

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

10 novembre 2003

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE (*)**en matière de protection de
la consommation**

Documents précédents :

Doc 51 0325/ (2003/2004) :

001 à 004 : Notes de politique générale.
005 : Budget général des Dépenses I.
006 : Budget général des Dépenses II.
007 à 009 : Notes de politique générale.
010 à 012 : Justifications.
013 : Note de politique générale.

(*) Conformément à l'article 111 du Règlement de la Chambre des représentants, la ministre de la Protection de la consommation a transmis sa note de politique générale.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

10 november 2003

ALGEMENE BELEIDSNOTA (*)**inzake consumentenzaken**

Voorgaande documenten :

Doc 51 0325/ (2003/2004) :

001 tot 004 : Beleidsnota's.
005 : Algemene Uitgavenbegroting I.
006 : Algemene Uitgavenbegroting II.
007 tot 009 : Beleidsnota's.
010 tot 012 : Verantwoordingen.
013 : Beleidsnota.

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers heeft de minister voor Consumentenzaken haar beleidsnota overgezonden.

Le Gouvernement a déposé cette note politique le 10 novembre 2003.

Le «bon à tirer» a été reçu à la Chambre le 13 novembre 2003.

De Regering heeft dit wetsontwerp op 10 november 2003 ingediend.

De «goedkeuring tot drukken» werd op 13 november 2003 door de Kamer ontvangen.

<i>cdH</i>	<i>:</i>	<i>Centre démocrate Humaniste</i>
<i>CD&V</i>	<i>:</i>	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
<i>ECOLO</i>	<i>:</i>	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales</i>
<i>FN</i>	<i>:</i>	<i>Front National</i>
<i>MR</i>	<i>:</i>	<i>Mouvement Réformateur</i>
<i>N-VA</i>	<i>:</i>	<i>Nieuw - Vlaamse Alliantie</i>
<i>PS</i>	<i>:</i>	<i>Parti socialiste</i>
<i>sp.a - spirit</i>	<i>:</i>	<i>Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.</i>
<i>VLAAMS BLOK</i>	<i>:</i>	<i>Vlaams Blok</i>
<i>VLD</i>	<i>:</i>	<i>Vlaamse Liberalen en Democraten</i>

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA : Questions et Réponses écrites
CRIV : Compte Rendu Intégral, avec à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes)
CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (sur papier vert)
CRABV : Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)
PLEN : Séance plénière (couverture blanche)
COM : Réunion de commission (couverture beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)
CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)
CRABV : Beknopt Verslag (op blauw papier)
PLEN : Plenum (witte kaft)
COM : Commissievergadering (beige kaft)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

*Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : publications@laChambre.be*

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

*Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be*

INTRODUCTION

L'objectif à atteindre est d'avoir sur le marché des produits sûrs et de qualité (non seulement les qualités propres du produit mais également les qualités en terme de respect de l'environnement ou le respect des droits sociaux des travailleurs) et accessibles à tous.

L'inégalité du pouvoir d'achat ne peut entraîner d'inégalité dans l'accès à des produits de qualité.

La protection des consommateurs revêt une importance capitale pour les citoyens. Une politique volontariste de la consommation doit rencontrer les préoccupations de tous les citoyens et, notamment ceux qui sont confrontés à des situations d'exclusion, à des conflits avec des professionnels utilisant des procédés abusifs et exploitant la crédulité ou le manque d'information ou de formation de ces personnes.

C'est un domaine où l'œuvre de régulation des pouvoirs publics doit s'exercer pour maintenir ou rétablir un équilibre entre les commerçants et les consommateurs, afin d'établir la confiance entre tous les opérateurs.

A cette fin, les autorités publiques doivent soutenir ces changements de comportement en définissant les limites et les règles du champ de consommation via la réglementation, en fournissant les outils via l'information, ainsi qu'en mettant en place les infrastructures adéquates.

A. Bilan des mesures pour l'année 2003

• Service bancaire universel :

La nouvelle loi vise à assurer à tous les citoyens l'utilisation d'un compte à vue et l'accès aux différentes opérations bancaires classiques. Elle instaure un système de compensation entre les différents établissements de crédit afin de financer le service de base. La loi est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2003.

• Le recouvrement de créances :

L'objectif de cette loi est d'assainir les pratiques des sociétés de recouvrement de créances et de protéger les consommateurs contre des pratiques de harcèlement et des frais abusifs trop souvent exigés par ces sociétés. La loi est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2003.

INLEIDING

Bedoeling is te komen tot een markt met veilige en kwaliteitsvolle producten die voor iedereen toegankelijk is: daarbij gaat het niet enkel om de kwaliteit van het product zelf, maar ook om het respect voor het milieu of de sociale rechten van de arbeider. De ongelijkheid in koopkracht mag de toegang tot kwaliteitsproducten niet bemoeilijken.

Het is essentieel dat de rechten van alle consumenten worden beschermd. Een daadkrachtig consumentenbeleid moet tegemoet komen aan de zorgen van alle mensen. Het is een beleid dat komaf moet maken met uitsluiting en met conflicten met verkopers die gebruik maken van onrechtmatige methodes: in de praktijk worden die verkopers bedoeld die de goedgelovigheid of de onwetendheid van consumenten misbruiken, die de consumenten bedriegen door ze weinig of geen - of in het slechtste geval verkeerde - informatie te verschaffen.

De overheid moet waken over het evenwicht tussen handelaars en consumenten. De overheid moet er steeds voor zorgen dat er vertrouwen is tussen alle betrokkenen.

De overheid moet daarom gedragsveranderingen ondersteunen: ze moet regels inzake consumentenbescherming vastleggen, middelen aanreiken via informatie, en een adequate infrastructuur op punt stellen.

A. Balans van de maatregelen voor het jaar 2003.

• Basis-bankdienst

Door deze nieuwe wet hebben alle mensen recht op een zichtrekening en toegang tot de verschillende klassieke bankverrichtingen. Om de basis-bankdienst te financieren voert de wet een systeem van compensatie tussen de verschillende kredietinstellingen in. Deze wet trad op 1 september 2003 in werking.

• Invordering van schulden:

Bedoeling van deze wet is de wanpraktijken van incassobureaus aan banden te leggen: op die manier worden de consumenten beter beschermd tegen de huidige wanpraktijken en de hoge kosten die al te vaak gevorderd worden door deze maatschappijen. Deze wet trad op 1 juli 2003 in werking.

• **Time-sharing:**

La loi protégeant les consommateurs lors de la conclusion de contrats d'utilisation d'immeubles à temps partagé ne portait que sur les contrats d'une durée d'au moins trois ans. De nombreux abus ont été constatés (contrats de 35 mois, pour échapper à la loi). La réforme, entrée en vigueur en janvier 2003, étend le champ d'application aux contrats d'un an.

• **Contrôle des codes volontaires par les autorités publiques :**

Le ministre de l'Economie a décidé en 2002 de faire contrôler l'application des codes volontaires par l'Inspection économique en estimant que ces codes constituent des pratiques loyales dont le non-respect serait contraire à la loi de 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection des consommateurs. Le premier cas d'application concernait le code volontaire sur les fêtes enfantines. De plus, un avant-projet de loi a été élaboré afin de permettre la conclusion d'accords collectifs de consommation. Ce projet est actuellement soumis à l'avis du Conseil de la Consommation.

