

**CONSEIL DE LA CONSOMMATION**

**AVIS**

Sur la proposition de loi-cadre relative à la création de l'Agence de Protection des consommateurs de produits financiers communs (Chambre, Doc. 52, 1632/001)

Bruxelles, le 12 novembre 2009

## RESUME

Selon l'auteur, cette proposition vise à retirer à la CBFA ses compétences en matière de protection des consommateurs de produits financiers communs et à les confier à un organe nouveau (= Agence).

Les grandes lignes de la proposition sont les suivantes:

- retirer la protection des consommateurs des services financiers à la CBFA;
- placer le secteur financier sous la surveillance particulière d'une Agence dotée de pouvoirs de sanctions et (quasi) réglementaires;
- créer une protection des consommateurs particulièrement contraignante et uniquement valable pour le secteur financier (au sens large);
- régler d'autres missions et tâches comme:
  - \* stimuler et contrôler tous les aspects de la finance éthique et solidaire;
  - \* l'éducation financière;
  - \* la tutelle et l'organisation sur les organes de médiation bancaire et d'assurances

**Les représentants des organisations de consommateurs ont** accueilli favorablement cette proposition de loi.

Cette proposition de loi prend la mesure de la crise financière non seulement dans sa dimension de protection du consommateur en apportant des solutions concrètes, pour l'avenir, en vue d'une meilleure protection face au système financier, mais également dans sa dimension institutionnelle en abordant la question de la réforme des institutions belges de régulation du secteur financier.

**Ils** rappellent que les consommateurs et les travailleurs sont les premières victimes de la crise financière et économique et soulignent que cette crise est une réelle opportunité de pallier aux défaillances du système financier, telles que décrites dans la proposition de loi.

Les **représentants de la production et de la distribution** estiment que la proposition de loi-cadre a perdu de son importance depuis son introduction et insistent sur le fait que la proposition de loi était une des premières initiatives pour éviter une crise financière à l'avenir.

Ils souhaitent encore faire remarquer que la proposition doit tenir compte des conclusions d'autres initiatives plus récentes comme celles de la Commission d'enquête parlementaire. De nombreuses initiatives législatives ont été introduites dont une partie est devenue une loi. Les parlementaires concernés de cette Commission sont, en collaboration avec le Gouvernement, occupés (fin de l'été/début de l'automne 2009) à transformer ces recommandations, ainsi que les résultats du Rapport Lamfalussy, en de nouvelles initiatives légales.

Le Conseil de la Consommation, saisi le 28 janvier 2009 d'une demande d'avis de Monsieur Bart Laeremans (Président de la Commission de l'Economie de la Chambre), sur la proposition de loi-cadre relative à la création de l'Agence de Protection des consommateurs de produits financiers communs (Chambre, Doc. 52, 1632/001), s'est réuni en assemblée plénière le 12 novembre 2009, sous la présidence de Monsieur Robert Geurts, et a approuvé l'avis suivant.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de transmettre le présent avis au Président de la Commission de l'Economie de la Chambre, au Ministre du Climat et de l'Energie chargé de la Consommation ainsi qu'au Ministre pour l'Entreprise et la Simplification.

### **AVIS**

Le Conseil de la Consommation,

Vu la lettre du 28 janvier 2009 de Monsieur Bart Laeremans, en sa qualité de Président de la Commission de l'Economie de la Chambre dans laquelle il demande l'avis du Conseil de la Consommation sur la proposition de loi-cadre relative à la création de l'Agence de Protection des consommateurs de produits financiers communs (Chambre, Doc. 52, 1632/001) ;

Vu les travaux de la Commission "Services financiers" lors de ses réunions des 19 mai, 2 septembre, 10 septembre, 28 septembre et 12 octobre 2009 ;

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mesdames Darville (FEB), Evrard (Test-Achats), Jacobs (FGTB) et Swinnen (SPF Economie), Messieurs Biernaux (Test-Achats), Coemans (Gezinsbond), Moerenhout (CRIOC), Noël (Observatoire du Crédit et de l'Endettement), Roeges (CBFA), Van Cauter (CBFA) et Van Lysebettens (SPF Economie):

