

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

9 oktober 2018

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende het bestrijden van
malafide webshops**

(ingediend door mevrouw Leen Dierick)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

9 octobre 2018

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**relative à la lutte contre
les *webshops* malhonnêtes**

(déposée par Mme Leen Dierick)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
 QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden
 CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag
 CRABV: Beknopt Verslag
 CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)

PLEN: Plenum
 COM: Commissievergadering
 MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
 QRVA: Questions et Réponses écrites
 CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
 CRABV: Compte Rendu Analytique
 CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
 PLEN: Séance plénière
 COM: Réunion de commission
 MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

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

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

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
 courriel: publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Steeds meer Belgen doen hun aankopen online. In de leeftijdscategorie van 16 tot 74 jaar bestelde in 2017 al 68 % van de personen die in België verblijven goederen of diensten voor privégebruik via het internet. In 2010 bedroeg dit cijfer nog 46 %¹. In de leeftijdscategorie 25 tot 34 jaar bestelde zelfs 85 % goederen of diensten online terwijl in 2010 68 % via het internet kocht. Opvallend is dat ook meer 65-plussers hun weg vinden naar een webshop. In 2010 bedroeg dit aandeel amper 13 % terwijl in 2017 al 34 % van de ouderen goederen via het internet kochten. Belgen gaven volgens cijfers van BeCommerce in 2016 een bedrag van 9,1 miljard euro uit aan onlineaankopen. Dat bedrag lag 10 % hoger dan in 2015. De meeste Belgen kochten in 2017 kleding of sportgerief (57 %), tickets voor evenementen (40 %) en toeristische verblijfsaccommodatie zoals hotelkamers en vakantiehuizen (39 %)².

Online handel is de laatste jaren sterk toegenomen, maar jammer genoeg nemen ook de klachten over elektronische handel spectaculair toe. In 2016 heeft de Economische Inspectie 5 170 meldingen ontvangen over elektronische handel terwijl in 2017 zij maar liefst 11 237 meldingen hebben gekregen. Dit is een stijging met 117 %. In 2016 betrof de meest voorkomende klacht het niet leveren of verlenen van producten en diensten. In 2017 ging het vooral om frauduleuze praktijken. Door malafide webshops verliezen consumenten veel geld. Er zijn 9 415 meldingen over elektronische handel waarin consumenten hun verlies aangaven met als totaal 8 433 691,07 euro. Het gemiddeld schadebedrag bedroeg 895,77 euro. De mediaan bedroeg 102,64 euro³. Aangezien meer consumenten onlineaankopen doen, is het noodzakelijk dat zij vertrouwen kunnen hebben. Malafide internethandelaars brengen dit vertrouwen jammer genoeg aan het wankelen. De klachten over malafide webshops lagen dan ook nog nooit zo hoog.

Dit geldt ook voor frauduleuze webshops die namaak verkopen. Terwijl in 2014 er nog 49 meldingen waren omtrent namaak binnen de elektronische handel, steeg

¹ Enquête 2017 van de Algemene Directie "Statistiek-Statistics Belgium" naar het gebruik van ICT bij huishoudens en individuen.

² Vr en Antw. Kamer QRVA 54 151, 23 februari 2018, 196 (Vr. nr. 2023 L. DIERICK).

³ Vr en Antw. Kamer QRVA 54 151, 23 februari 2018, 196 (Vr. nr. 2023 L. DIERICK).

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Les Belges sont de plus en plus nombreux à acheter en ligne. En 2017, les consommateurs âgés de 16 à 74 ans habitant en Belgique étaient déjà plus de 68 % à commander des biens ou des services pour leur usage privé sur l'Internet, alors qu'ils n'étaient que 46 % en 2010¹. Dans la catégorie des 25-34 ans, ce pourcentage atteignait même 85 %, contre 68 % en 2010. À noter que les plus de 65 ans sont aussi plus nombreux à commander en ligne: alors qu'ils ne représentaient que 13 % en 2010, leur pourcentage était déjà passé à 34 % en 2017. Selon les statistiques de 2016 de BeCommerce, les Belges ont dépensé quelque 9,1 milliards d'euros pour des achats en ligne, soit 10 % de plus qu'en 2015. En 2017, les Belges ont principalement acheté des vêtements ou des articles de sport (57 %), des tickets pour des événements (40 %) et des séjours touristiques, comme des chambres d'hôtel et des logements de vacances (39 %)².