• **Proposition de règlement européen concernant les promotions ventes :**

Ce règlement est destiné à lever les restrictions nationales identifiées par la Commission européenne en matière de rabais, primes, cadeaux, concours, jeux promotionnels et ventes à perte. Cette proposition libéralise les formes de promotions qui peuvent être utilisées par les professionnels et entraîne un démantèlement de la loi belge sur les pratiques du commerce. Les principes de l'information du consommateur et de «l'interdiction d'interdire» proposés dans le règlement constituent une approche minimaliste qui ne peut couvrir tous les aspects de ce principe fondamental. La concurrence loyale doit être organisée par les pouvoirs publics et non laissée au bon vouloir du marché. A cet égard, l'autorisation sans limites de la vente à perte apparaît inadéquate, particulièrement pour le petit commerce de proximité. La Belgique a été particulièrement active dans les discussions européennes.

• **Contrôle renforcé des pratiques du commerce :**

De nombreuses plaintes de consommateurs contre les commerçants qui organisent des campagnes pu-

• **Time-sharing :**

De wet die de consumenten beschermt bij het afsluiten van overeenkomsten - inzake de verkrijging van een recht van deeltijds gebruik van onroerende goederen - had enkel betrekking op de overeenkomsten voor een duur van minstens 3 jaar. Talrijke misbruiken werden echter vastgesteld om aan de wet te ontkomen, zoals bijvoorbeeld overeenkomsten van 35 maanden. De herziening van de wet, in voege getreden in januari 2003, breidt het toepassingsveld uit tot de overeenkomsten van 1 jaar.

• **Controle door de overheid van vrijwillige codes:**

In 2002 besliste de vorige minister van Economie om de naleving van vrijwillige codes te laten controleren door de Economische Inspectie. Dergelijke codes kunnen immers beschouwd worden als eerlijke gebruiken. Het niet naleven ervan is strijdig met de wet van 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consumenten. De controle op de naleving van de aanbevelingen inzake reclame rond kinderfeesten is hiervan een eerste voorbeeld. Bovendien ligt ook een voorontwerp van wet op tafel om collectieve consumentenakkoorden af te sluiten. Momenteel ligt dit ontwerp voor advies bij de Raad voor het Verbruik.

• **Voorstel van Europese verordening betreffende de verkoopbevordering in de interne markt**

Dit voorstel van verordening moet de door de Europese Commissie vastgestelde nationale beperkingen - inzake kortingen, premies, geschenken, wedstrijden, promotiespelen en verkoop met verlies - opheffen. Het liberaliseert de vormen van verkoopbevordering die mogen gebruikt worden en betekent een ontmanteling van de Belgische wet betreffende de handelspraktijken. Het principe van informatieverstrekking aan de consument en het «verbod te verbieden», zoals vermeldt in de verordening, vormen een uiterst minimalistische benadering. De eerlijke concurrentie moet worden georganiseerd door de overheid en kan niet worden overgelaten aan de goede wil van de markt. In dit kader is het toelaten van de verkoop met verlies zonder beperkingen geen adequate oplossing, in het bijzonder voor de kleine buurthandelaars. België was bijzonder actief in het Europese debat over dit voorstel.

• **Versterkte controle op de handelspraktijken :**

De Economische Inspectie registreerde talrijke klachten van consumenten tegen handelaars die grootse

blicitaires à grande échelle sans s'être approvisionnés suffisamment ont été enregistrées par l'Inspection économique. Quelques heures après le début de l'action, les rayons sont déjà vides et les stocks épuisés. Le Ministre de l'Economie a donc intenté une action en cessation devant le Tribunal de Commerce à l'encontre d'une grande entreprise de distribution. Le juge a condamné cette entreprise. Ce jugement est un signal fort adressé à l'ensemble des entreprises afin que les droits des consommateurs soient correctement respectés.

• la cellule Arnaques :

Une cellule spéciale «arnaques» a été créée au sein de l'Inspection économique. Elle est composée de quatre inspecteurs et est chargée de centraliser les informations sur les arnaques en collaboration avec les professionnels et les consommateurs ; d'organiser la répression (amendes, procès-verbaux, cessation d'activités); d'organiser la prévention par la diffusion de communiqués de mise en garde ; de coordonner et d'évaluer avec les acteurs concernés les mesures à prendre ; d'assurer le suivi des plaintes, particulièrement au niveau des parquets.

• La cellule «Veille sur Internet» :

L'Inspection Economique a mis sur pied une équipe spéciale de 'Veille sur Internet'. L'équipe a pour objectif prioritaire de veiller à l'application de la loi belge aux sites commerciaux situés en Belgique - ou à l'étranger - qui visent le consommateur belge. L'objectif est de permettre au consommateur de surfer en toute confiance sur des sites présentant un maximum de garantie. Plusieurs milliers de sites ont déjà été contrôlés et de nombreux procès-verbaux dressés. La cellule joue également un rôle préventif puisque la majorité des sites contrevenants régularisent sans protester leur situation.

• Enfants et pratiques du commerce :

Le ministre de l'Economie a organisé une série de rencontres sur le thème des jeunes face à la consommation. Les thèmes de la publicité et des pratiques du commerce ont été abordés. Les trois colloques ont débouché sur la rédaction de recommandations qui visent à protéger plus efficacement les enfants dans notre société de consommation.

publiciteitscampagnes op touw zetten zonder voldoende voorraad te hebben. Enkele uren na de start van de promotieactie blijken de rekken immers al leeg en is de stock uitgeput. De Minister van Economie heeft een vordering tot staking ingesteld bij de rechtbank van koophandel tegen een grote distributieonderneming. De rechtspraak is een sterk signaal voor alle ondernemingen: ze maakt duidelijk dat de rechten van de consument moeten worden gerespecteerd.

• Cel consumentenbedrog

Een speciale cel «consumentenbedrog» werd opgericht binnen de Economische Inspectie. Deze cel met vier inspecteurs heeft een aantal taken. In samenwerking met professionals en consumenten centraliseert zij alle informatie omtrent consumentenbedrog. Daarnaast organiseert zij de beteugeling (boetes, processen-verbaal, stopzetting van activiteiten) en de preventie (door verspreiding van berichten met een waarschuwing naar de bevolking). Ten slotte coördineert en evalueert zij de te nemen maatregelen met de betrokken actoren en verzekert zij de opvolging van klachten, in het bijzonder op het niveau van de parketten.

• De cel «Toezicht op Internet»

De Economische Inspectie heeft een speciale ploeg «Toezicht op Internet» opgericht. In de eerste plaats moet deze ploeg waken over de toepassing van de Belgische wetgeving op de commerciële sites in België – of in het buitenland – die de Belgische consument als doel hebben. De consument moet immers in alle vertrouwen kunnen surfen op sites, met een maximum aan garantie. Duizenden sites werden al gecontroleerd en talrijke processen-verbaal werden opgesteld. De ploeg heeft ook een preventieve rol. Dit blijkt uit het feit dat de meerderheid van de sites die in overtreding waren hun site hebben aangepast zonder protest.

• Kinderen en handelspraktijken :

De vorige minister van Economie organiseerde een aantal ontmoetingen rond het thema 'jongeren en consumptie'. Ook reclame en handelspraktijken kwamen aan bod. De drie colloquia mondden uit in aanbevelingen rond de efficiënte bescherming van kinderen in onze consumptiemaatschappij.

