	3	3	6
Irlande	1		1
Italie	1		1
Luxembourg	1		1
Pays-Bas	1	1	2
Pologne	1		1
Royaume-Uni		1	1
Suède	1		1
Total	9	5	14

Source : SPF Economie

En 2017, l'Inspection économique a reçu vingt-quatre avertissements sur des commerçants ou des pratiques et elle en a envoyé trois.

Les requêtes concernent divers thèmes, la plupart reprenant des infractions à la réglementation sur l'e-commerce (directive 2000/31/CE), la législation sur les pratiques commerciales déloyales (directive 2005/29/CE) et/ou la directive sur les droits des consommateurs (directive 2011/83/UE).

Projets et actions

Dans le cadre de la collaboration CPC, plusieurs projets ont été réalisés en 2017, avec comme principal objectif d'aborder certaines pratiques de manière coordonnée.

Groupe de travail priorités

L'Inspection économique a participé au développement d'une procédure visant à définir méthodologiquement les priorités de l'application. Dans ce cadre, elle a activement participé à la préparation de l'Enforcement Action Plan (EAP) 2018. Ce plan reprend toutes les activités que le réseau CPC met en avant : ateliers, projets communautaires, sweeps, enquête UE, etc.

Sweep CPC

En 2017, cette action annuelle avait pour thème l'enquête sur les sites web de fournisseurs de services de télécommunication et d'autres services numériques (internet/data/cloud storage/email/Pay Tv/streaming audio/streaming video).

L'Inspection économique s'est principalement penchée sur les fournisseurs de services de télécommunication, mais aussi sur les services de streaming (audio/video) et les services de cloud (back-up/e-mail).

Les services ont largement été analysés :

- données d'identification,
- caractéristiques des produits (vitesse, volume data, etc.),
- indication du prix (y compris les informations sur les nouvelles règles en matière de roaming), exécution du contrat (durée, résiliation, etc.),
- mention du service clientèle et lien ODR obligatoire, etc.).

Vingt-sept sites web d'entreprises nationales et étrangères proposant de tels services en Belgique ont été analysés. Parmi ceux-ci, 26 étaient en infraction. Ils ont fait l'objet d'un examen plus approfondi. Les dossiers de huit sites web ont assez rapidement pu être classés après avoir réalisé les corrections nécessaires.

Le nombre important de sites web en infraction peut s'expliquer par la législation diversifiée qui a été contrôlée et la législation modifiée au cours des deux dernières années (lien ODR en 2016, suppression des frais de roaming en 2017).

Groupe d'experts E-enforcement

Ce projet commun a pour but de rédiger, via l'échange des meilleures pratiques et la rédaction de documents de référence, des normes pour les enquêteurs sur internet et de créer et/ou de renforcer la capacité d'enquête en ligne dans les États membres. Puisque l'enquête et la collecte de preuves sur internet sont primordiales dans le contexte actuel de l'application, il est important de partager autant que possible les connaissances techniques et juridiques à ce propos et d'en maintenir la qualité à un niveau aussi élevé que possible.

14.2. Collaboration bilatérale

France

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

Tous les dossiers et demandes informelles qui tombent en dehors du cadre du règlement européen 2006/2004 sont adressés à la direction régionale de Lille, le point de contact pour les dossiers individuels et les informations dans plusieurs domaines spécifiques, comme la sécurité des produits, l'étiquetage et la fraude au kilométrage pour les véhicules d'occasion. En 2017, l'Inspection économique a reçu 24 requêtes de la direction régionale de Lille.

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

Centre européen des Consommateurs

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

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

Autres

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

14.3. International Consumer Protection and Enforcement Network

75

L'International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) a été créé en 1992 par plusieurs autorités de protection des consommateurs afin d'échanger des expériences et de répondre aux pratiques qui nuisent au consommateur dans une économie de plus en plus globalisante. Les cinq continents sont représentés dans le réseau, qui a vu sa composition augmenter au cours des 25 dernières années et qui compte actuellement 59 membres. On y retrouve aussi cinq observateurs non étatiques. En 2017, le Global Privacy Enforcement Network (GPEN) était observateur à l'ICPEN.

Un collaborateur de l'Inspection économique est membre du comité consultatif, qui assiste la présidence dans la direction du réseau.

L'Inspection économique assure aussi le rôle de coordinateur de la formation sur les meilleures pratiques pour les « international enforcers » et elle se charge également du secrétariat de l'ICPEN. La tâche du secrétariat consiste à soutenir la présidence et les groupes de travail, mais aussi à garantir la continuité du réseau.

