

Commission de l'Économie, de la
Protection des consommateurs et
de l'Agenda numérique

du

MERCREDI 18 OCTOBRE 2023

Après-midi

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitale Agenda

van

WOENSDAG 18 OKTOBER 2023

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.27 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 27 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.

De teksten die in cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.

01 Question de Josy Arens à David Clarinval (VPM Classes moyennes, Indépendants, PME et Agriculture, Réformes instit. et Renouv. démocratique) sur "Le retard pris par les sociétés agricoles dans la mise en conformité avec le nouveau CSA" (55038622C)

01 Vraag van Josy Arens aan David Clarinval (VEM Middenstand, Zelfstandigen, Kmo's en Landbouw, Institutionele Hervormingen en Democratische Vernieuwing) over "De achterstand van de landbouwbedrijven in het kader van de aanpassing aan het nieuwe WVV" (55038622C)

01.01 **Josy Arens** (Les Engagés): *Monsieur le ministre, depuis 2019, les sociétés font face à des modifications importantes suite à l'entrée en vigueur du nouveau Code des sociétés et des associations. Le 1^{er} janvier 2024, toutes les sociétés devront être en conformité avec les nouvelles dispositions.*

Ces évolutions concernent aussi largement les sociétés agricoles qui doivent être transformées en une autre forme légale. En effet, les sociétés agricoles n'existent plus en tant que telles dans le nouveau Code et doivent donc opter pour une forme de société autorisée (société en nom collectif, société en commandite, société à responsabilité limitée ou société coopérative).

La Fédération Royale du Notariat belge a interpellé le secteur à l'occasion d'une conférence donnée le 28 juillet 2023 à la Foire agricole de Libramont. Ils ont notamment insisté sur le retard pris par les sociétés agricoles pour se conformer à la nouvelle législation avant l'échéance du 31 décembre 2023. Cette problématique est renforcée les voix de nombreux agriculteurs qui, à cette même occasion, se sont inquiétés de ne pas être en ordre dans le temps imparti.

Certains de vos collaborateurs, présents lors de cette conférence ont indiqué découvrir cette information.

Toutes sociétés agricoles existantes, qui n'auraient pas été transformées dans une autre forme légale, deviendront automatiquement le 1^{er} janvier 2024 des sociétés en nom collectif ou en commandite. Les membres seront alors personnellement et solidairement responsables des dommages subis par la société résultant du non-respect de cette obligation.

Dès lors, pourriez-vous m'indiquer quelles actions allez-vous mener pour éviter le désordre de fin d'année?

Comptez-vous entreprendre des actions pour sensibiliser et accompagner les acteurs du secteurs agricoles dans ce changement? Lesquelles?

01.02 David Clarinval, ministre: Monsieur le président, monsieur Arens, comme vous le savez, le Code des sociétés et des associations (CSA) relève de la compétence du ministre de la Justice. Néanmoins, en tant que ministre de l'Agriculture et des PME, j'ai été attentif à la fin de la période transitoire pour les conséquences qu'elle peut avoir à l'égard des exploitations agricoles.

Le 1^{er} janvier 2024, le nouveau CSA entrera définitivement en vigueur. La forme actuelle des sociétés agricoles n'existera plus. Les conséquences pour les agriculteurs qui exercent leur activité en société agricole sont importantes. Une nouvelle forme juridique doit être adoptée. Avec le nouveau CSA, il demeurera quatre formes de base: la société à responsabilité limitée, la société coopérative, la société en nom collectif ou la société en commandite.

Le notaire est évidemment le plus outillé pour conseiller les agriculteurs afin de créer cette nouvelle société et de rédiger des nouveaux statuts. De même, les interventions d'un comptable et d'un réviseur d'entreprise sont parfois nécessaires.

La période transitoire pendant laquelle une société agricole conservait son agrément se termine le 31 décembre 2023. Pour conserver les avantages qui y sont liés, l'agrément en tant qu'entreprise agricole pour la nouvelle société doit être demandé. Sans cet agrément, ces avantages n'existeront plus. Il n'y aura notamment plus d'assimilation d'une exploitation à titre d'associé gérant à une exploitation personnelle pour le bail à ferme avec le risque de résolution de bail, voire l'impossibilité de donner congé ou encore l'impossibilité de choisir en matière fiscale, pour les sociétés en nom collectif et les sociétés en commandite, entre l'assujettissement à l'impôt des personnes physiques ou à l'impôt des sociétés avec forfait.

Il y a aussi un risque de perte des différentes dispenses relatives aux comptes annuels pour les sociétés en nom collectif et les sociétés en commandite qui sont assujetties à l'impôt des personnes physiques.

J'insiste donc sur l'importance des démarches à réaliser. Assurer la transition vers ce nouveau CSA est vital pour les agriculteurs qui exercent leur activité en société agricole. Des modèles de société qui prennent en considération les intérêts des sociétés agricoles ont été intégrés au CSA. Il serait extrêmement dommage de se priver de ces aménagements. J'encourage donc vivement tous les agriculteurs concernés à contacter leur notaire au plus vite, car, même si la date du 31 décembre peut paraître éloignée, les démarches nécessitent parfois une longue période d'avance.

Pour sensibiliser à nouveau les agriculteurs, j'ai rédigé, en reprenant notamment les informations mentionnées ci-dessus, un communiqué qui est en cours de publication dans les revues agricoles *Pleinchamp*, *Algemeen Boerensyndicaat* et *Le Sillon Belge*. Il appartient à chaque agriculteur concerné d'agir pour préserver les intérêts de sa société agricole.

01.03 Josy Arens (Les Engagés): Monsieur le ministre, merci pour votre réponse. Il est vrai qu'il était important de sensibiliser le monde agricole à cette situation, parce que le 31 décembre approche fortement. D'après ce que les notaires me disent, certains n'ont pas encore fort avancé dans la transformation de leur société. Je crois qu'il est bon d'insister le plus possible pour que cela se fasse au plus vite, qu'ils soient en règle et puissent continuer à bénéficier des avantages qu'ils ont jusqu'à présent.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55038979C van mevrouw Tania De Jonge wordt uitgesteld.