Lutte contre le surendettement

• La centrale positive des crédits aux particuliers :

Cette loi crée au sein de la Banque Nationale une centrale enregistrant tous les contrats de crédit (le système antérieur ne prévoyait que l'enregistrement des défauts de paiement). Les organismes de crédit, obligés de consulter cette banque de données, connaîtront mieux la situation financière de leurs clients et pourront éviter ainsi ce qu'on nomme *le crédit de trop*. Cette mesure vise donc à responsabiliser les prêteurs et à lutter contre le fléau du surendettement. La Centrale est opérationnelle depuis le 1^{er} juin 2003.

• Le fonds du traitement du surendettement :

La loi sur le règlement collectif de dettes a été modifiée afin de rendre opérationnel le fonds de traitement du surendettement. Le fonds, alimenté par les prêteurs et servant au paiement des honoraires des médiateurs de dettes, est opérationnel depuis septembre 2002 et doté de plus de 2 millions . Les médiateurs de dettes sont payés depuis le début de l'année 2003.

Sécurité des produits et des services

Au niveau de la réglementation, la dernière réforme de la loi sur la sécurité des produits et des services du 18 décembre 2002 est entrée en application. Cette loi étend, notamment, les compétences de la Commission de la sécurité.

Des mesures réglementaires importantes ont également été prises en matière d'ascenseurs : entretien, inspection préventive, dossier de sécurité et avertissements obligatoires ; programme de modernisation décennale sur base d'une analyse de risque, ainsi que pour les centres de bronzage.

Plusieurs guides de sécurité ont été publiés ou sont en préparation (aires de jeux, buts de football mobiles...).

Au niveau européen, nous avons poursuivi la collaboration au sein de l'ICSMS (système d'information sur les produits non-sûrs), du Recall Guide (mise en commun d'information sur les produits dangereux)...

Strijd tegen te zware schuldenlast :

• De positieve centrale voor kredieten aan particulieren

Deze wet richt binnen de Nationale Bank een positieve centrale op die alle kredietovereenkomsten registreert (het vorige systeem voorzag enkel de registratie van de wanbetalers). De kredietinstellingen zijn verplicht deze databank te raadplegen: op die manier kunnen ze de financiële situatie van hun klanten beter inschatten en het zogenaamde «*krediet te veel*» vermijden. Deze maatregel doet beroep op de verantwoordelijkheid van de kredietgever en stimuleert de strijd tegen schuldoverlast. Deze centrale is sinds 1 juni 2003 operationeel.

• Het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast

De wet betreffende de collectieve schuldenregeling werd gewijzigd om het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast operationeel te maken. Het Fonds, gefinancierd door de kredietgevers, betaalt de honoraria van de schuldbemiddelaars. Het Fonds is operationeel sinds september 2002 en beschikt over meer dan 2 miljoen euro. De schuldbemiddelaars worden sinds begin 2003 betaald.

Veiligheid van producten en diensten

De laatste hervorming van de wet betreffende de veiligheid van producten en diensten trad op 18 december 2002 in werking. De hervorming voorziet onder meer een uitbreiding van de bevoegdheden van de Commissie voor de Veiligheid.

Een belangrijke reglementering werd ingevoerd met betrekking tot liften : onderhoud, preventieve controle, veiligheidsdossier en verplichte waarschuwingen, aanpassingsprogramma's op basis van een risicoanalyse. Er werd ook een reglementering voorzien inzake zonnecentra.

Verschillende veiligheidsgidsen werden reeds gepubliceerd of zijn in de maak (rond speelterreinen, voetbaldoelen, ...).

Op Europees vlak zetten we onze deelname aan het ICSMS-project (Information and Communication System for Market Surveillance) verder. Ook onze medewerking aan een Recall Guide (gezamenlijk informatie omtrent gevaarlijke producten) blijft ongewijzigd.

B. Les lignes de force pour 2004

1. Améliorer les droits des consommateurs et le fonctionnement du marché

Notre pays possède une réglementation importante en matière de protection du consommateur.

Néanmoins, dans de nombreux domaines cette réglementation est insuffisante.

Le déficit en matière de protection du consommateur est également un déficit pour les entreprises. Une bonne information du consommateur et une protection adéquate constituent les bases de la confiance du consommateur qui est une condition essentielle de la réussite des entreprises et de notre économie.

Parmi les priorités figurent la protection du jeune consommateur, la loyauté des pratiques commerciales et la sécurité des consommateurs.

a. La promotion des intérêts des jeunes consommateurs

Le constat n'est plus guère discuté : les enfants et les adolescents font aujourd'hui l'objet d'une pression commerciale qui ne cesse de s'intensifier, à mesure que progressent l'imagination et les ressources techniques à disposition des publicitaires. Qu'elles agissent au nom de la concurrence et de l'emploi ou qu'elles se revendiquent plus joyeusement d'une culture de masse, les stratégies industrielles se concentrent chaque jour davantage sur une cible vulnérable à bien des égards : le jeune. Celui-ci est désormais considéré à la fois comme un acheteur, comme un vecteur d'achat pour l'entourage, et comme un modèle à suivre pour les adultes.

On ne s'étonnera donc pas que le jeune citoyen se trouve de plus en plus impliqué, souvent en son nom propre, dans de très nombreux actes de consommation : utilisation des services de loisirs, signature de contrats, mise à disposition de GSM sans limite d'utilisation, accès à des produits technologiques de grande valeur, etc. Les sollicitations commerciales systématiques ont logiquement suivi ces évolutions. Dirigées parfois vers des enfants en bas âge, elles ne manquent pas de soulever l'inquiétude des parents.

B. Krachtlijnen voor 2004

1. Bevorderen van de rechten van de consument en van de werking van de markt.

België heeft een uitgebreide wetgeving ter bescherming van de consument.

Toch blijkt deze wetgeving in bepaalde domeinen onvoldoende. Dit tekort aan consumentenbescherming benadeelt ook de ondernemingen. Goede informatie aan de consument en voldoende bescherming vormen immers de basis voor het vertrouwen van de consument. Dit consumentenvertrouwen is op zijn beurt een essentiële voorwaarde voor onze economie en voor het succes van onze ondernemingen.

Onder de prioriteiten vallen de bescherming van de jonge consument, de bevordering van eerlijke handelspraktijken en de veiligheid van consumenten.

a. Een betere bescherming van de jonge consument

De volgende vaststelling wordt niet meer in twijfel getrokken: vandaag de dag maken kinderen en jongeren steeds meer het voorwerp uit van commerciële druk. Hoe meer de reclamewereld technische middelen heeft en allerlei constructies uitdenkt, hoe hoger de druk. Of ze nu optreden in naam van de concurrentie of van de werkgelegenheid, of ze zich nu beroepen op een massacultuur, in alle gevallen richten de industriële strategieën zich steeds meer en meer op een kwetsbare groep: de jongere. Deze groep wordt aangesproken als koper, als beïnvloedende factor van aankopen voor zijn omgeving en als te volgen model voor volwassenen.

Het verbaast dus niet dat de jongere meer en meer consumeert, dikwijls in eigen naam: hij maakt gebruik van diensten voor vrijetijdsbesteding, ondertekent overeenkomsten, heeft een GSM zonder gebruiksbepkeringen, en gebruikt hoogwaardige technologische producten. Het spreekt dan ook voor zich dat de commerciële sector deze evoluties op de voet volgt. Dit zorgt vaak voor ongerustheid bij ouders. Velen vragen zich af of minderjarigen als volwaardige en gelijkgerechtigde volwassenen behandeld kunnen worden: zijn zij immers bekwaam genoeg om de gevolgen – zowel voor hun lichamelijke en geestelijke integriteit als voor hun financiële situatie – van hun eventuele aankopen in te schatten?

aa. Améliorer l'information

La protection des jeunes face aux excès de la consommation commence par l'éducation.