Vu l'élaboration du projet d'avis par Messieurs Van Bulck (Febelfin) et Moerenhout (CRIOC);

Considérant que le présent avis sera ratifié par l'assemblée plénière du Conseil de la Consommation dans les meilleurs délais;

Vu l'avis du Bureau du Conseil de la Consommation du 15 octobre 2009 ;

**EMET L'AVIS SUIVANT :**

## **1. Introduction:**

Le 8 décembre 2008, la députée Karine Lalieux (PS) a introduit une proposition de loi-cadre relative à la création de l'Agence de protection des consommateurs de produits financiers communs (Chambre, Doc. 52, 1632/001).

Selon l'auteur, cette proposition vise à retirer à la CBFA ses compétences en matière de protection des consommateurs de produits financiers communs et à les confier à un organe nouveau.

Avec cette proposition, l'auteur veut éviter que les fautes, qui ont engendré la crise financière mondiale en automne 2008, se reproduisent à nouveau.

Selon l'auteur, l'ampleur de la crise et la situation de l'organisation de la protection des consommateurs de services financiers plaident pour la création d'un organe à part entière consacré à la protection et à l'information des citoyens qui sont consommateurs de ce type de services.

Il ressort des développements que la proposition de loi veut ainsi organiser la création d'une Agence de protection des consommateurs de produits financiers communs, qui travaillera à la fois:

- à renforcer l'information et sa qualité, et l'éducation des consommateurs concernant les produits financiers disponibles sur le marché belge;
- à mettre sur pied des procédures obligatoires de responsabilisation de la banque dans sa relation avec le client, en soumettant l'acceptation de la vente par le client à la signature de documents détaillant la nature des risques encourus au regard de son profil;
- à interdire la vente sur le marché belge de toute une série de produits financiers liés à une spéculation dangereuse pour le consommateur, comme par exemple les produits d'assurance vie de la branche 23, ou liés à une spéculation nocive à l'intérêt général, comme les produits liés à la spéculation sur les produits alimentaires de base.

## **2. Discussion de la proposition:**

### *2.1. Question préalable sur l'opportunité d'une analyse détaillée*

**Le Conseil** n'a pu traiter la proposition pour la première fois que lors de sa réunion du 19 mai 2009. En effet, les activités relatives à la transposition de la directive crédit à la consommation ont nécessité beaucoup de temps au sein de la Commission concernée du Conseil de la Consommation.

**Les représentants de la production et de la distribution** estiment que la proposition de loi-cadre a perdu de son importance depuis son introduction et insistent sur le fait que la proposition de loi était une des premières initiatives pour éviter une crise financière future. Entre-temps, de nombreuses initiatives législatives ont été introduites, parmi lesquelles une est devenue loi.

En outre, il faut tenir compte du fait que la Commission parlementaire spéciale chargée d'examiner la crise financière et bancaire a déjà formulé de nombreuses recommandations. (Chambre, Doc 52, 1643).

**Les représentants de la production et de la distribution** font également remarquer que le député Van Velthoven (SPa) voulait reprendre intégralement la proposition de loi, via des amendements, dans le projet de loi de relance économique (Chambre, Doc. 52, 1788/002, amendements 8 et suivants). Ces amendements avaient toutefois été entièrement rejetés. Entre-temps, le projet de loi de relance économique est devenu la loi du 27 mars 2009 publiée au Moniteur belge le 7 avril 2009. Les discussions ayant donc déjà commencé au Parlement, **les représentants de la production et de la distribution** ont estimé, vu ce qui précède, qu'il était par conséquent préférable de demander au Président de la Commission de la Chambre si le projet de loi-cadre concerné devait encore faire l'objet d'un avis du Conseil de la Consommation.

**Les représentants des organisations de consommateurs** ont accueilli favorablement cette proposition de loi. **Pour ces représentants**, même si de nouveaux éléments étaient apparus depuis le 2 décembre 2008, date de dépôt de la proposition de loi, les mesures avancées dans celle-ci ont conservé tout leur intérêt et méritent un large débat au sein du Conseil de la consommation.