02 Question de Olivier Vajda à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La faillite, l'effacement des dettes et l'accès aux soins de santé" (55038324C)

02 Vraag van Olivier Vajda aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Faillissement, schuldkwijtschelding en toegang tot de gezondheidszorg" (55038324C)

02.01 Olivier Vajda (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vais poser une question un peu technique, mais qui peut avoir des conséquences graves pour les personnes en situation de faillite. Comme vous le savez sans doute, en matière de faillites, l'article XX.173 du Code de droit économique garantit, à certaines conditions, l'effacement des dettes du failli en personne physique. Cet effacement des dettes concerne bien notamment les dettes sociales du failli, toujours en personne physique. Malheureusement, il me revient que des caisses d'assurances sociale, respectant bien cet article concernant l'effacement des dettes, ne poursuivent pas le recouvrement de leurs créances après la clôture de la faillite, mais par contre, refusent de délivrer ce qu'on appelle les bons de cotisations, c'est-à-dire l'attestation devant permettre au failli ou à sa famille de bénéficier du remboursement de ses soins de santé.

La lettre de l'article est bien respectée, mais qu'en est-il de l'esprit de la loi, qui est finalement de garantir un *fresh start* au failli et de lui permettre de reprendre une activité économique dans des conditions de vie dignes? En effet, en refusant de délivrer ces bons de cotisations aux mutuelles, les caisses de recouvrement contraignent le failli, soit à renoncer à l'accès aux soins de santé dont bénéficient tous les Belges, soit à payer ses dettes afin de retrouver cet accès. Mais dans ce cas-là, vous conviendrez avec moi que les faillis n'ont pas bénéficié de l'effacement de leurs dettes, prévu par la loi. La loi serait donc un peu contournée.

Dès lors, pouvez-vous me confirmer ou non que c'est dans le respect de l'article XX.173 du Code de droit économique que les caisses d'assurances sociales refusent de délivrer aux mutuelles les bons de cotisations? Dans la négative, des instructions peuvent-elles être données à ces caisses pour qu'elles respectent la loi et le principe du *fresh start*? Dans l'affirmative, si c'est bien de manière légale qu'elles refusent de délivrer ces bons de cotisations, une correction législative ne serait-elle pas à envisager?

02.02 David Clarinval, ministre: Monsieur Vajda, une personne physique déclarée en faillite peut en effet bénéficier de ce que l'on appelle "l'effacement de dettes". Cela implique que le solde des dettes encore présentes à la clôture de la faillite – et qui n'ont donc pas pu être acquittées via l'actif de la faillite – est effacé. La philosophie sous-jacente est que les entrepreneurs confrontés à un revers méritent une seconde chance – ce qui est impossible s'ils sont lourdement endettés.

L'effacement du solde des dettes fait en sorte que le failli peut conclure un nouvel emprunt pour démarrer une activité. C'est dans ce cadre que s'inscrivent l'effacement du solde des dettes et le principe que vous avez évoqué du *fresh start*. En outre, depuis le 1^{er} mai 2018, date à laquelle le régime de l'excusabilité des dettes après la faillite a été remplacé par le principe juridique de l'effacement de dettes, le curateur ne peut plus saisir les revenus d'un failli pour ses activités postérieures à la faillite à hauteur de la partie saisissable de ses revenus.

En résumé, en cas d'effacement de dettes après faillite, le débiteur ne doit plus payer le solde des dettes, y compris les éventuelles cotisations sociales, et peut donc commencer une nouvelle activité sans la moindre restriction. La caisse d'assurances sociales ne réclamera donc plus le solde de ses dettes auprès du failli.

Le droit aux soins de santé est établi sur la base de bons de cotisation délivrés par la caisse d'assurances sociales à laquelle le travailleur indépendant est affilié. Toutefois, un bon de cotisation ne peut être légalement délivré que lorsque toutes les cotisations sociales pour une année de cotisation ont été versées. Or, l'effacement n'implique nullement qu'un bon de cotisation valable puisse être délivré, justement parce que les cotisations n'ont pas été payées. En pareil cas, il incombe à l'intéressé de régulariser ses droits en matière de soins de santé d'une autre manière – par exemple, en faisant appel au statut de personne inscrite au Registre national des personnes physiques auprès de sa mutuelle.

Enfin, les travailleurs indépendants confrontés à une faillite peuvent demander, le cas échéant, le bénéfice du droit-passerelle s'ils remplissent toutes les conditions légales. Ce droit est constitué de deux volets: d'une part, il prévoit une prestation financière pour une durée maximale de douze mois; d'autre part, il prévoit le maintien des droits sociaux en matière d'assurance maladie et invalidité pour une durée maximale de quatre trimestres.

Par conséquent, le droit passerelle garantit également les droits en matière de soins de santé de la

personne concernée, bien que pour une période postérieure à la faillite.

Voici, monsieur le député, les explications à la situation.

02.03 Olivier Vajda (Ecolo-Groen): Merci, monsieur le ministre, pour votre réponse dont je comprends que le refus de délivrer les bons de cotisation est parfaitement légal dans le chef des caisses d'assurance sociale. Cela me pose problème, car en réalité, ce bon de cotisation n'est pas délivré parce qu'il existerait une dette sociale de la part du failli. Or, cette dette, si elle a été effacée, n'existe plus selon moi. Je pense qu'il faudrait soit donner des instructions en ce sens aux caisses d'assurance sociale, soit modifier la loi pour que l'on considère qu'à partir du moment où la dette est effacée, la dette n'existe plus et que, par conséquent, le bon de cotisation doit être délivré au failli.