Il convient d'encourager le milieu scolaire à l'éducation à la consommation, d'encourager les médias à développer une « culture audiovisuelle » de qualité, fondée sur l'intelligence et le respect du citoyen, a fortiori lorsque celui-ci est jeune ; de lancer des initiatives de type « semaine du jeune consommateur » dans les milieux scolaires : chaque année, on mobiliserait pour cela l'ensemble des acteurs concernés (publicitaires, médias, enseignement, organisations de consommateurs et pouvoirs publics) ; de coordonner les actions d'informations du jeune consommateur : ces dix dernières années, de nombreuses initiatives d'information du jeune consommateur ont été prises, tant par les pouvoirs publics que par les associations ou les entreprises. Il conviendrait d'encourager la réflexion et la coordination des différentes actions d'information et d'éducation, tant entre les autorités qu'entre les partenaires socio-économiques ou avec eux.

L'accord de gouvernement prévoit que « des campagnes d'information seront également développées pour mieux informer, entre autres les jeunes, sur les dangers de certaines techniques de vente, notamment via le GSM ou Internet.

Dans ce domaine, l'Observatoire des droits sur Internet a constaté différentes lacunes et formulé des propositions afin d'y remédier, notamment en ce qui concerne la limitation de l'identification en ligne des mineurs ou le contrôle de l'accès des mineurs aux services.

ab. Une publicité plus respectueuse des jeunes

Ces derniers mois diverses campagnes publicitaires à destination des jeunes ont suscité de multiples réactions dans l'opinion publique.

Dans notre société de consommation, la publicité est devenue un instrument incontournable. La publicité est légitime tant qu'elle respecte les règles de véracité et de loyauté. Ces règles doivent d'autant plus être respectées lorsque les professionnels s'adressent à un public jeune.

aa. Een betere informatie

De bescherming van jongeren tegen excessen van de consumptiemaatschappij begint bij de opvoeding.

Daarom is het belangrijk scholen te stimuleren om meer aandacht aan consumentenzaken te besteden. Ook de media hebben de opdracht om een kwaliteitsvolle « audiovisuele cultuur » te ontwikkelen, gebaseerd op intelligentie en respect - in het bijzonder voor jongeren. Daarnaast zou een « week van de jonge consument » kunnen worden georganiseerd. Elk jaar zouden alle betrokkenen (reclamemakers, media, onderwijs, consumentenverenigingen en overheden) samen kunnen komen om de verschillende acties rond informatie naar de jonge consument beter te coördineren. Zowel de overheden als de verenigingen of de ondernemingen namen de voorbije 10 jaar talrijke initiatieven om de jonge consument te informeren. Overleg en coördinatie van de verschillende informatie- en vormingsacties moeten aangemoedigd worden, zowel tussen de overheden als tussen de sociaal-economische partners. Een dergelijke coördinatie zou de doeltreffendheid van informatie naar de jonge consument versterken.

Het regeerakkoord voorziet « in de ontwikkeling van informatiecampaagnes om o.m. de jongeren beter te informeren t.a.v. gevaren van bepaalde verkoopstechnieken, in het bijzonder langs GSM of internet ».

In dit kader heeft het Observatorium voor de Rechten op het Internet verschillende lacunes vastgesteld. Het Observatorium formuleerde daarom aanbevelingen; onder meer rond de beperking van de « on line » identificatie van minderjarigen en rond een redelijke controle op de toegang van minderjarigen tot de diensten van de informatiemaatschappij waarvan de inhoud hun fysieke, mentale of morele ontwikkeling kan schaden.

ab. Reclame die meer rekening houdt met de jongeren

De laatste maanden hebben verschillende reclamecampagnes naar jongeren heel wat opschudding veroorzaakt in de publieke opinie.

In onze consumptiemaatschappij is reclame een onmiskenbaar gegeven. Reclame moet de waarachtigheid en de eerlijkheid respecteren. Deze regels gelden des te meer als de professionelen zich richten tot kinderen.

Dans ce domaine il n'existe pas de cadre normatif précis.

J'ai demandé au Conseil de la consommation d'élaborer un tel cadre, qui servirait de référence pour les acteurs.

ac. La publicité pour les fêtes enfantines

Une polémique intense s'est développée, durant ces dernières années, autour de campagnes publicitaires organisées dans le cadre de fêtes enfantines.

De telles pratiques engendrent non seulement une sollicitation commerciale continue mais sèment aussi le trouble dans l'esprit des enfants du point de vue de l'apprentissage de la notion du temps.

Un code de bonne conduite a été rédigé au sein des secteurs concernés pour tenter de contrôler les excès publicitaires en la matière.

Ce Code est considéré par la Direction « contrôle et médiation » du SPF Economie comme un usage honnête en matière commerciale. Le non-respect de ce code peut dès lors être sanctionné sur base des articles 93 et 94 de la LPC.

Au mois de décembre, l'administration me transmettra un rapport sur les contrôles effectués avant les fêtes de Noël et St Nicolas. Si la situation n'évolue pas favorablement, d'autres mesures pourront être envisagées. Ce contrôle est sollicité par le Conseil de la Consommation.

b. Des pratiques de commerce loyales

ba. Répression de la fraude au compteur kilométrique

Il convient de mettre un terme à une forme de fraude qui est couramment pratiquée lors de la vente de voitures d'occasion, à savoir la manipulation du compteur kilométrique en sorte que celui-ci indique un nombre de kilomètres inférieur au nombre de kilomètres effectivement atteints.

La loi du 12 mars 2000 (Moniteur belge du 5 mai 2000) réprimant certaines fraudes relatives au kilométrage des véhicules avait pour objectif de dissuader tout fraudeur potentiel de modifier le kilométrage des compteurs des véhicules. Pour des raisons techniques, cette loi était inapplicable.

In dit domein bestaat er geen precies normatief kader.

Ik heb de Raad voor het Verbruik verzocht om zo'n kader uit te werken, een kader dat als referentie voor de actoren zal dienen.

ac. Publiciteit voor de kinderfeesten

De laatste jaren steeg het aantal publiciteitscampagnes rond kinderfeesten enorm.

Deze campagnes veroorzaken niet alleen een continue commerciële druk, maar verstoren ook het tijdsbesef van kinderen.

In een poging om overmatige reclame aan banden te leggen en te controleren, stelden de betrokken sectoren een aanbeveling tot zelfdiscipline op.

Deze aanbeveling wordt door de Directie « Controle en Bemiddeling » van de FOD Economie geïnterpreteerd als een eerlijk handelsgebruik (in de zin van de WHPC). De niet-naleving van deze code kan bijgevolg gesanctioneerd worden op basis van de artikelen 93 en 94 van de WHPC.