Cette proposition de loi prend la mesure de la crise financière non seulement dans sa dimension de protection du consommateur en apportant des solutions concrètes, pour l'avenir, en vue d'une meilleure protection face au système financier, mais également dans sa dimension institutionnelle en abordant la question de la réforme des institutions belges de régulation du secteur financier.

**Ils** rappellent que les consommateurs et les travailleurs sont les premières victimes de la crise financière et économique et soulignent que cette crise est une réelle opportunité de pallier aux défaillances du système financier, telles que décrites dans la proposition de loi.

L'intérêt confirmé par le Président de la Commission Economie de la Chambre pour l'examen de ce texte démontre qu'au-delà du débat qui doit avoir lieu sur la réforme des structures financières, cette crise a mis en évidence à quel point les épargnants, les petits actionnaires, les emprunteurs et les assurés se sont trouvés impuissants face à leurs prestataires de services financiers.

**Les représentants de la production et de la distribution** soulignent qu'ils sont disposés à débattre des causes et des remèdes de la crise financière, si cela se fait dans un cadre plus large que cette proposition de loi. Ainsi, par exemple, la problématique des compétences financières mérite déjà en soi un large débat.

**Le Conseil a** choisi, vu les raisons mentionnées ci-dessus, de laisser décider le Bureau de la suite des activités.

**Le Bureau** du 11 juin 2009 a décidé de prendre contact avec le Président de la Commission de la Chambre de l'Economie. Celui-ci a fait savoir que la saisine restait actuelle et qu'un avis du Conseil

était attendu pour la fin septembre.

Il a alors été décidé de relancer les activités du Conseil début septembre.

## 2.2. Discussion quant au fond de la proposition de loi.

**Le Conseil** estime qu'une discussion article par article n'est pas utile puisque, en raison des motifs précités, la rédaction de la proposition de loi-cadre est peut-être dépassée.

**Le Conseil** pense par contre qu'un avis sur les grandes lignes des objectifs et pistes formulés dans la proposition est indiqué.

**Le Conseil** constate que la proposition de loi revient essentiellement à:

- retirer un certain nombre de compétences importantes (en particulier en ce qui concerne la protection des consommateurs des services financiers) à la CBFA;

- placer le secteur financier sous la surveillance particulière d'une Agence dotée de pouvoirs de sanctions et (quasi) réglementaires;

- créer une protection des consommateurs particulièrement contraignante et uniquement valable pour le secteur financier (au sens large);

- \* par exemple, imposer certaines obligations en matière de vente: tout produit doit être vendu au moyen d'une procédure écrite, où l'accent est mis sur l'aspect du risque; interdiction de la commercialisation de produits financiers liés à une spéculation nocive à l'intérêt général ou dangereuse. Parmi ces produits, ceux de la branche 23.

- \* une responsabilité bien plus importante pour les opérateurs financiers et une « pénalisation » prononcée (davantage de dispositions pénales);

- régler d'autres missions et tâches comme:

- \* stimuler et contrôler tous les aspects de la finance éthique et solidaire;

- \* l'éducation financière;

- \* la tutelle et l'organisation sur les organes de médiation bancaire et d'assurances.

Les **représentants de la production et de la distribution** souhaitent encore faire remarquer que la proposition préjuge des décisions d'autres initiatives plus récentes comme celles de la Commission d'enquête parlementaire. Les parlementaires concernés sont, en collaboration avec le Gouvernement, occupés (fin de l'été/début de l'automne 2009) à transformer ces recommandations, ainsi que les résultats du Rapport Lamfalussy, en de nouvelles initiatives légales.

**Les représentants des organisations de consommateurs** estiment qu'il y a lieu de renforcer la protection des consommateurs de services financiers. Cette amélioration de leur protection doit se situer à la fois dans une réforme du système de régulation des institutions financières, dans un renforcement des règles et un meilleur contrôle des différents aspects de la distribution des instruments financiers et des autres produits d'épargne ou d'investissement (publicité, information et conseil) ainsi que dans l'éducation financière.