Si le commerce en ligne a fortement augmenté ces dernières années, les plaintes relatives à des transactions en ligne ont malheureusement aussi grimpé en flèche. En 2017, l'Inspection économique a enregistré pas moins de 11 237 signalements concernant des transactions électroniques, contre 5 170 en 2016, soit une augmentation de 117 %. En 2016, les plaintes les plus fréquentes portaient sur la non-fourniture de produits et de services, tandis qu'en 2017, elles concernaient essentiellement des pratiques frauduleuses. Les boutiques en ligne malhonnêtes font perdre beaucoup d'argent aux consommateurs. Dans 9 415 signalements portant sur des transactions électroniques, les consommateurs ont indiqué la perte subie, une perte qui s'élève au total à 8 433 691,07 euros, avec un préjudice moyen de 895,77 euros et un montant médian de 102,64 euro³. Eu égard à l'augmentation du commerce en ligne, la confiance du consommateur est essentielle. Or, les sites de commerce en ligne malhonnêtes mettent malheureusement cette confiance en péril. Les plaintes relatives à ce type de boutiques n'ont jamais été aussi nombreuses.

Il en va de même pour les *webshops* malhonnêtes qui vendent de la contrefaçon. Alors qu'il n'y avait encore que 49 signalements concernant la contrefaçon dans

¹ Enquête 2017 de la Direction générale "Statistique-Statistics Belgium" sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus.

² Q. et R. Chambre QRVA 54 151, 23 février 2018, 196 (Q. n° 2023 de L. DIERICK).

³ Q. et R. Chambre QRVA 54 151, 23 février 2018, 196 (Q. n° 2023 de L. DIERICK).

het aantal klachten in 2017 tot 1 286⁴. Uit deze cijfers blijkt dat malafide webshops alsmat meer slachtoffers maken door onder meer producten te verkopen, maar niet te leveren of namaakproducten aan te bieden en te verkopen als echte merkproducten.

De Economische Inspectie maakt dan ook jacht op websites die in België namaak verkopen. In het kader van de internationale actie “In Our Sites”, een grootschalige internationale operatie van Europol en 26 landen, heeft de FOD Economie in 2017 3 060 domeinnamen gesloten. Dit zijn websites die eindigen op “.be” of “.eu” en namaakgoederen verkopen. Door deze sluiting van de domeinnaam worden de websites voor de consument ontoegankelijk. In totaal werden wereldwijd meer dan 20 520 websites geblokkeerd. Onderstaande tabel geeft het aantal domeinnamen met de extensie .be of .eu weer die geblokkeerd werden door de Economische Inspectie⁵.

Jaar	Domeinnamen
2013	54
2014	53
2015	328
2016	2 599
2017	3 060

Malafide websites zien er steeds professioneler uit en hanteren vaker normale prijzen. Ze maken misbruik van een bekend merknaam om consumenten naar hun website te lokken via advertenties op sociale media. Opvallend is dat ook steeds meer websites gekaapt worden. De handelaar vergeet de domeinnaam te verlengen waardoor de oplichters de naam registreren en er een webshop met namaakgoederen aan koppelen. Een nietsvermoedende klant die naar de website van de handelaar surft, komt zo terecht op een webshop met namaakgoederen. Voor consumenten wordt het steeds moeilijker om deze malafide websites te identificeren.