In de loop van de maand december werkt de administratie een evaluatierapport af rond de controles in de Sinterklaas- en Kerstmisperiode. Indien de toestand niet gunstig evolueert, kunnen andere maatregelen worden voorzien. Deze controles komen er op vraag van de Raad voor het Verbruik.

b. Eerlijke handelspraktijken

ba. Beteugeling van bedrog met de kilometers-tand

Er moet een oplossing komen voor een probleem dat veel voorkomt bij de verkoop van tweedehands-wagens: fraude met de kilometerteller. Door de manipulatie van de kilometerstanden wordt de koper immers verkeerd geïnformeerd over een essentieel kenmerk van de wagen. De koper wordt dus bedrogen.

De wet van 12 maart 2000 tot beteugeling van bepaalde vormen van bedrog met de kilometerstand van voertuigen had als doel fraude met de kilometerstand van voertuigen te voorkomen. Door technische redenen werd deze wet niet verder uitgevoerd.

Un projet de loi a été a été déposé, en fin de législature, à la Chambre (Doc. Ch./50/ 2462). Ce projet a été repris sous cette législature, et a été à nouveau déposé.

Grâce à la centralisation des données kilométriques au sein d'une association spécialement créée à cet effet, des fraudes éventuelles deviendront visibles. Les professionnels seront obligés, lors de travaux effectués à un véhicule, de transmettre à cette association le kilométrage du véhicule concerné. Le candidat acheteur pourra donc disposer de données fiables relatives au véhicule qu'il souhaite acquérir. Ainsi, le vendeur d'une voiture d'occasion devra fournir à l'acheteur une preuve émanant de l'association et sur lequel sera indiqué le nombre de kilomètres atteints à une date récente.

Cette loi constitue une avancée considérable dans l'arsenal juridique en tant que protection aussi bien des acheteurs que des professionnels de l'automobile. En effet, ils sont tous les deux victimes de pratiques commerciales malhonnêtes et de concurrence déloyale de la part des fraudeurs.

bb. améliorer la transparence des prix et la transparence des conditions générales

Dans nombre de secteurs, comme l'énergie ou les télécommunications, le consommateur a du mal à se retrouver dans les tarifs appliqués. Dans un marché de libre concurrence, le consommateur doit pouvoir comparer aisément les prix des différents services proposés.

De plus, les conditions générales des professionnels ne sont pas toujours très compréhensibles, ni clairement présentées au consommateur.

Je prendrai des initiatives avec les secteurs concernés afin que les objectifs de la loi sur les pratiques du commerce en matière d'indication des prix, d'informations et de conditions générales soient correctement appliqués.

bc. Revaloriser les labels

Il existe aujourd'hui trop de labels autoproclamés, qui ne répondent pas à un cahier des charges sérieux et qui ne font l'objet d'aucun contrôle. Pour donner une information plus claire et plus fiable aux consomma-

Om deze problemen op te lossen, werd op het einde van de vorige legislatuur een wetsontwerp in de Kamer ingediend (Doc. Kamer 2462). Dit wetsontwerp werd door de huidige legislatuur hernomen en opnieuw ingediend.

Een vereniging, mee opgericht door de beroepsorganisaties van de sector, zal de kilometergegevens van alle voertuigen moeten centraliseren. Op die manier wordt bedrog zichtbaar. Professionelen en organismen die de technische controle uitvoeren worden voortaan verplicht om de kilometergegevens van alle voertuigen die bij hen passeren mee te delen aan de centrale databank. Op die manier zal de kandidaat-koper zal dus betrouwbare informatie hebben over het voertuig dat hij wenst te kopen. De verkoper van een tweedehandsvoertuig levert de koper immers het bewijs van een kilometerstand op een recente datum.

Dit ontwerp betekent een grote sprong voorwaarts in het juridisch arsenaal en moet zowel kopers als auto-professionals beter beschermen. Zij zijn beiden immers het slachtoffer van oneerlijke handelspraktijken en van oneerlijke concurrentie vanwege de fraudeurs.

bb. Verbetering van de transparantie van de prijzen en de leesbaarheid van de algemene voorwaarden

In tal van sectoren, zoals de energie - en telecommunicatiesector, heeft de consument het moeilijk om de toegepaste tarieven terug te vinden. In het kader van de vrije concurrentie moet de consument de prijzen van de verschillende aangeboden diensten op een eenvoudige manier kunnen vergelijken.

Daarnaast zijn de algemene voorwaarden van de professionelen niet altijd heel verstaanbaar; ze worden ook niet altijd op een duidelijke manier aangeboden aan de consument.

Met de betrokken sectoren zal ik initiatieven nemen om er voor te zorgen dat de doelstellingen en de geest van de Wet op de handelspraktijken op het vlak van prijsaanduiding, informatie en algemene voorwaarden gerespecteerd en correct nageleefd worden.

bc. Herwaarderen van labels

Vandaag de dag zijn er veel te veel zelfverklaarde labels; labels die niet beantwoorden aan een serieus lastenboek en die niet worden gecontroleerd. Om meer duidelijke en betrouwbare informatie aan de consumenten

teurs, il convient de mettre de l'ordre dans la profusion des labels et de contrôler leurs conditions d'obtention.

Le label peut constituer un outil efficace dans le cadre d'une politique d'information et de protection des consommateurs. Le risque est néanmoins de voir se développer une anarchie au sein de laquelle il sera impossible au consommateur de distinguer le label fiable du label trompeur ou du logo publicitaire.

L'accord de gouvernement prévoit que des actions seront menées afin que « l'utilisation des labels ne soit pas abusive ».

Le Conseil de la Consommation examine actuellement les mesures qui pourraient être envisagées, notamment par le biais de la loi sur les pratiques du commerce. Sur base du rapport du Conseil de la Consommation, j'envisagerai les mesures nécessaires afin de rencontrer l'objectif fixé dans l'accord de gouvernement.

bd. La protection des voyageurs

Divers problèmes sont apparus dans ce secteur : insolvabilité des agences de voyages ; controverse sur l'exigence de frais de dossier...

Sur ce dernier point, j'attends l'avis du Conseil de la consommation avant de prendre position.

be. Publicité et services financiers

La publicité faite par les institutions financières pour des produits d'épargne ou d'investissement suscite, depuis quelques années, de nombreuses critiques.

Par exemple, certaines publicités mettent en avant un taux d'intérêt particulièrement rémunérateur, sans mentionner les conditions auxquelles ce taux peut être obtenu.

Il faut préciser les règles élémentaires d'information afin de ne pas tromper le consommateur.

Un projet d'arrêté royal, en exécution de la loi sur les pratiques du commerce, est en préparation, en concertation avec la Commission Bancaire et Financière.

ten te geven moet er orde geschept worden in de overvloed van labels en moeten de voorwaarden van toekenning worden gecontroleerd.

Labels kunnen een nuttig informatie-instrument voor de consument zijn. Het risico is echter dat er een wildgroei van labels ontstaat. Daardoor wordt het voor de consument onmogelijk om een betrouwbaar label te onderscheiden van een misleidend label of een reclamelogo.

Het regeerakkoord voorziet maatregelen zodat « het gebruik van labels niet wordt misbruikt ».

De Raad voor het Verbruik onderzoekt momenteel de mogelijke maatregelen, op basis van de wet op de handelspraktijken. Op basis van het advies van de Raad voor het Verbruik zal ik maatregelen voorzien om tegemoet te komen aan de doelstelling in het regeerakkoord.

bd. Bescherming van de reizigers

Verschillende problemen werden vastgesteld in de reissector: insolvabiliteit van de reisbureaus, controverse omtrent dossierkosten, ...