Lorsque vous me dites que le failli pourrait se retrancher soit derrière un droit passerelle – c'est sans doute vrai mais un peu plus compliqué pour le failli – soit en revendiquant son statut de personne inscrite au Registre national des personnes physiques. Sauf erreur de ma part, elle y figure déjà puisque, par hypothèse, il s'agit d'un failli en personne physique. Cette dernière solution n'est, à mon avis, pas possible, raison pour laquelle je plaide en faveur d'une modification de cet état de fait et vais voir ce qu'il est possible de faire en la matière, soit de votre part soit via une initiative législative.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Question de Leslie Leoni à David Clarinval (VPM Classes moyennes, Indépendants, PME et Agriculture, Réformes instit. et Renouv. démocratique) sur "Les alternatives au régime de l'entrepreneur remplaçant" (55039451C)

03 Vraag van Leslie Leoni aan David Clarinval (VEM Middenstand, Zelfstandigen, Kmo's en Landbouw, Institutionele Hervormingen en Democratische Vernieuwing) over "Alternatieven voor het systeem van de vervangende ondernemer" (55039451C)

03.01 Leslie Leoni (PS): Monsieur le ministre, le régime de l'entrepreneur remplaçant, mis en place en 2010, poursuivait un objectif louable, celui d'offrir une solution de remplacement aux indépendants malades qui ont besoin de maintenir leur activité commerciale.

Malheureusement, ce système n'a jamais rencontré le succès escompté et met de nombreux indépendants dans d'énormes difficultés. En 2011, on dénombrait 39 inscrits au registre des entrepreneurs remplaçants. Ce nombre n'a fait que décliner depuis lors et est proche de zéro depuis 2016.

Dans son avis du 7 décembre 2021, le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME (CSIPME) considère qu'il n'est pas pertinent de maintenir le régime de l'entrepreneur remplaçant ni de le renforcer ou d'en élargir les modalités. Conformément à cet avis, la loi portant des dispositions diverses en matière d'économie n° 8 prévoit la suppression prochaine du régime.

Monsieur le ministre, des mesures alternatives au régime de l'entrepreneur remplaçant vont-elles être mises en places?

Dans son avis de décembre 2021, le CSIPME proposait deux mesures. Primo, mieux faire connaître toutes les initiatives sectorielles par le biais d'une campagne d'information spécifique et d'un répertoire sur le site web des autorités compétentes. Secundo, dans une optique de prévention, organiser une campagne d'information à destination des indépendants au sujet des risques psychosociaux auxquels ils sont particulièrement exposés.

Ces recommandations seront-elles mises en œuvre?

03.02 David Clarinval, ministre: Chère collègue, comme vous l'avez souligné, le régime de l'entrepreneur remplaçant n'a pas eu le succès escompté et la loi portant des dispositions diverses en matière d'économie supprimant ce régime a été adoptée en seconde lecture de la commission de

l'Économie, le 13 octobre dernier.

Au vu du manque d'attrait du régime de l'entrepreneur remplaçant, je n'envisage pas de mettre en place à court ou moyen terme une nouvelle solution qui se voudrait tout aussi unique et qui aurait pour vocation de répondre à l'ensemble des problèmes que rencontrent les entrepreneurs qui souhaitent se faire remplacer.

Dans un premier temps, je privilégie plutôt l'option d'agir sur plusieurs axes, à savoir, d'une part, sur le plan de la prévention en termes de bien-être mental de nos entrepreneurs et, d'autre part, sur le plan des solutions sectorielles de remplacement qui existent actuellement afin de les encourager et de les en informer.

Pour ce qui est de la proposition du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME (CSIPME) visant à mieux faire connaître toutes les initiatives sectorielles par le biais d'une campagne d'information spécifique et d'un répertoire sur le site web des autorités compétentes, je demanderai au CSIPME de me fournir des informations sur les initiatives de soutien existant dans les différents secteurs d'activité, afin que le SPF Économie les reprenne sur la page internet de son site qui est actuellement encore consacrée au régime de l'entrepreneur indépendant. Cette page internet pourrait avoir pour effet bénéfique d'inciter de nouvelles organisations sectorielles à adopter et à faire connaître leurs mesures de soutien. Je vais de ce pas en informer le SPF Économie et le CSIPME.

En ce qui concerne des actions de prévention à destination des indépendants au sujet des risques psychosociaux auxquels ils sont particulièrement exposés, j'ai le plaisir de vous informer que, sur ma proposition, le gouvernement vient d'allouer un budget récurrent supplémentaire de 4 millions d'euros à l'INASTI pour financer la sensibilisation et le soutien des travailleurs indépendants dans leurs actions visant à promouvoir le bien-être mental au travail.

Il s'agit concrètement de mettre en œuvre un plan structurel de sensibilisation des travailleurs indépendants en confiant cette mission légale de sensibilisation aux caisses d'assurance sociale. Cette mission légale consiste à sensibiliser nos entrepreneurs tant sur le risque que sur les ressources de l'entrepreneuriat en termes psychosociaux et de burn-out.

Cette sensibilisation passe aussi par la publication de sites dédiés et de brochures, par les réseaux sociaux, l'auto-scan, l'e-learning ou encore l'organisation d'ateliers et conférences.

Cette mission légale implique aussi que le personnel des caisses d'assurance sociale jouera un rôle de sentinelle lorsqu'il identifiera un indépendant en difficulté. Il pourra, avec son accord, l'orienter vers un accompagnement ouvert et une aide adéquate. Je ne doute pas que nous aurons l'occasion de reparler de ce sujet dans le cadre des discussions budgétaires qui auront lieu avant la fin de cette année.

03.03 **Leslie Leoni** (PS): Monsieur le ministre, je vois qu'il y a un renfort au niveau de la communication et du budget. Comme vous le dites, nous aurons encore, à mon avis, de longues heures de discussion dans cette commission.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

De **voorzitter**: Vraag nr. 55039318C van mevrouw Vanrobaeys wordt uitgesteld.