L'Inspection économique a aussi participé au projet Marketing Through Social Media. Le groupe de travail du projet se penche notamment sur le rôle des Online Influencers dans le processus de marketing.

Durant la première moitié de 2017, la présidence a été assurée par le Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) allemand, et durant la seconde moitié

de 2017 par le ministère turc des douanes et du commerce. L'Inspection économique a activement participé aux conférences, au High Level Meeting et au Best Practices Workshop qui ont été organisés en 2017.

Fraud Prevention Month

L'Inspection économique a mis en place en juin 2017 son propre « subscription trap » (piège à l'abonnement), par lequel un échantillon gratuit d'un nouveau produit amincissant révolutionnaire était offert.

Il était indiqué dans les conditions générales que les personnes qui commandaient le produit gratuit s'affiliaient à un abonnement de 84 euros par mois + 22 euros de frais d'envoi pour chaque colis. Au lieu de se retrouver coincé avec cet abonnement coûteux, le consommateur qui tombait dans le piège recevait un message de sensibilisation associé à des informations utiles sur le site web du SPF Economie.

14.4. Quelques exemples de cette collaboration internationale concrète

76

Vente de tickets

Depuis un certain temps, une entreprise suisse vend via une plateforme de revente de billets des entrées pour des événements, également pour le marché belge. Cette vente est de plus opérée sur la base d'une série d'informations trompeuses. En Belgique, la revente de tickets est totalement interdite, mais ce n'est pas le cas dans la plupart des autres pays.

L'Inspection économique a néanmoins transmis à son autorité homologue suisse, la SECO, un dossier détaillé basé sur les pratiques trompeuses de l'entreprise.

Une concertation approfondie a débouché sur le lancement en Suisse d'une procédure devant le tribunal. A ce stade, le résultat de cette affaire n'est pas encore connu.

Bureaux de recouvrement

Notre service Collaboration internationale a abordé la problématique des bureaux de recouvrement hollandais, qui apparaissent aussi souvent dans des dossiers belges, auprès de l'Autorité néerlandaise en charge des Consommateurs et du Marché (ACM).

C'est en partie sur la base des informations fournies par l'Inspection économique que l'enquête a pu être étendue aux Pays-Bas par l'ACM afin d'adopter une approche plus large des problèmes dans le secteur du recouvrement.

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

Fausse conférences

L'Inspection économique a reçu de nombreux signalements de citoyens sur des invitations et de la publicité concernant de fausses conférences auxquelles la participation était payante.

Dans certains cas, il n'y a pas eu de conférence du tout, tandis que dans d'autres cas, il était question de conférences de piètre qualité.

Les escrocs abusaient dans certains cas du nom de conférences connues.

Les victimes étaient principalement des académiciens qui payaient facilement pour participer ou des organisations académiques qui voyaient leur réputation entachée.

Lorsque l'enquête initiale a démontré que le site web était enregistré sous un faux nom aux Émirats arabes unis via un registraire turc, les pays concernés ont été contactés par le biais des autorités de défense des consommateurs homologues. Les informations ont été partagées. Via les informations obtenues aux Emirats, les autorités turques ont finalement pu identifier le responsable turc et des mesures ont été prises pour que cette pratique cesse. L'enquête (pénale) turque se poursuit.



© beeboys - Adobe Stock

Législation dont la surveillance incombait à l'Inspection économique

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Loi du 30 octobre 1998 relative à l'euro.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Code de droit économique du 28 février 2013.

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

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

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

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.

Liste des abréviations

ADR	Alternative Dispute Resolution
AFCOS	Anti-fraud coordination service
b2b	Business to business
b2c	Business to consumer
IGP	Indications géographiques protégées
BOB	Dénominations d'origine de produits agricoles et de denrées alimentaires
CPC	Consumer Protection Cooperation
CEC	Centre européen des Consommateurs
UE	Union européenne
AFMPS	Agence fédérale des médicaments et des produits de santé
AFSCA	Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire
FCCU	Federal Computer Crime Unit
FSMA	Financial Services and Markets Authority
SPF	Service public fédéral
SPF Economie	Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
STG	Spécialités traditionnelles garanties
CICF	Commission interdépartementale pour la coordination de la lutte contre les fraudes dans les secteurs économiques
ICPEN	International Consumer Protection and Enforcement Network
AR	Arrêté royal
PME	Petite ou moyenne entreprise
OLAF	Office européen de lutte antifraude
PJ	Pro Justitia
PV	Procès-verbal
PVA	Procès-verbal d'avertissement



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