Omtrent de dossierkosten werd aan de Raad voor het Verbruik advies gevraagd. Ik wacht op dit advies vooraleer ik mij hierover uitspreek.

be. Reclame en financiële diensten

De laatste jaren krijgt reclame van financiële instellingen voor spaarproducten en beleggingen heel wat kritiek.

Zo wordt in bepaalde reclameboodschappen de nadruk gelegd op een aantrekkelijke rentevoet, zonder dat er gewezen wordt op de voorwaarden voor een dergelijke rentevoet.

Er moeten enkele basisregels rond informatie aan de consument op punt worden gesteld, zodat de consument niet langer misleid wordt.

Een ontwerpbesluit, op basis van de wet betreffende de handelspraktijken, wordt voorbereid, samen met de Commissie voor het Bank- en Financiewezen.

bf. Poursuivre la lutte contre les arnaques

Tant les consommateurs que les entreprises peuvent être victimes d'arnaques, qui souvent constituent des escroqueries. Les arnaques se fondent également sur l'ignorance ou la vulnérabilité des consommateurs.

La prévention, le contrôle et les sanctions constituent les meilleurs outils de lutte contre ce phénomène. La Direction Générale « Contrôle et médiation » du SPF Economie utilise ces moyens afin de contrer ces arnaques, et de manière plus générale de s'assurer de la bonne application de la réglementation.

L'efficacité de ces instruments doit être renforcée afin d'améliorer le contrôle du marché. Pour être efficace, les réglementations doivent s'accompagner de mesures d'information et de mesures de contrôle.

La Cellule Arnaque, créée au sein de la Direction « Contrôle et Médiation », a, dans ce cadre, un rôle essentiel à jouer.

Je vais poursuivre les actions contre les arnaques, par l'utilisation de l'action en cessation, par l'amélioration de la collaboration avec les parquets, par l'évaluation de l'efficacité des législations existantes, par des mesures préventives d'information, et, enfin, par la concertation avec les acteurs concernés.

bg. Veiller aux intérêts des consommateurs en difficultés financières

L'accord de Gouvernement prévoit plusieurs mesures ayant pour objectif de lutter contre le surendettement.

La prévention sera encouragée grâce aux moyens disponibles du Fonds de traitement du surendettement.

Ce Fonds est, aujourd'hui, uniquement utilisé pour le paiement des honoraires des médiateurs de dettes, dans le cadre de la loi sur le règlement collectif de dettes. Si l'on souhaite utiliser les ressources du Fonds pour des campagnes de prévention, il faudra modifier la loi afin d'élargir les missions du Fonds.

bf. Consumentenbedrog bestrijden

Iedereen – zowel consumenten als ondernemingen – kan het slachtoffer worden van praktijken die we onder de noemer van consumentenbedrog kunnen plaatsen. In sommige gevallen gaat het om zuivere oplichting. In andere gevallen wordt misbruik gemaakt van de onwetendheid van consumenten of meer specifiek van kwetsbare consumenten.

De centrale thema's in de strijd tegen consumentenbedrog zijn preventie, controle en sanctionering. De algemene directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie heeft heel wat instrumenten om op te treden tegen consumentenbedrog en de handhaving van de wetgeving te verzekeren. Het komt er dus op aan deze instrumenten te optimaliseren en tevens voldoende middelen ter beschikking te stellen om een effectieve controle toe te laten. De beste wetgeving blijft immers nutteloos als er niet voldoende informatie over de toepassing wordt verstrekt en niet in een effectieve controle wordt voorzien. In de schoot van de algemene directie Controle en Bemiddeling werd een cel «consumentenbedrog» opgericht. Deze cel «consumentenbedrog» moet in de strijd tegen consumentenbedrog een prominente rol spelen.

Ik zal de strijd tegen consumentenbedrog ondersteunen en versterken, onder meer door de vordering tot staking te gebruiken, te overleggen met de parketten, een evaluatie van de bestaande wetgeving door te voeren, en het belang van preventie en overleg met de maatschappelijke actoren te benadrukken.

bg. Aandacht voor de belangen van mensen met betalingsproblemen

Het regeerakkoord bevat meerdere concrete maatregelen om het probleem van schuldoverlast aan te pakken.

Preventie zal worden aangemoedigd met de middelen van het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast.

Momenteel dient dit Fonds enkel om de schuldbemiddelaars te betalen in het kader van de wet betreffende de collectieve schuldenregeling. Indien men de middelen van het Fonds wil aanwenden voor preventiecampagnes moet de wet worden gewijzigd met het oog op het verruimen van de taken van het Fonds.

Cette initiative rencontre le souhait des acteurs. Tant le milieu associatif que le milieu bancaire ont toujours estimé qu'il fallait renforcer la prévention.

L'accord de gouvernement prévoit également la possibilité d'une banqueroute. Dans la pratique, cela signifie une remise totale des dettes.

La loi sur le règlement collectif de dettes prévoit que le juge peut accorder une remise PARTIELLE des dettes d'une personne surendettée.

Les travaux préparatoires de la loi indiquent très clairement que pour le législateur cette remise devait être quasi-totale dans les situations les plus extrêmes.

Dans son arrêt du 30 janvier 2003, la Cour d'arbitrage souligne qu'une remise totale de dettes est possible dans la mesure où elle s'intègre dans un plan c'est-à-dire que le juge prévoit des mesures d'accompagnement, comme par exemple, une guidance budgétaire.

La situation est aujourd'hui incohérente : certains jugent estiment, en fonction des travaux préparatoires de la loi et de l'arrêt de la Cour d'arbitrage, qu'ils peuvent remettre totalement les dettes, d'autres par contre attendent une modification claire de la loi avant de prononcer une remise totale de dettes. C'est une question de sécurité juridique et d'égalité entre les personnes surendettées. Aujourd'hui, dans tel arrondissement judiciaire, vous pourrez obtenir une remise de dettes, dans tel autre vous ne pourrez pas l'obtenir.

Mon souhait est de voir le texte légal clarifié dans le sens des travaux préparatoires et de l'arrêt de la Cour d'arbitrage.

Il convient également dans ce domaine de mieux protéger les cautions.

Trop d'engagements de caution, motivés par la proximité familiale ou affective, conduisent à des situations dramatiques.

L'objectif doit être de mieux protéger et informer la caution, tout en maintenant l'efficacité de cette garantie. Le cautionnement est une voie d'accès au crédit. C'est important qu'elle le reste.

Enfin, il convient d'être attentif à la protection des revenus versés sur un compte bancaire.

Lorsqu'ils sont versés sur un compte bancaire, les montants protégés par le Code judiciaire (une partie

Dit initiatief komt tegemoet aan de wensen van de verschillende betrokkenen. Zowel de sociale verenigingen als de banksector hebben zich steeds voorstander getoond van meer preventie.

Het regeerakkoord voorziet tevens de mogelijkheid van een burgerlijk bankroet: in de praktijk betekent dit een totale kwijtschelding van schulden.

De wet betreffende de collectieve schuldenregeling bepaalt dat de rechter tot een gedeeltelijke kwijtschelding van de schulden van een schuldenaar kan besluiten. De voorbereidende parlementaire werkzaamheden maken echter duidelijk dat de wetgever de quasi totale kwijtschelding van schulden op het oog had in de meest extreme vormen van schuldoverlast. Op 12.01.2003 velde het Arbitragehof een arrest dat een totale kwijtschelding van schulden mogelijk moet zijn voor mensen die geheel onvermogen zijn, als dit kadert in een plan waarin de rechter begeleidende maatregelen voorziet, bvb. budgetbegeleiding.