*La réunion publique de commission est suspendue de 14 h 44 à 15 h 06.
De openbare commissievergadering wordt geschorst van 14.44 uur tot 15.06 uur.*

*Président: Roberto D'Amico.
Voorzitter: Roberto D'Amico.*

04 Questions jointes de

- Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les taux de rémunération des comptes d'épargne" (55037057C)
- Gilles Vanden Burre à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transparence quant aux primes de fidélité et aux taux d'intérêt sur les comptes d'épargne" (55039456C)
- Dieter Vanbesien à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transparence en ce qui concerne les formules d'épargne des banques" (55039462C)

04 Samengevoegde vragen van

- Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op spaarrekeningen" (55037057C)
- Gilles Vanden Burre aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Transparantie inzake de getrouwheidspremies en de rente op de spaarrekeningen" (55039456C)
- Dieter Vanbesien aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De transparantie met betrekking tot de spaarformules van banken" (55039462C)

04.01 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, malgré la montée vertigineuse des taux d'intérêt de ces derniers mois, les banques n'ont pas encore répercuté cette augmentation sur les taux de rémunération des épargnes. Selon un article du journal *De Tijd* du 25 mai dernier, les taux d'intérêt sur les dépôts d'épargne s'élèvent en moyenne à 0,37 % alors que ces mêmes banques exigent entre 3,85 et 5,09 % d'intérêts sur les prêts hypothécaires qu'elles octroient à leurs clients. Selon Eric Dor, un célèbre professeur d'économie, ce différentiel des taux a permis aux banques belges d'engendrer des revenus pour 4,21 milliards d'euros entre mars 2022 et mars 2023. Or, aux conditions actuelles, les banques belges pourraient se permettre sans problème une hausse des taux d'épargne de 1 % car cela représenterait en effet une charge annuelle de 2,85 milliards d'euros. Cette hausse ne mettrait donc pas en péril la stabilité du système financier.

L'avis négatif de la Banque nationale de Belgique par rapport au projet de loi visant à calquer les taux d'intérêt des comptes d'épargne sur ceux de la BCE ne nous étonne pas. Nous connaissons bien les orientations libérales du gouverneur de la Banque nationale, Pierre Wunsch, qui faisait partie du cabinet Reynders lors de la vente de Fortis à BNP Paribas pour une bouchée de pain en 2009, ainsi que celles du vice-gouverneur Steven Vanackere qui a démarré sa carrière chez KBC.

Lors des plénières du 25 mai et du 1er juin, le ministre Van Peteghem a évoqué la lettre qu'il a envoyée à Febelfin le 17 mai dans le but de mettre la pression sur le secteur bancaire pour qu'il rehausse les taux de rémunération de l'épargne. Pourtant cette pression est plutôt faible car les banques ne semblent pas pressées d'augmenter les taux de leur propre gré. Le CEO de BNP Paribas, suivant le journal *De Morgen* du 1^{er} juin, affirme que les taux d'intérêt pourraient être portés à 1 % d'ici la fin de l'année.

Compte tenu de la réticence du secteur bancaire à vouloir augmenter les taux d'intérêt sur l'épargne, allez-vous tenir compte de l'avis de la Banque nationale de Belgique et représenter les intérêts des banques ou allez-vous passer outre et défendre les intérêts des épargnants en rehaussant le taux minimum légal de rémunération de l'épargne?

Partagez-vous l'opinion du ministre Van Peteghem qui affirmait le 25 mai en plénière que si le gouvernement intervient sur le taux minimum, la banque augmenterait ses frais et le contribuable "trinquerait" de nouveau?

04.02 **Dieter Vanbesien** (Ecolo-Groen): Mevrouw de staatssecretaris, mijn collega Vanden Burre had hierover ook een vraag ingediend, maar hij wordt opgehouden in de commissie voor Binnenlandse Zaken.

Op 10 oktober luidde de samenvatting van het risicodashboard van de Europese Bankenautoriteit dat de winstgevendheid en kapitaalratio's van de banken toenemen, terwijl de macro-economische onzekerheid weegt op de loongroei. In die context is het dus goed om een instrument te ontwikkelen voor meer transparantie en meer vergelijkbaarheid van de spaarformules van de banken. Dat kan de concurrentie tussen de banken aanwakken, iets wat heel dringend nodig is, en misschien wat druk zetten op hun winstgevendheid, maar evenzeer druk wegnemen van de portemonnee van de spaarder.

Kunt u meer duiding geven bij de instrumenten die u wilt ontwikkelen in samenwerking met Febelfin en de FSMA, in functie van de transparantie van de banken? Tegen wanneer kunnen we die verschillende instrumenten verwachten? Kunt u voor elk initiatief aangeven wat volgens u de impact zal zijn? Welke bijkomende stappen overweegt u indien zou blijken dat die impact uitblijft?

04.03 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Monsieur D'Amico, vos commentaires sur le gouverneur Wunsch et le vice-gouverneur Vanackere vous appartiennent. Ils sont basés sur vos propres appréciations.

La Banque nationale est une banque centrale au cœur de l'Eurosystème et au service de l'intérêt général et de l'économie dans son ensemble. Le comité de direction, dont le gouverneur et le vice-gouverneur sont membres, assure la gestion et l'orientation de la Banque nationale et cela dans un cadre européen et international.

Votre question me permet de constater que le marché a fortement évolué depuis le printemps. Vous vous rappelez qu'après la première vague d'augmentation des taux d'épargne, j'avais pris position et posé un délai au secteur en leur disant que je souhaitais voir une nouvelle augmentation des taux avant la fin du mois de juin.

À la suite de ma demande, le secteur a effectivement bougé en ce sens fin juin et les premières à réagir, comme ce fut le cas lors de la première vague, furent quelques petites banques, souvent des banques plutôt de type banque niche, de petite taille ou des banques sur internet. Après cela, les grandes banques ont suivi. On a vu Belfius lancer la seconde vague d'augmentation des taux d'épargne. Aujourd'hui, nous observons le début de la troisième vague avec à nouveau une première réaction de la part de quelques petites banques suivies de celles de Belfius et d'Argenta qui ont, elles aussi, augmenté leur taux.