Les points suivants sont accompagnés d'un commentaire par les différents représentants:

#### 1) Contexte international

Les **représentants de la production et de la distribution** insistent sur le fait que cette crise est planétaire. Les causes dépassent les frontières du pays et sont loin d'être typiquement belges. Une législation internationale, ou du moins européenne, contraignante peut éventuellement avoir un effet préventif. La réglementation belge doit tenir compte des très nombreuses règles européennes contraignantes (notamment en ce qui concerne le " passeport européen ") et ne peut en aucun cas imposer au secteur financier un désavantage concurrentiel.

**Les représentants des organisations de consommateurs** sont conscients que la problématique nécessite une approche européenne voir mondiale. Toutefois, **pour ceux-ci**, rien n'empêche la Belgique d'être innovatrice et de prendre les devants en la matière.

#### 2) Autorité de contrôle

Les **représentants de la production et de la distribution** veulent une protection des consommateurs efficace. **Pour ces représentants**, il est actuellement beaucoup trop tôt pour se prononcer sur l'organe qui doit se voir attribuer cette compétence. Ils insistent sur le fait qu'il est essentiel qu'il s'agisse d'un organe efficace. La création de nouveaux organes doit être évitée car ils peuvent entraîner des coûts inutiles.

Ce qui précède ne veut pas dire que l'on ne pourrait pas nouer une discussion avec tous les acteurs concernés sur une bonne surveillance concernant la protection des consommateurs. Une discussion à ce sujet est par définition plus large que le débat sur la proposition de loi-cadre en question.

**Les représentants des organisations de consommateurs** constatent que la CBFA contribue à la protection des consommateurs mais ils soulignent cependant que ses tâches en la matière sont limitativement énumérées. De plus, **ils** constatent que la mission essentielle de la CBFA, qui est le contrôle prudentiel des institutions financières, peut se révéler contradictoire avec cette mission de protection des consommateurs, faisant naître un conflit d'intérêts et l'empêchant ainsi de remplir utilement et efficacement ce rôle.

**Les représentants des organisations de consommateurs** rappellent d'ailleurs à cet égard que, dans son rapport final, le Comité « Lamfalussy » a estimé que *« l'organisation de la CBFA devrait être réformée en vue d'arriver à un meilleur équilibre entre les considérations de supervision micro-prudentielle et celles relatives à la protection du consommateur »*.

En outre, **ils** s'interrogent sur le fonctionnement de la CBFA et l'absence de représentation des consommateurs en son sein. **Les représentants des organisations de consommateurs** estiment qu'ils doivent être représentés au sein d'une structure ad-hoc.

### 3) Information précontractuelle

**Les représentants des organisations de consommateurs** estiment que les publicités induisant en erreur ainsi que le manque d'information et de conseil de qualité dont souffrent les consommateurs constituent un problème important.

Nombre de consommateurs, peu avertis du fonctionnement du système financier, se sont ainsi vus proposer des produits de placement sans pouvoir en déterminer les risques et les possibilités de rendement. Force est de constater pour ces représentants, que les mesures existantes (dont la transposition de la directive MiFID) ou leur mise en œuvre sont insuffisantes.

**Les représentants des organisations de consommateurs** soulignent donc l'importance d'un contrôle accru ou de meilleure qualité sur les méthodes de vente des produits financiers, mais également sur la publicité faite par les entreprises. Ils rappellent qu'à plusieurs reprises, par le passé, ils ont insisté pour qu'une information exacte, claire, compréhensible et non trompeuse soit fournie au consommateur. Pour ce faire, ces représentants sont favorables à une approbation par un comité composé d'experts et de représentants des consommateurs, des produits avant leur mise sur marché, et de tous les documents (publicité, prospectus d'émission, etc.) relatifs à un produit financier mis à disposition des consommateurs.