Het is dan ook noodzakelijk dat de consument een webshop kan vertrouwen. Enerzijds moeten malafide webshops proactief worden opgespoord en geblokkeerd, anderzijds moet de consument waakzaam zijn

⁴ Vr en Antw. Kamer QRVA 54 151, 23 februari 2018, 196 (Vr. nr. 2023 L. DIERICK).

⁵ Vr en Antw. Kamer QRVA 54 151, 23 februari 2018, 196 (Vr. nr. 2023 L. DIERICK).

le cadre du commerce électronique en 2014, le nombre de plaintes y afférentes est passé à 1 286 en 2017⁴. Il ressort de ces chiffres que les *webshops* malhonnêtes font sans cesse plus de victimes, notamment en vendant des produits sans les livrer ou en proposant des produits de contrefaçon et en les vendant comme d’authentiques produits de marque.

L’Inspection économique fait dès lors la chasse aux sites web qui vendent de la contrefaçon en Belgique. Le SPF Économie a fermé 3 060 noms de domaine en 2017 dans le cadre de l’action internationale “In Our Sites”, une opération internationale de grande envergure menée par Europol et 26 pays. Il s’agissait de sites web dont l’adresse se terminait par “.be” ou “.eu” et qui vendaient des produits de contrefaçon. En fermant les noms de domaine, les consommateurs n’ont plus accès aux sites web. Au total, plus de 20 520 sites web ont été bloqués dans le monde. Le tableau ci-dessous indique le nombre de noms de domaine ayant l’extension .be ou .eu qui ont été bloqués par l’Inspection économique⁵.

Année	Noms de domaine
2013	54
2014	53
2015	328
2016	2 599
2017	3 060

Les sites web malhonnêtes ont une apparence de plus en plus professionnelle et pratiquent souvent des prix normaux. Ils abusent du nom d’une marque connue pour attirer les consommateurs sur leur site web par le biais de publicités sur les réseaux sociaux. Il est frappant de constater qu’un nombre croissant de sites web sont également usurpés. Le commerçant qui oublie de renouveler le nom de domaine permet aux escrocs d’enregistrer ce nom et d’y associer un *webshop* proposant des produits de contrefaçon. Un client qui ne se doute de rien et qui visite le site web du commerçant se retrouve ainsi dans un *webshop* qui propose des produits de contrefaçon. Pour les consommateurs, il devient de plus en plus difficile d’identifier ces sites web malhonnêtes.

Il est donc nécessaire que le consommateur puisse faire confiance au *webshop*. D’une part, les *webshops* malhonnêtes doivent être détectés et bloqués de manière proactive, d’autre part, le consommateur

⁴ Q. et R., Chambre QRVA 54 151, 23 février 2018, 196 (Q. n° 2023 L. DIERICK).

⁵ Q. et R., Chambre QRVA 54 151, 23 février 2018, 196 (Q. n° 2023 L. DIERICK).

en onder meer de reputatie van de webshop checken. Het is belangrijk dat de consument geen overhaaste beslissingen neemt bij een onlineaankoop en nagaat of het aanbod niet gewoon te mooi is om waar te zijn. De consument kan ook de contactgegevens van de onderneming nagaan. Elke webshop moet deze vermelden, maar een malafide webshop heeft meestal alleen maar een e-mailadres of contractformulier op de website staan. In 2017 heeft de Economische Inspectie 95 meldingen ontvangen over het ontbreken van de identificatiegegevens van bepaalde ondernemingen op websites met e-commerce-activiteiten⁶. Ook het opzoeken van ervaringen van andere consumenten kan een middel zijn om als consument malafide webshops te herkennen.