Je ne peux que m'en réjouir, surtout au vu des doutes émis, à l'époque en tout cas, par rapport à notre approche. Le bilan montre en effet aujourd'hui que neuf banques, en ce compris ING et Argenta, offrent des taux de plus de 2 % et que le taux le plus élevé est même de 2,85 %.

Ik heb er altijd voor gepleit om niet onnodig in te grijpen in de markt. De deskundigen spraken mij niet tegen dat een wetgevend initiatief het laatste redmiddel is. De Nationale Bank heeft al aangegeven dat een dergelijk initiatief met banken van verschillende omvang en diverse bedrijfsmodellen die specifiek zijn voor elk van hen, risico's met zich meebrengt.

Daarom zou een *one size fits all*-benadering voor sommige banken risico's met zich meebrengen. Ik verwijs u naar de verschillende adviezen van de ECB en de Nationale Bank van België. Dat zou dan niet in het belang van de consument zijn. Ik ben niet de enige die wijst op die risico's. Ook de specialisten van de Nationale Bank doen dat en zij zijn degenen die de banken volgen, individueel en dagelijks. Die analyse is gemaakt nadat zij de voorstellen van bepaalde politieke partijen in detail hadden ontleed. Ondanks de positieve ontwikkelingen in de markt heb ik toch nog aanvullende maatregelen genomen.

Bientôt, nous signerons avec les ministres Dermagne et Van Peteghem un accord avec le secteur bancaire pour améliorer la transparence et promouvoir la concurrence. Cet accord, que je suis en train de négocier depuis cet été, a quatre grands objectifs. D'abord, imposer des informations claires et concises sur les intérêts acquis, en pourcentages et en euros.

Ensuite, indiquer si la banque dispose d'un compte d'épargne plus intéressant. Je pense que cela aurait aidé beaucoup de consommateurs s'ils avaient pu voir qu'au sein de leur institution bancaire il y avait un produit plus intéressant dont ils n'avaient pas connaissance. Le simple fait que ceci va leur être notifié et signalé de manière proactive par la banque va aussi faire qu'ils vont pouvoir se comporter comme des consommateurs conscients.

Troisièmement, mentionner le lien vers le calculateur d'épargne de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), qui permet de calculer, en fonction de votre situation, quel est le compte d'épargne le plus intéressant.

Et, enfin, mentionner le lien vers le service de mobilité interbancaire, ou *bankswitching*, qui permet de

transférer vos comptes, comme c'est le cas pour vos abonnements de téléphonie, très facilement et à charge de l'institution bancaire.

Cet accord a reçu le feu vert du gouvernement et sera signé par mes collègues, les ministres de l'Économie et des Finances, par Febelfin et par moi-même, et sera d'application début 2024. Le but en est de garantir une concurrence accrue et donc des taux d'épargne plus favorables.

Het akkoord zal in de komende dagen worden ondertekend, maar wordt op dit moment technisch geëvalueerd door de FSMA, dit omdat de consument enkel gediend is met een juridisch stabiel document dat op een degelijke manier kan worden gehandhaafd. Ook moet de bankenfederatie haar finaal akkoord nog geven, na de eventuele aanpassingen door de FSMA. U kunt dus begrijpen dat ik niet veel meer kan zeggen tot alle details naar behoren zijn afgevinkt.

Ondertussen heeft de regering mij ook de opdracht toevertrouwd om samen met de FSMA haar spaarrekeningvergelijker te evalueren en waar mogelijk te verbeteren, alsook de transparantie voor de consument te blijven evalueren. De simulator voor spaarrekeningen is populair bij het publiek, met 600.000 bezoekers sinds de creatie tien jaar geleden. Met de informatie die de FSMA-tool bevat, is de consument extra gewapend om bewuste keuzes te maken. Het blijft cruciaal om de consument correct te informeren, de concurrentie te maximaliseren, om de rente te verhogen en de kwaliteit van de informatie zo nodig te verbeteren.

Al die stappen zullen de bewuste consument helpen om keuzes te maken op basis van correcte cijfers en juiste informatie. Bij de evaluatie van dat akkoord moeten we zeker ook kijken naar het succes van de ondernomen stappen en dienen we na te gaan of de communicatie rond de aangeboden tools effectief genoeg is of meer specifiek gericht moet worden. Ik zal de regering desgevallend adviseren om bij te sturen en te communiceren waar nodig.

De exacte impact kan ik u niet meedelen, want niet elke geïnformeerde consument zal stappen ondernemen inzake de mobiliteit van zijn of haar spaarrekening. De mobiliteit inzake bankverrichtingen bij Belgen is laag. Als overheid kunnen we enkel maar de mogelijkheden en duidelijke informatie aanbieden, de volgende stap is aan de consument zelf.

04.04 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie. En préambule, je dirai que nous n'avons, en soi, rien contre M. Pierre Wunsch ou M. Steven Vanackere, mais ceux-ci véhiculent quand même une idéologie quand ils s'expriment dans la presse et c'est par rapport à cela que je les traite de libéraux. Ce n'est sûrement pas personnel. C'est simplement par rapport à leurs déclarations.

Dans la presse, on lit notamment que le CEO de BNP Paribas dit que cela va affaiblir leur stabilité. Or, vous comme moi avons connaissance de leurs bénéfices et, même vous, cela devrait vous révolter quand ils disent qu'on va affaiblir leur stabilité économique. En effet, quand vous voyez leur bénéfices, c'est totalement faux. Une réaction de votre part pourrait justement être de les imposer plus sévèrement. Soyez moins frileuse à l'avenir! Il ne faut pas se préoccuper de leur situation financière car elle est vraiment très bonne.

04.05 Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen): U spreekt over kleine banken die in een paar golven bewogen hebben en de grootbanken die volgen. Al bij al blijft dat echter nog redelijk beperkt. Het blijft vooral ook ondoorzichtig. De grootbanken gebruiken trucjes om de eigen klanten zo weinig mogelijk naar de betere formules te leiden. Vandaar stelde ik mijn vraag naar de impact van uw maatregelen, zoals u ze verwacht. Wat is het minimale effect dat u zou willen? Vandaar stelde ik mijn vraag naar welke stappen u eventueel bijkomend zou overwegen wanneer de impact achterwege zou blijven. Het is sowieso een problematiek die niet vanzelf zal weggaan.