Les **représentants de la production et de la distribution** voudraient réagir comme suit sur ce point: en ce qui concerne la publicité trompeuse, il existe déjà aujourd'hui, grâce à la loi sur les pratiques du commerce, suffisamment de possibilités pour réagir. Il n'est donc pas nécessaire de légiférer davantage. En outre, il y a de nombreuses règles relatives à l'information précontractuelle qui s'appliquent au secteur bancaire. Ainsi, par exemple, la CBFA doit déjà, aujourd'hui, marquer préalablement son accord sur la publicité et le prospectus pour les organismes de placements collectifs.

Pour les comptes d'épargne, il existe le code déontologique de Febelfin. La CBFA et le SPF Economie veillent à son application.

Il leur semble en outre un peu trop facile et beaucoup trop tôt pour dire que les mesures d'exécution de la réglementation MiFID seraient insuffisantes.

En ce qui concerne le secteur de l'assurance, il existe également de nombreuses dispositions légales et réglementaires qui, d'une part, assurent le caractère loyal et non trompeur des publicités et, d'autre part, visent à garantir aux consommateurs une information précontractuelle complète et adaptée à leurs besoins. Ces informations concernent les caractéristiques du produit et le devoir de conseil<sup>1</sup>. Cet arsenal législatif est en outre complété par des codes de conduite qui sont évalués et affinés en permanence en concertation avec la CBFA. On pense par exemple au *code de bonne conduite relatif à la publicité et à l'information sur les assurances-vie individuelles*, qui est disponible sur les sites web d'Assuralia ([www.assuralia.be](http://www.assuralia.be)) et des associations d'intermédiaires d'assurance (FVF, Feprabel et UPCA-BVVM)

---

<sup>1</sup> - Arrêté royal du 14 novembre 2003 relatif à l'activité d'assurance sur la vie : articles 8, 23, et 72 § 1<sup>er</sup> (pour la publicité, voir l'article 8 §§ 5 et 6 et 72 § 1<sup>er</sup>, sans oublier les dispositions générales sur la publicité trompeuse et les pratiques déloyales de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce, art. 93 et s)

- Loi du 27 mars 1995 sur l'intermédiation en assurance, modifiée par la loi du 22 février 2006 : art. 12bis à 12 quater.

Par ailleurs, des travaux sont en cours au niveau européen en vue d'une révision des règles relatives à la publicité, à l'information précontractuelle et à la vente de produits financiers. Il serait sage d'attendre les résultats de ces travaux avant d'adapter la réglementation belge en la matière.

Les problèmes individuels doivent être abordés par plus de contrôle individuel et non par des mesures générales qui touchent tout le monde.

#### 4) *Produits financiers complexes*

Pour les **représentants de la production et de la distribution**, l'interdiction de certains produits et services est un ergotage exagéré du consommateur qui le déresponsabilise. Une grande partie de la population ne souhaite pas que le choix soit limité. En outre, un tel régime ne peut pas intervenir seulement au niveau belge. Ce serait un énorme désavantage concurrentiel pour le secteur financier. De plus, le consommateur ne bénéficierait pas d'une protection complémentaire s'il achetait malgré tout les produits "interdits" à l'étranger.

Il est totalement injuste et excessif d'interdire a priori tous les produits d'assurance dits de la branche 23 sous prétexte qu'ils seraient liés à une *spéculation nocive à l'intérêt général ou dangereuse*, et de les mettre de la sorte sur le même pied que les produits émis par des entreprises qui se rendent coupables de violations des droits de l'homme ou les produits liés à la spéculation sur la hausse du prix des produits alimentaires de base. Les produits de la branche 23 sont à risques dans la mesure où le capital n'est pas garanti comme beaucoup d'autres produits financiers qui ne sont pas interdits par la proposition. Ils répondent toutefois à une logique économique respectable ainsi qu'aux besoins de certaines catégories de consommateurs.

**Les représentants des organisations de consommateurs, à l'exception du Gezinsbond**, souhaitent que soient interdits à la vente sur le marché belge les produits financiers incompréhensibles pour un consommateur non professionnel (ne sont pas visés ici les produits d'assurance-vie de la branche 23 en tant que tels). La directive MIFID prévoit déjà cette catégorie dans la classification des clients.