De huidige toestand is niet duidelijk: op basis van de voorbereidende werkzaamheden van de wet en op basis van het arrest van het Arbitragehof, oordelen sommige rechters dat een totale kwijtschelding van schulden mogelijk is; andere rechters wachten eerder op een duidelijke wetswijziging vooraleer een totale kwijtschelding van schulden uit te spreken. Dit leidt tot juridische onzekerheid en ongelijkheid tussen de schuldenaars. In bepaalde arrondissementen kan een schuldenaar de totale kwijtschelding bekomen, in andere dan weer niet.

Ik wens tot een duidelijke wettekst te komen conform de voorbereidende werkzaamheden van de wet en het arrest van het Arbitragehof.

Tevens moet er een betere bescherming komen van de borgstellers.

Vaak stellen personen zich borg voor iemand, zonder ten volle te beseffen waartoe zij zich verbinden als de hoofdschuldenaar zijn verbintenissen niet nakomt. Dit leidt soms tot dramatische toestanden in de familie of vriendenkring.

De borgstellers moeten beter beschermd en geïnformeerd worden, zonder het borgsysteem zelf op de helling te zetten. Het is immers een belangrijke toegang tot krediet.

Tenslotte moet aandacht besteed worden aan de bescherming van sommige bedragen die gestort worden op een bankrekening.

De bescherming die de wet (Gerechtelijk Wetboek) toekent aan de niet (of slechts voor een gedeelte) voor

de la rémunération, les allocations et indemnités...) perdent toute protection et peuvent être saisis intégralement par les créanciers.

Le projet qui avait été adopté au Sénat sous la précédente législature et qui organisait la protection de ces revenus sera à nouveau, prochainement, en discussion à la Chambre.

bh. Les dossiers européens

La réglementation des pratiques du commerce est de plus en plus envisagée au niveau européen.

Trois textes importants sont actuellement en discussion :

- la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux promotions des ventes dans le marché intérieur;

- la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2003 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur ;

- la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil du 18 juillet 2003 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs.

Ces textes contribuent assurément à améliorer la construction de l'Union européenne. Il convient de veiller à ce qu'un des principes du Traité, à savoir « un haut niveau de protection du consommateur » se retrouve dans ces textes.

2. Encourager une meilleure sécurité des produits et des services

La réglementation en matière de sécurité a pour objectif de préserver les consommateurs de la dangerosité éventuelle des produits et des services.

beslag of overdracht vatbare inkomsten (een gedeelte van het loon, uitkeringen, ...) verdwijnt van zodra de betreffende inkomsten op een bankrekening worden gestort: daar vallen zij simpelweg samen met andere inkomsten. Dit betekent dat deze bedragen volledig in beslag kunnen worden genomen door de schuldeiser.

Het wetsvoorstel - dat onder de vorige legislatuur werd goedgekeurd door de Senaat en dat voorzag in een bescherming van deze bedragen - zal binnenkort opnieuw worden besproken in de Kamer.

bh. Europese dossiers

De regels omtrent handelspraktijken worden meer en meer beslist op Europees vlak :

Drie belangrijke teksten worden momenteel besproken:

- het voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de verkoopbevordering in de interne markt.

- het voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende oneerlijke «business-to-consumer»-handelspraktijken op de interne markt en tot wijziging van de richtlijnen 84/450/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG (richtlijn oneerlijke handelspraktijken) (COM (2003) 356 definitief);

- het voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming («de verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming») (COM(2003) 443 definitief);

Deze teksten zullen zeker bijdragen tot een versteviging van de Europese Unie. Er zal op worden toegezien dat deze teksten in overeenstemming zijn met een van de principes van het Verdrag, met name «een hoog niveau van consumentenbescherming».

2. De veiligheid van diensten en producten bevorderen

De wetgeving betreffende de veiligheid van de consumenten wil de consument beschermen tegen gevaren die verbonden zijn met de door hem gebruikte producten en diensten.

La sécurité des activités sportives (kayak) ou « extrêmes » sera améliorée.

La connaissance des normes de sécurité par les professionnels est un objectif essentiel. Dès lors, la publication de guide de sécurité doit se poursuivre. En 2004, des guides de sécurité pour les circuits de karting et les terrains de skate-board seront publiés et diffusés.

Une coordination entre les différents services compétents (SPF Economie, SPF Finances { Douane}, SPF Emploi et travail { Sécurité du travail}, SPF Justice { Parquet }, Commission de la sécurité des Consommateurs...) est nécessaire et sera poursuivie.

Des actions conjointes seront menées sur le terrain par l'ensemble des services compétents en matière de sécurité des consommateurs.

La coopération européenne est indispensable en matière de sécurité des consommateurs. La Belgique poursuivra sa participation au projet ICSMS (Information and Communication System for Market Surveillance) qui, par sa banque de données sur les produits dangereux, permet une bonne surveillance du marché, de même que dans le groupe d'expert ADCO'S (coopération administrative) et dans le système d'alerte rapide « Consom Alert ».

3. Faciliter le règlement des litiges

Dans le domaine de la consommation, la résolution des litiges a toujours posé de nombreuses difficultés.

S'il faut améliorer l'accès à la justice des consommateurs, il faut également agir pour renforcer l'efficacité des modes extra-judiciaires, comme les Commissions de litiges de la consommation.

De veiligheid inzake actieve ontspanning - zoals survival, kajak, touwenparcours, paintball, indoor climbing,... - zal worden verbeterd.

Het is belangrijk dat de veiligheidsnormen bekend zijn, zeker bij de professionelen. Daarom moet het opstellen van veiligheidsgidsen worden voortgezet. Voorzien zijn de publicatie van een door de sector aanvaarde veiligheidscode voor kartingcircuits en de publicatie van een door de gemeenten gevraagde veiligheidscode voor het aanleggen van skate-terreinen.

Coördinatie tussen de verschillende betrokken diensten is absoluut noodzakelijk, zowel bij de beleidsvoorbereiding en de technische ondersteuning als bij de marktcontrole en de preventie: in de praktijk doelt men op FOD Economie (Veiligheid, Controle en Bemiddeling energie), FOD Financiën (Douane), FOD Tewerkstelling en Arbeid (Arbeidsveiligheid), FOD Justitie (Parket), Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten.

Er zullen gezamenlijke «on the spot» acties komen op het terrein van alle diensten die verantwoordelijk zijn voor consumentenveiligheid.

Europese samenwerking op het vlak van veiligheid is noodzakelijk. De actieve deelname van België aan het ICSMS-project (Information and Communication System for Market Surveillance) garandeert een correcte handhaving op het terrein, door middel van een Europese databank met gevaarlijke producten. Daarnaast blijft het noodzakelijk dat de diverse administraties contact houden met hun Europese collega's; binnen het kader van expert-groepen of ADCO's (administrative co-operation) en door middel van een snel informatie-uitwisselingssysteem (CONSOM ALERT).

3. Vereenvoudiging van de geschillenregeling

Op het vlak van consumptie geeft de oplossing van geschillen aanleiding tot talrijke problemen.