Onlangs was er een peiling in *La Libre* die toonde dat meer dan 70 % van de mensen hiervan wakker ligt. Niet iedereen heeft de middelen om uit te wijken naar een staatsbon of naar een andere termijnrekening. De druk moet voldoende hoog zijn voor de banken. Er is een stok achter de deur nodig. Hopelijk zal u die stok vinden en durven gebruiken indien het nodig zou blijken. Er is al veel tijd verloren gegaan. We kunnen echt geen maanden meer wachten.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

05 Vraag van Melissa Depraetere aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De woonoppervlakte" (55037670C)

05 Question de Melissa Depraetere à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La surface habitable" (55037670C)

05.01 Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, het is niet altijd duidelijk of de netto- dan wel brutobewoonbare oppervlakte op immowebsites wordt aangeduid. Ik hoor daarover geregeld klachten van consumenten. Ook modelverkoopovereenkomsten zijn niet altijd duidelijk op dat vlak. Nochtans is dat belangrijk om de verkoper en koper te beschermen tegen eventuele geschillen die daaruit later kunnen voortvloeien.

Er bestaat in ons land geen wetgeving die de definitie van de bewoonbare oppervlakte juist bepaalt, ook al behoort het tot de algemene geplogenheden dat het om de netto-oppervlakte gaat. Helaas zijn er voorbeelden te vinden waarbij kopers niet correct geïnformeerd werden over de oppervlakte van het pand dat ze hebben aangekocht.

Hoe komt het dat er op dat vlak geen wetgeving bestaat? In Frankrijk is die er bijvoorbeeld wel. Dan kunnen er minder snel misvattingen ontstaan. In Nederland moet de makelaar zich houden aan een soort van gedragscode, waarbij hij bepaalde meetinstructies moet gebruiken. Zou die piste onderzocht kunnen worden?

De aangegeven opmeting moet beantwoorden aan een concrete en goed gedefinieerde berekeningsmethode. Indien de vastgoedmakelaar niet in staat is de berekeningswijze van de oppervlakte te verduidelijken, verdient het de voorkeur te verduidelijken dat die oppervlakte alleen ten indicatieve titel geldt. Dan kan er ook minder discussie over zijn. Er zijn al pogingen ondernomen op Europees niveau. Worden er nog initiatieven genomen op Europees niveau, zeker in het licht van het aankomende voorzitterschap?

Wat zijn de verplichtingen ter zake voor bouwpromotoren? Biedt de wet-Breyne voldoende garantie omtrent de woonoppervlakte?

Bent u van plan om iets te ondernemen om de onduidelijkheden ter zake weg te werken? Ik heb begrepen dat de wet-Breyne mogelijk nog wordt herzien. Een regeling over de woonoppervlakte kan daarin misschien worden opgenomen.

05.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Het klinkt als een goed idee. Ik heb zelf een en ander onderzocht, maar jammer genoeg ben ik tot de conclusie gekomen dat er meer nadelen dan voordelen aan verbonden zijn. Dus, zoals blijkt uit een eerder antwoord aan uw collega mevrouw Dierick, blijft de definitie van bewoonbare oppervlakte inderdaad een dispaat begrip. Mijn voorgangster, mevrouw De Bleeker, kwam tot de conclusie dat een wettelijke definitie of een in een gedragscode opgenomen definitie globaal gezien meer nadelen dan voordelen zou opleveren, bijvoorbeeld wat de kosten van het meten van de oppervlakte betreft en de vertraging in het verkoopproces dat hiermee gepaard gaat.

Ook op Europees niveau is er nog steeds geen uniforme definitie tot stand gekomen. Het behoort aan de vastgoedmakelaar om in het kader van zijn informatieverplichting omtrent een belangrijk kenmerk van het onroerend goed de consument duidelijk in te lichten over het begrip en te vermijden dat die misleid wordt.

De aangegeven opmeting moet beantwoorden aan een concrete en goed gedefinieerde berekeningsmethode. Gebeurt dat niet, dan kan er opgetreden worden op basis van misleidende handelspraktijken.

Er bestaat naar mijn weten geen bijzonder initiatief op Europees niveau hieromtrent, maar ik hoorde u zeggen dat er hier en daar een en ander aan de gang is. Zelf heb ik nog niets gehoord over een Europees initiatief.

De wet-Breyne bevat geen specifieke informatieverplichting omtrent de bewoonbare oppervlakte. Wel moet de overeenkomst een nauwkeurige beschrijving inhouden van de privatieve en de gemeenschappelijke gedeelten die het onderwerp uitmaken van de overeenkomst.

Voorlopig lijkt het mij dus niet aangewezen om specifieke maatregelen te nemen.

05.03 Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u dat u de moeite hebt genomen om de kwestie te onderzoeken. Als een specifieke regeling geen verbetering is, hoeven we die uiteraard niet te ontwerpen. Ik wil enkel meegeven dat bewoonbare oppervlakte soms jammer genoeg voor discussie zorgt. Als ik het goed heb begrepen, kan iemand altijd klacht indienen voor misleidende handelspraktijken.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

06 Question de Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La lettre de Testachats, Financité et OKRA concernant les distributeurs automatiques de billets" (55038162C)

06 Vraag van Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De brief van Testaankoop, Financité en OKRA met betrekking tot de geldautomaten" (55038162C)

06.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, Testachats, Financité et OKRA ont récemment rédigé une lettre adressée aux députés fédéraux concernant la réduction du nombre de distributeurs que le protocole conclu entre le gouvernement et les banques a décidé de confirmer.