Kwaliteitslabels kunnen ervoor zorgen dat de consument de webshop kan vertrouwen. De kwaliteitslabel heeft tot doel om de consument een extra garantie te bieden in vergelijking met de bestaande beschermingsmaatregelen. Er bestaan al verschillende labels die willen aantonen dat de kwaliteit van de producten en de betrouwbaarheid worden gewaarborgd. Zo bestaan er Belgische labels zoals BeCommerce, SafeShops.be en het Unizo-label. Daarnaast beschikken ook Europese e-commerce websites over labels zoals Trusted Shops, Euro-Label en PayPal. Deze labels staan vermeld op de website van de FOD Economie en de consument mag in principe hierop vertrouwen. Maar het ene label is het andere niet. Het uitwerken van een label gebeurt niet door de overheid. De FOD Economie controleert de Belgische en Europese labels niet. De organisatie die de kwaliteitslabel uitreikt, bepaalt de criteria en het komt aan de onderneming toe de voorwaarden van de label na te leven. Het lijkt dan ook aangewezen dat de organisaties die de labels toekennen ook instaan voor de audits ervan. Zij zijn ook niet verplicht om de criteria ter kennis van de overheid te brengen. Een probleem hierbij met labels is dat er geen permanente screening is van de ondernemingen waaraan ze zijn toegekend, wat de geloofwaardigheid ervan zou kunnen aantasten⁷.

Aangezien het voor de consument steeds moeilijker wordt om malafide webshops te identificeren, willen wij dat met deze resolutie het bestrijden van malafide webshops een prioriteit wordt. Door maatregelen die de nadruk leggen op het preventieel, namelijk het waarschuwen van de consumenten, en op het sluiten van malafide webshops heeft de resolutie tot doel dat er minder slachtoffers worden gemaakt en er minder consumenten in de val lopen.

doit être vigilant et notamment vérifier la réputation du *webshop*. Il est important que le consommateur ne prenne pas de décisions hâtives lorsqu'il effectue un achat en ligne et vérifie que l'offre n'est tout simplement pas trop belle pour être vraie. Le consommateur peut également contrôler les coordonnées de l'entreprise. Tout *webshop* doit les mentionner sur son site, mais un *webshop* malhonnête ne propose généralement qu'une adresse e-mail ou un formulaire de contact. En 2017, l'Inspection économique a reçu 95 signalements faisant état de l'absence des données d'identification de certaines entreprises sur des sites web ayant des activités liées au commerce électronique⁶. S'informer des expériences d'autres consommateurs peut également être, pour le consommateur, un moyen d'identifier les *webshops* malhonnêtes.

Les labels de qualité peuvent être un instrument permettant au consommateur de faire confiance au *webshop*. L'objectif du label de qualité est d'offrir aux consommateurs une garantie supplémentaire par rapport aux mesures de protection existantes. Différents labels existent déjà pour démontrer que la qualité des produits et leur fiabilité sont garanties. Il existe ainsi des labels belges tels que BeCommerce, SafeShops.be et le label Unizo. Les sites européens de commerce électronique ont également des labels tels que Trusted Shops, Euro-Label et PayPal. Ces labels sont répertoriés sur le site Internet du SPF Économie et les consommateurs peuvent, en principe, s'y fier. Mais un label n'est pas l'autre. Ce ne sont pas les autorités qui mettent en place un label. Le SPF Économie ne contrôle pas les labels belges et européens. L'organisme qui attribue le label de qualité en détermine les critères et il appartient à l'entreprise de respecter les conditions du label. Il paraît dès lors souhaitable que les organismes attribuant les labels soient également responsables de leurs audits. Ils ne sont pas non plus tenus d'informer les autorités des critères édictés. Une des difficultés posées par les labels est qu'il n'y a pas de screening permanent des entreprises auxquelles ils ont été attribués, ce qui peut affecter leur crédibilité⁷.

Comme il devient de plus en plus difficile pour les consommateurs d'identifier les *webshops* malhonnêtes, nous souhaitons, par la présente résolution, faire de la lutte contre les *webshops* malhonnêtes une priorité. Grâce à des mesures axées sur la prévention, à savoir la mise en garde des consommateurs et la fermeture des *webshops* malhonnêtes, la présente résolution vise à réduire le nombre de victimes et le nombre de consommateurs pris au piège.