**A leurs yeux**, il est indispensable de limiter la distribution aux consommateurs d'instruments de placement complexes dont la formulation ou la présentation est incompréhensible pour un consommateur qui n'est pas un investisseur professionnel ou pour lesquels il ne peut pas estimer raisonnablement le rendement ou le risque.

**Le Gezinsbond** ne souhaite pas que soient interdits à la vente certains produits de placement (comme les produits structurés) en raison de leur complexité. Un consommateur bien informé doit pouvoir décider librement quel produit est le mieux adapté à son portefeuille. Cela ne dispense évidemment pas les banques et les assureurs de leur obligation d'informer convenablement et correctement le consommateur sur le profil de risque de ces placements. En outre, le consommateur doit agir conformément à son profil de risque, tel que défini selon la directive MIFID.

**Les représentants des organisations de consommateurs** demandent qu'une procédure stricte relative à la vente des produits financiers à des clients non professionnels soit mise en place en vue de mieux protéger le consommateur. Ainsi, on élaborera une définition stricte des classes de risque des produits financiers.

En ce qui concerne les produits structurés (il s'agit généralement d'une combinaison complexe d'instruments financiers, d'options, swaps,... dont le rendement final est lié, selon des règles parfois très

complexes, au rendement futur d'autres instruments financiers), **les représentants des organisations de consommateurs** demandent que soit fournie une indication sur la probabilité des gains possibles qui sont annoncés, c'est-à-dire la réelle possibilité d'obtenir le rendement annoncé, comme récemment en Italie. Cette information éviterait les promesses trompeuses de taux alléchants mais souvent irréalistes.

**Les représentants des organisations de consommateurs** demandent que le banquier ou l'agent d'assurance informe clairement, et sur papier, le consommateur des conséquences du placement proposé, dans le scénario le moins favorable. Cette information nécessaire doit contenir les éléments suivants: perte maximale, après déduction de tous les frais d'entrée et de sortie, droits de garde, frais de gestion et taxes éventuelles. En outre, ces informations doivent contenir une comparaison entre le scénario le plus défavorable et le plus favorable, par rapport à un placement sans risque sur la même durée. Ce n'est que de cette manière que le consommateur peut prendre une décision en connaissance de cause et en fonction de son profil de risque.

Pour les **représentants de la production et de la distribution**, une solution aux problèmes cités ci-dessus doit être recherchée notamment via des initiatives sur les aptitudes financières (voir ci-dessous point 5). Dans ce cadre, on pourrait expliquer très clairement quels produits peuvent bénéficier d'un régime de garantie (par exemple, un fonds de protection) et quels produits ne le peuvent pas. La réglementation a été récemment adaptée en ce sens. Le consommateur doit également savoir clairement si le produit bénéficie ou non d'une protection du capital ou le remboursement du capital d'une garantie d'un tiers. Ces informations sont importantes pour estimer le risque de perte (qui vaut *in se* pour chaque instrument financier, par exemple, en cas de faillite de l'émetteur).

Des informations correctes et proportionnelles sur les risques doivent être à la disposition du consommateur, de sorte qu'il puisse prendre ses décisions en fonction de son profil de risque. Les responsabilités respectives doivent également être déterminées en fonction de la situation concrète. Un consommateur qui décide lui-même de ses investissements doit aussi accepter consciemment ses responsabilités. Lorsque le consommateur a reçu un avis, cet avis doit en revanche être donné en fonction du profil de risque du client. Cet équilibre Mifid doit être respecté.

Avant de passer aux nouvelles exigences en matière d'information (sur les rendements minima et maxima), un débat approfondi doit être mené ici sur la faisabilité pratique et l'utilité effective.

##### 5) *Education financière*

Les **représentants de la production et de la distribution** estiment que plusieurs des problèmes pour lesquels une proposition est faite font l'objet de discussions sur le fond et/ou d'actions à différents autres niveaux et lieux.