Ces organisations avaient déjà pu critiquer ce "mauvais" accord lors des auditions du 14 juin et elles rappellent que, par rapport à 2021 où l'on comptait encore 5 933 distributeurs de billets en Belgique, nous perdrons encore 1 872 automates supplémentaires. La Belgique comptera alors à peine 369 distributeurs automatiques par million d'habitants contre 806 distributeurs automatiques par million d'habitants pour la moyenne de la zone euro. On ne connaît pas l'implantation exacte de ces distributeurs, ni le taux de couverture par province pour les trois types de zones (urbaine, intermédiaire et rurale) en 2025 et le détail de la méthodologie utilisée par la BNB.

Les trois organisations disent vous avoir écrit mais n'avoir pas reçu de réponse. Il serait possible que l'accord du gouvernement soit revu à la suite de l'examen en cours de l'Autorité belge de la Concurrence (ABC) qui a ouvert une instruction sur le projet Batopin. En cas de décision négative, les associations de défense des consommateurs demandent que le gouvernement fédéral passe par la voie législative, ce que nous demandons depuis plus de deux ans.

Madame la secrétaire d'État, avez-vous changé d'opinion sur le bien-fondé du protocole d'accord avec les banques suite aux auditions qui ont eu lieu en commission Économie du Parlement fédéral et aux critiques des associations de protection des consommateurs?

Pourriez-vous fournir davantage d'information sur l'implémentation des distributeurs de billets, le taux de couverture par province pour les trois types de zones et le détail de la méthodologie utilisée par la BNB, comme le demandent ces associations?

Répondrez-vous favorablement à ces associations qui vous demandent de légiférer en cas de décision négative de l'ABC?

06.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Merci, monsieur D'Amico, pour votre question. Le protocole a permis de forcer les banques à revoir leur copie, notamment sur le nombre d'emplacements d'ATM. L'enquête de l'Autorité belge de la Concurrence sur Batopin suit son cours. Je peux vous assurer que c'est une priorité pour elle. En fonction des résultats de l'enquête, des engagements supplémentaires pourraient être exigés de la part de Batopin. Il convient donc à ce stade d'attendre les résultats de cette enquête avant d'aviser pour la suite.

Il n'y a pas de projet législatif en cours sur le sujet actuellement.

Par ailleurs, le protocole prévoit qu'un bulletin sur l'évolution de la situation concernant les ATM sera réalisé annuellement par la Banque nationale. Ce travail est en cours et permettra notamment de dresser un tableau sur l'évolution des taux de couverture. Le déploiement du réseau de distributeurs automatiques neutres se fait étape par étape et devrait s'achever d'ici la fin de l'année 2025. Il s'agit d'un travail progressif durant lequel chaque moment sera différent, avec des déséquilibres tout au long du processus. C'est pour cela que c'est surtout le résultat final qui compte pour moi. C'est ce vers quoi on va qui compte, et l'équilibre global à la fin du processus.

Nous n'avons pas attendu un an pour la première évaluation. Un examen a déjà eu lieu après six mois. Nous exigerons des ajustements si nous constatons qu'il y a des distorsions entre le but de l'accord et le processus en cours. Ce qui est difficile, à nouveau, dans un tel processus, c'est que seul le résultat final compte et que, en fonction de cela, nous devrons éventuellement faire des ajustements en cours de route.

Je soutiens cet accord parce que je suis convaincue qu'à la fin du chemin, l'offre et la demande correspondront. Je le soutiens surtout parce qu'il représente une amélioration pour le consommateur par rapport à ce que prescrivaient et prévoient les premiers modèles mathématiques. Cet accord a changé la logique sur laquelle se fonde le processus. Au lieu de mettre les distributeurs de billets à disposition des consommateurs là où ils utilisent et dépensent leur argent, par exemple à proximité des centres commerciaux, des distributeurs de billets sont placés là où vivent les consommateurs. En d'autres termes, on a privilégié la proximité des distributeurs par rapport aux lieux de résidence des consommateurs.

L'objectif de l'accord est, premièrement, de maintenir l'accessibilité dans les endroits bien desservis d'ici la fin de 2021 – il s'agit donc des grandes villes – et d'améliorer l'accessibilité dans les endroits mal desservis d'ici – lorsqu'on regarde la photographie – fin 2021. À cette fin, le taux de couverture dans chaque zone, de chaque province et dans la Région de Bruxelles-capitale au 31 décembre 2021 est pris en compte – nous nous référons ici à la photographie de départ. Il a été calculé par la Banque nationale. Le NRPC 2021 a permis de définir les zones suivies. Je ne vais pas vous lire tous les chiffres mais je vais vous les remettre. Vous les trouverez également en ligne. Il y a donc trois zones: la zone urbaine ou d'agglomération, la zone intermédiaire et les zones rurales. Pour chacune, la densité de population a été calculée et le nombre d'habitants auquel cela correspond.

Le deuxième objectif du Protocole – le premier étant de maintenir et d'améliorer l'accessibilité – est d'assurer une disponibilité suffisante, y compris un approvisionnement suffisamment régulier des distributeurs automatiques de billets, comprenant des temps d'attente raisonnables pour l'accès et l'utilisation des guichets automatiques – le but n'est pas de faire une heure de file derrière chaque distributeur –, une utilisation facile des applications de retrait et de dépôt, etc., en particulier dans les zones urbaines, puisqu'on peut imaginer que c'est là que la densité est la plus importante.

Troisième objectif: s'assurer – c'est un objectif important – qu'il y ait au moins un distributeur automatique par municipalité.

En ce qui concerne la divulgation des autres informations demandées, nous devons faire très attention à ne pas divulguer d'informations sensibles touchant à la concurrence entre les banques concernées. Par conséquent, cela doit être vérifié auprès de la Banque nationale et de l'Autorité belge de la Concurrence (ABC). Comme je l'ai mentionné, l'ABC mène une enquête et nous devons veiller à ne pas interférer avec ses recherches.

06.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour vos réponses. Ce que vous considérez comme une victoire s'agissant du nombre de distributeurs, les associations de consommateurs voient plutôt cela d'un mauvais œil. Même si on en gagne 200 dans l'accord, on en a perdu 500 rien que l'année dernière. Ce n'est donc pas une avancée, au contraire.