⁶ Vr en Antw. Kamer QRVA 54 155, 13 maart 2018, 196 (Vr. nr. 2092 L. DIERICK).

⁷ Vr en Antw. Kamer QRVA 54 155, 20 maart 2018, 202 (Vr. nr. 2117 L. DIERICK).

⁶ Questions et Réponses Chambre QRVA 54 155, 13 mars 2018, 196 (Q. n° 2092 L. DIERICK).

⁷ Questions et Réponses Chambre QRVA 54 155, 20 mars 2018, 202 (Q. n° 2117 L. DIERICK).

Ten eerste vraagt deze resolutie te ijveren voor preventie door een bewustmakingscampagne op te starten om consumenten te helpen om malafide webshops te herkennen en consumenten aan te zetten om waakzamer te zijn en fraude te melden. Door het publiceren van malafide websites op de website van de FOD Economie worden consumenten preventief gewaarschuwd.

Ten tweede wil deze resolutie dat er op Europees niveau wordt gepleit om één Europees kwaliteitslabel te creëren en toe te kennen aan betrouwbare webshops. Ook wil deze resolutie dat er meer werk wordt gemaakt van een permanente screening van webshops die een label hebben gekregen zodat de consument met een gerust hart producten kan aankopen.

Ten slotte moet er verder worden ingezet op het actiever opsporen van malafide webshops en ervoor zorgen dat de domeinnaam snel kan worden geblokkeerd. Verder moet er ook nauwer worden samengewerkt met onder meer banken, politionele diensten en parket.

Leen DIERICK (CD&V)

Tout d'abord, la présente proposition de résolution demande que l'on œuvre en faveur de la prévention en lançant une campagne de sensibilisation destinée à aider les consommateurs à identifier les *webshops* malhonnêtes et à les inciter à faire preuve d'une plus grande vigilance et à signaler les fraudes. La publication des sites web malhonnêtes sur le site du SPF Économie permettra de mettre en garde les consommateurs.

En deuxième lieu, la présente proposition de résolution demande au gouvernement de plaider au niveau européen en faveur de la création d'un label de qualité européen et à son octroi aux *webshops* fiables. Cette résolution vise également à ce que l'on prévoie un screening permanent des *webshops* bénéficiant d'un label, de telle sorte que le consommateur puisse acheter des produits en toute sérénité.

Enfin, la présente proposition de résolution vise à renforcer la détection des *webshops* malhonnêtes et à permettre un rapide blocage du nom de domaine. Elle vise également à renforcer la coopération entre les banques, les services de police et le parquet, notamment.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. constateert dat steeds meer personen in België goederen of diensten bestellen via het internet;

B. stelt vast dat naast jongeren, ook het aantal 65-plussers, 34 % in 2017 ten opzichte van 13 % in 2010, toeneemt dat goederen of diensten koopt via het internet;

C. stelt ook vast dat Belgen een groter bedrag uitgeven aan onlineaankopen;

D. wijst erop dat het aantal klachten over elektronische handel spectaculair is toegenomen, van 5 170 meldingen in 2016 tot 11 237 in 2017;

E. wijst er tevens op dat het aantal meldingen over webshops die namaak verkopen in 2017 steeg tot 1 286, terwijl er in 2014 nog maar 49 meldingen waren;

F. leidt hieruit af dat de klachten over malafide webshops dan ook nog nooit zo hoog waren;

G. betreurt dat malafide webshops alsmaar meer slachtoffers maken door producten te verkopen, die betaald werden, maar niet worden geleverd, of door namaakproducten aan te bieden;

H. brengt in herinnering dat de Economische Inspectie domeinnamen van malafide websites kan sluiten zodat de website ontoegankelijk wordt voor de consument;

I. merkt dat malafide webshops er steeds professioneler uitzien en vaker normale prijzen hanteren;

J. ziet bijvoorbeeld dat malafide webshops misbruik maken van een bekend merknaam om consumenten naar hun website te lokken via advertenties op sociale media;