Als men de toegang van de consumenten tot justitie wil verbeteren, moet men eveneens maatregelen nemen om de efficiëntie van buitengerechtelijke geschillenbeslechting - zoals de alternatieve geschillencommissies voor consumenten - te versterken.

a. Les Commissions de litiges de la consommation

De nombreux lieux extra-judiciaires de résolution des litiges (Ombudsman /Commission de litige/Arbitrage...) ont été créés ces dernières années. En matière par exemple de voyage, de construction, de télécommunications, de services financiers, de transports publics, de meubles, de vente de voitures...

Ce mode de résolution des conflits indique la volonté de résoudre rapidement et à moindre coût les litiges de consommation.

Les modes extra-judiciaires de résolution des conflits sont organisés de manière très diverse :

- Ils sont créés par un secteur professionnel ou par un accord consommateur-secteur ou par la loi;
- Ils sont organisés de manière plus ou moins indépendante des secteurs professionnels;
- Ils sont gérés par les professionnels ou par les consommateurs et les professionnels;
- Ils ont des pouvoirs variables : de la décision au simple avis;
- Ils sont financés par les professionnels ou par une contribution des pouvoirs publics.

S'il convient d'améliorer l'accès à la justice des consommateurs, il faut de manière concomitante agir pour renforcer l'efficacité des modes extra-judiciaires et s'assurer qu'ils offrent des garanties, notamment en terme d'indépendance, aux consommateurs.

L'accord de Gouvernement prévoit que « les alternatives existantes à la procédure judiciaire classique - comme la conciliation, la médiation judiciaire et surtout la médiation extrajudiciaire et le traitement administratif - seront encouragées et étendues ».

Il conviendrait d'envisager la mise en place d'une commission de litiges qui fonctionnerait comme un guichet unique de résolution des litiges.

a. Geschillencommissies inzake consumenten-zaken

De laatste jaren zijn er in tal van sectoren verschillende alternatieve wijzen van geschillenbeslechting (Ombudsdiensten/geschillencommissies/Arbitrage) opgericht. Voorbeelden van sectoren zijn de reissector, de bouwsector, de telecommunicatiesector, de sector van de financiële diensten, de sector van het openbaar vervoer, de meubelensector en de autosector.

Deze wijze van geschillenbeslechting komt tegemoet aan de wens om consumentengeschillen snel en tegen de laagste procedurekosten te beslechten.

De wijzen van buitengerechtelijke geschillenbeslechting worden op uiteenlopende manieren georganiseerd:

- Zij worden opgericht door een bepaalde sector, door een akkoord tussen consumenten en de betrokken sector of door de wet.
- Zij zijn in mindere of in meerdere mate onafhankelijk van de betrokken sector.
- Zij worden beheerd door de sector, al dan niet in samenspraak met de consumenten.
- Het gezag van hun beslissingen is veranderlijk: van een beslissing tot een eenvoudig advies.
- Zij worden gefinancierd door de sector zelf of gesubsidieerd door de Overheid

Als men de toegang tot justitie wil verbeteren, moet men tegelijkertijd ook de doelmatigheid van de verschillende alternatieve wijzen van geschillenbeslechting versterken en verzekeren. Op die manier bieden deze alternatieven de nodige garanties van onafhankelijkheid aan de consument.

Het Regeerakkoord voorziet dat de «alternatieven voor de klassieke gerechtelijke procedure – zoals de verzoening, de gerechtelijke bemiddeling en vooral de buitengerechtelijke bemiddeling en de administratieve behandeling – zullen worden aangemoedigd en worden uitgebreid.».

Het lijkt aangewezen om een koepelstructuur op te richten; een structuur die zou functioneren als centraal aanspreekpunt voor geschillenbeslechting.

b. Commissions de litiges en matière de services financiers

La loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base prévoit en son article 7 l'instauration d'une procédure de plaintes extrajudiciaire avec la mise en place d'un organisme indépendant. Cet organisme sera compétent pour les litiges nés de l'application de la présente loi. La loi prévoit que le Roi peut au plus tôt deux ans après l'entrée en vigueur de la loi, déterminer les modalités de cette procédure ainsi que la composition, les modalités de fonctionnement et le financement de l'organisme indépendant.

Les travaux préparatoires de la loi indiquent que l'exécution par le Roi de cette disposition ne sera effectuée que si, dans un délai de deux ans, les banques et les consommateurs n'ont pas trouvé un accord sur un organisme indépendant.

Aujourd'hui, un consensus a été trouvé sur l'organisation et le fonctionnement d'un organe indépendant. Ce consensus a été formalisé par le Conseil de la Consommation.

Je souhaite que cette Commission puisse se mettre en place dès le début de l'année 2004.

c. Le guichet unique

La loi sur la sécurité des consommateurs prévoit l'installation d'un guichet unique. Ce guichet unique aura pour fonction de traiter les demandes d'information et les plaintes relatives à la sécurité des produits.

Je souhaite élargir le champ d'action de ce guichet. En effet, les consommateurs ont beaucoup de mal à se retrouver dans le dédale des services compétents.

Je rechercherai, avec les différents départements compétents, les moyens de simplifier l'accès des consommateurs à l'information. Il ne s'agit pas d'intégrer les différents services, mais d'aider, via un guichet unique, le consommateur qui recherche de l'information ou qui a un litige de consommation.

La ministre de l'Environnement, de la Protection de la Consommation et du Développement durable,

Freya VAN DEN BOSSCHE

b. Geschillencommissie Banken –Krediet - Beleggingen

Artikel 7 van de wet van 24 maart 2003 betreffende de basisbankdienst voorziet de ontwikkeling van een buitengerechtelijke klachtenbehandeling, door de oprichting van een onafhankelijk orgaan. Dit orgaan zou bevoegd zijn voor geschillen die ontstaan uit de toepassing van de huidige wet. De wet voorziet ook dat de Koning ten vroegste 2 jaar na de inwerkingtreding van de wet de proceduremodaliteiten, de samenstelling, de werking en de financiering van dit onafhankelijk orgaan kan bepalen.

De voorbereidende werkzaamheden van de wet bepalen dat de Koning deze bepaling enkel zal uitvoeren als de banken en de consumenten geen akkoord hebben bereikt over dit onafhankelijk orgaan binnen de twee jaar na de inwerkingtreding van deze wet.

Vandaag werd er al een akkoord bereikt over de organisatie en de werking van dit onafhankelijk orgaan. Dit akkoord werd geformaliseerd door de Raad voor het Verbruik.

Ik wil dat deze Commissie begin 2004 werkt .

c. Het centraal meldpunt

De wet consumentenveiligheid voorziet in de oprichting van een Centraal Meldpunt voor producten. Dit centraal meldpunt zal volledig operationeel worden gemaakt: op die manier zal het zijn rol van dienstverlening en klachtenbehandeling inzake veiligheid kunnen vervullen.

Ik wens dit meldpunt ook verder open te stellen naar de consument. Individuele consumenten vinden immers nog niet genoeg de weg naar de bevoegde overheidsdiensten.

Ik zal met de verschillende bevoegde departementen overleggen om te onderzoeken hoe een unieke toegangspoort voor de consument tot de verschillende informatiediensten van de overheid kan worden opgericht. Het is niet de bedoeling om de verschillende overheidsinformatiepunten te integreren of te laten samensmelten, maar wel de individuele consument eenvoudiger te helpen via een unieke toegangspoort (één consumentennummer).

De minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling,

Freya VAN DEN BOSSCHE