On peut penser ici notamment à favoriser les aptitudes financières (discussions entre CBFA, BNB, Assuralia, Febelfin, le SPF Economie et, à l'automne, le Conseil de la Consommation), ainsi qu'au caractère éthique de certains produits financiers.

Déjà rien qu'au niveau de l'entreprise même, on peut penser à rendre moins complexe ses produits financiers et/ou à limiter sa gamme de produits.

Favoriser les aptitudes financières implique toutefois une double tâche: d'une part, améliorer la communication sur les produits financiers (claire, explicite, transparente), d'autre part, augmenter la visibilité auprès du consommateur pour lui permettre de faire des choix.

Pour **les représentants des organisations de consommateurs**, l'éducation financière du consommateur est importante et indispensable; elle doit être mise en place de manière urgente. Elle doit être intégrée dans le cadre scolaire et faire l'objet de campagnes d'information continues pour le public adulte. Une meilleure éducation financière rend le consommateur davantage conscient du fait qu'il ne faut pas espérer en rendement sûr de 6% à court terme alors qu'une obligation sans risque émise par l'Etat offre à peine 3,60% à dix ans. Un consommateur bien informé devient à ce moment prudent et sait que le produit de placement proposé comporte certains risques. Les représentants des organisations de consommateurs accueillent favorablement les initiatives entreprises en vue d'une meilleure éducation financière, pour autant qu'elles offrent des garanties de qualité et d'objectivité.

**Les représentants des organisations de consommateurs** sont d'avis que la formation des citoyens dans le cadre scolaire ou par des campagnes d'information est cependant insuffisante pour permettre un choix judicieux du consommateur face à la complexité du marché de l'épargne et des investissements. En effet, si la formation est importante, elle ne portera pas automatiquement ses fruits chez tous les consommateurs.

D'autre part, la crise financière a démontré l'absolue nécessité d'une responsabilisation accrue des acteurs du marché financier. L'obligation dans tous les cas d'un conseil tenant compte des besoins du consommateur, de même que le renforcement des règles de conduite des intermédiaires financiers seraient, **selon eux**, plus efficaces dans un premier temps. **Pour ces représentants**, ériger le devoir d'information comme seul instrument de protection du consommateur reviendrait à reporter sur le consommateur la responsabilité de la complexité de l'offre financière.

**Les représentants des organisations de consommateurs** attirent l'attention sur le fait que la mise en œuvre d'une meilleure éducation financière ne peut en aucun cas être utilisée par certaines institutions financières comme alibi pour ne pas apporter les améliorations indispensables à la publicité, l'information et le conseil à destination du consommateur et continuer ainsi à mener une politique commerciale trompeuse pour le consommateur.

**MEMBRES ET OBSERVATEURS AYANT ASSISTE**  
**A L'ASSEMBLEE PLENIERE DU**  
**CONSEIL DE LA CONSOMMATION DU 12 NOVEMBRE 2009**  
**PRESIDE PAR MONSIEUR GEURTS**

**1) Membres représentant les organisations de consommateurs**

Effectifs :	Madame Jonckheere	(CGSLB)
	Monsieur De Bie	(Test-Achats)
	Monsieur Ducart	(Test-Achats)
	Monsieur Mechels	(Test-Achats)
Suppléant :	Monsieur Quintard	(FGTB)

**2) Membres représentant les organisations de la production**

Effectifs :	Monsieur Van Bulck	(Febelfin)
	Monsieur Gheur	(FEB)
Suppléant :	Monsieur T'Jampens	(UPC)

**3) Membre représentant les organisations de la distribution**

Effectif :	Monsieur de Laminne de Bex	(Fedis)
------------	----------------------------	---------

**4) Membre représentant les organisations des classes moyennes**

Effectif :	Monsieur Verhamme M.	(UNIZO)
------------	----------------------	---------

**Observateurs:**

Monsieur Vandercammen (CRIOC)

Monsieur Willaert (CRIOC)

Monsieur Moerenhout (CRIOC)