K. weet ook dat meer domeinnamen gekaapt worden waarbij de oplichters de naam registreren van een handelaar die de domeinnaam vergeet te verlengen en er een webshops met namaakgoederen aan koppelen;

L. concludeert hieruit dat het voor de consument steeds moeilijker wordt om malafide webshops te identificeren;

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. constatant que de plus en plus de personnes en Belgique commandent des biens et des services par Internet;

B. constatant que le nombre de personnes achetant des biens ou des services par le biais d'Internet augmente non seulement chez les jeunes mais aussi chez les plus de 65 ans (34 % en 2017 contre 13 % en 2010);

C. constatant également que les montants consacrés par les Belges aux achats en ligne augmentent;

D. soulignant que le nombre de plaintes liées au commerce électronique a augmenté de façon spectaculaire, passant de 5 170 signalements en 2016 à 11 237 en 2017;

E. soulignant également que le nombre de signalements de *webshops* vendant des contrefaçons a été de 1 286 en 2017, alors que l'on n'en avait recensé que 49 en 2014;

F. en déduisant qu'il n'y a jamais eu autant de plaintes relatives à des *webshops* malhonnêtes;

G. regrettant que les *webshops* malhonnêtes fassent de plus en plus de victimes en vendant des produits qui ont été payés mais qui ne sont pas livrés, ou en proposant des contrefaçons;

H. rappelant que l'Inspection économique peut fermer les noms de domaine des sites web malhonnêtes, les rendant ainsi inaccessibles au consommateur;

I. observant que les *webshops* malhonnêtes revêtent une apparence de plus en plus professionnelle et pratiquent de plus en plus souvent des prix normaux;

J. constatant par exemple que des *webshops* malhonnêtes abusent du nom d'une marque bien connue pour attirer les consommateurs sur leur site web par le biais de publicités sur les réseaux sociaux;

K. sachant aussi qu'un nombre sans cesse croissant de noms de domaine sont usurpés, les escrocs enregistrant le nom d'un commerçant qui oublie de renouveler le nom de domaine et y associant un *webshop* proposant des produits contrefaits;

L. arrivant à la conclusion qu'il devient de plus en plus difficile pour les consommateurs d'identifier les *webshops* malhonnêtes;

M. maant enerzijds de overheid aan om malafide webshops proactief op te sporen en te blokkeren, en maant anderzijds de consument aan om steeds waakzaam te blijven;

N. signaleert dat de vermelding van een kwaliteitslabel bij een webshop tot doel heeft om consumenten een extra garantie te bieden zodat ze de webshop kunnen vertrouwen;

O. moet vaststellen dat er verschillende labels bestaan – zowel Belgische als Europese labels – die niet worden uitgereikt noch gecontroleerd door de overheid;

P. laakt dat er geen permanente screening is van de ondernemingen waaraan kwaliteitslabels werden toegekend, wat de geloofwaardigheid ervan kan aantasten;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. van het bestrijden van malafide webshops een prioriteit te maken;

2. burgers preventief te waarschuwen voor malafide websites door in geval van onbetwistbaar consumentenbedrog de namen van malafide webshops bekend te maken op de website van de FOD Economie;

3. een bewustmakingscampagne te starten om enerzijds consumenten betrouwbare webshops en aanbiedingen te helpen herkennen en malafide webshops te vermijden, en anderzijds consumenten aan te zetten om waakzamer te zijn en fraude te melden;

4. te pleiten op Europees niveau voor het creëren van één Europees label voor webshops die wordt toegekend aan betrouwbare webshops en die na toekenning ook permanent worden gescreend;

5. aan te dringen bij de Belgische organisaties die kwaliteitslabels uitreiken, om zelf in te staan voor een permanente screening van de webshops die hun label krijgen;

6. meer initiatieven te nemen om malafide webshops actiever op te sporen;

7. het preventief doorgeven van kennisgevingen van frauduleuze webshops door de economische inspectie aan de betrokken banken op te voeren wanneer blijkt dat er sprake lijkt te zijn van een overtreding waarvoor een

M. invitant instamment, d'une part, le gouvernement à détecter et à bloquer de manière proactive les *webshops* malhonnêtes et, d'autre part, les consommateurs à rester en permanence vigilants;

N. rappelant que la mention d'un label de qualité concernant un *webshop* a pour objectif d'offrir aux consommateurs une garantie supplémentaire, qui leur permet de faire confiance à ce *webshop*;

O. constatant qu'il existe différents labels – tant belges qu'européens – qui ne sont ni délivrés ni contrôlés par les autorités;

P. dénonçant le fait qu'il n'y a pas d'analyse permanente des entreprises auxquelles des labels de qualité ont été attribués, ce qui peut affecter la crédibilité de ces labels;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de faire de la lutte contre les *webshops* malhonnêtes une priorité;

2. de mettre en garde les citoyens en publiant, sur le site web du SPF Économie, les noms des *webshops* malhonnêtes lorsque l'arnaque à la consommation est incontestable;

3. de lancer une campagne de sensibilisation à l'égard des consommateurs destinée, d'une part, à les aider à identifier les boutiques et les offres en ligne fiables et à éviter les *webshops* malhonnêtes et, d'autre part, à les inviter à être plus de vigilants et à signaler la fraude;

4. de plaider, au niveau européen, en faveur de la création d'un label européen unique décerné aux *webshops* fiables, lesquels resteront également soumis à un contrôle permanent;

5. d'insister auprès des organisations belges qui délivrent des labels de qualité afin qu'elles soumettent elles-mêmes également les *webshops* qu'elles ont labellisés à un contrôle permanent;

6. de multiplier les initiatives visant à détecter plus activement les *webshops* malhonnêtes;

7. de faire en sorte que l'Inspection économique transmette plus rapidement, à titre préventif, les signalements concernant des *webshops* malhonnêtes aux banques concernées en cas d'infraction supposée

Belgische bankrekeningnummer wordt gebruikt, zodat de bank de nodige maatregelen kan nemen;

8. de economische inspectie nauwer te laten samenwerken met onder meer hostingproviders, kredietkaartmaatschappijen en betalingsdientaanbieders over de *modus operandi* van de fraudeurs, zodat maatregelen genomen kunnen worden zoals de website of het bankrekeningnummer blokkeren;

9. verder actief samen te werken met politionele diensten en parketten om de problematiek aan te pakken;

10. ervoor te zorgen dat de Economische Inspectie sneller malafide webshops kan sluiten via snellere administratieve procedures;

11. het wettelijk kader voor het sluiten van websites door de Inspectie in overeenstemming te brengen met de nieuwe Europese "Consumer Protection Cooperation"-verordening, die de samenwerking tussen Europese consumentenautoriteiten regelt.

7 augustus 2018

Leen DIERICK (CD&V)

impliquant l'utilisation d'un compte bancaire belge, afin que ces dernières puissent prendre les mesures qui s'imposent;

8. de resserrer la coopération entre l'Inspection économique et les hébergeurs, les sociétés de crédit et les prestataires de paiement, notamment, en ce qui concerne le mode opératoire des fraudeurs, pour que des mesures puissent être prises, comme par exemple le blocage d'un site web ou d'un compte bancaire;

9. de continuer de coopérer activement avec les services de police et les parquets pour s'attaquer à ce problème;

10. de permettre à l'Inspection économique de fermer plus rapidement des *webshops* malhonnêtes grâce à des procédures administratives accélérées;

11. de mettre le cadre légal permettant à l'Inspection économique de procéder à la fermeture de sites web en conformité avec le nouveau règlement européen relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs, qui règle la coopération entre les autorités européennes chargées de la protection des consommateurs.

7 août 2018