Par contre, la Banque nationale devra faire un éclairage sur la disponibilité des distributeurs par Région et par commune, et c'est plutôt positif.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

07 Question de Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La résiliation de contrat pour raisons médicales dans les salles de fitness" (55037751C)

07 Vraag van Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De opzegging van fitnessabonnementen om medische redenen" (55037751C)

07.01 Patrick Prévot (PS): Madame la Secrétaire d'État,

Un média relatait il y a peu un témoignage qui n'est pas neuf et mettait une nouvelle fois en lumière les difficultés pour résilier un contrat dans les salles de fitness pour raisons médicales : une dame avait souscrit à un abonnement annuel à partir du 1er février et au cours du mois de mai, la médecine lui détecte un problème osseux au genou, ce qui lui interdit toute activité physique.

Pour résilier son contrat à la salle de fitness, une somme de 186€ lui est réclamée malgré la présentation d'un certificat médical. Faute de chance, la salle de fitness n'est pas signataire du code de conduite régissant le secteur qui lui aurait évité ces frais imprévus. Les 186€ résultent de la conversion de son abonnement annuel en abonnement mensuel et des frais déduits selon cette régularité jusqu'à fin du contrat.

Selon Test Achats, il s'agit clairement d'un cas de « clause abusive », c'est-à-dire d'un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur. Cette dame pourrait donc avoir gain de cause en justice et son cas n'est certainement pas isolé : dans ce cas de figure, qui engage les démarches auprès d'un avocat ? Sans assurance de remporter la bataille et au risque de voir la facture s'alourdir, combien sont-ils à préférer payer les frais de résiliation par la voie d'un étalement ? Si cette clause est abusive, n'est-il pas absurde d'ajouter une couche de travail supplémentaire à la magistrature ?

Madame la Secrétaire d'État,

Pour l'ensemble des raisons citées, considérez-vous que l'approche non-contraignante du code de conduite est-elle toujours pertinente ?

En concertation avec le secteur, quelle est votre position sur des mesures contraignantes qui assureraient un équilibre en termes de droits et d'obligations des deux parties et excluraient tout doute de clause abusive ?

07.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Monsieur Prévot, j'ai trouvé votre question tout à fait intéressante. Le cas que vous mentionnez ne me semble pas remettre en cause l'approche non contraignante du code de conduite qui constitue à certains égards une application de la réglementation sur les clauses abusives. En effet, comme l'indique Testachats, une telle clause pourrait être considérée comme abusive sur la base du Code de droit économique sans avoir égard au code de conduite.

On pourrait ainsi considérer qu'une telle clause relève de la définition de la notion de clause abusive qui est reprise à l'article I.8, 22°, du Code de droit économique qui indique qu'une clause abusive est "toute clause ou toute condition dans un contrat entre une entreprise et un consommateur qui, à elle seule ou combinée avec une ou plusieurs autres clauses ou conditions, crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur".

Je crois que vous avez une base dans le Code de droit économique qui peut servir à cette fin.

Des mesures contraignantes ne peuvent être qu'un remède ultime qui se justifierait seulement dans le cas où le secteur persisterait à appliquer quelques clauses clairement abusives. D'autres options sont à envisager avant cela, par exemple un avis de la commission consultative spéciale "clauses abusives". Il me paraît par ailleurs nécessaire que dans tous les cas, il revienne en dernier lieu au juge de décider si une clause est ou non abusive.

07.03 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, l'exemple que je reprenais dans ma question est celui d'une dame qui avait souscrit un abonnement annuel à partir du 1^{er} février et qui a été contrainte d'arrêter le sport suite à un problème au genou. Elle s'est vue obligée de payer 186 euros pour résilier son abonnement.

Cela fait quelques années que je suis ces contrats avec des résiliations parfois abusives. Dans ce dossier particulier, Testachats dit clairement qu'il s'agit d'une clause abusive, c'est-à-dire un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment des consommateurs.

J'entends votre réponse. Elle est légaliste. Je ne reviendrai pas dessus. Je souscris pleinement à votre analyse, mais nous avons clairement et singulièrement des difficultés avec ce secteur. On se rend compte qu'il faudrait quand même pouvoir trouver des vraies solutions au niveau de ces clauses abusives, pour éviter ces frais abusifs dans le secteur des salles et abonnements de fitness.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n° 55038233C, 55038235C, 55038686C et 55039389C de Mme Melissa Depraetere sont transformées en questions écrites.

08 Question de Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le soupçon de truquage de l'autonomie des voitures Tesla" (55038281C)

08 Vraag van Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het vermoeden van gesjoemel met het rijbereik van Tesla's" (55038281C)

08.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): *Madame la Secrétaire d'Etat, Selon l'agence de presse Reuters, Elon Musk, multimilliardaire américain et patron de la marque de voitures électriques Tesla, aurait demandé à ses équipes de surestimer le nombre de kilomètres d'autonomie de ses voitures. Ces soupçons de truquage, qui rappelle le scandale Volkswagen, se base sur des révélations d'un ancien employé de la société qui affirme que les programmeurs ont truqué l'affichage de l'estimation de l'autonomie des voitures en ne prenant volontairement pas en compte différents paramètres. Dans le cas du Model 3 par exemple, l'autonomie affichée est de plus de 500 km alors qu'elle ne serait que de 250 km en réalité. L'année dernière, Test-Achats indiquait que Tesla était la marque auto la moins fiable et que les propriétaires de ces voitures signalent davantage de problèmes que les conducteurs d'autres marques. Madame la Secrétaire d'Etat, • Etes-vous au courant de ces soupçons de truquage? Des problèmes de la sorte ont-ils déjà été constaté avec des véhicules en Belgique ? • Quelle réponse envisagez-vous de donner si cette fraude à l'autonomie est avérée ? Des sanctions seront-elles prévues à l'égard de l'entreprise Tesla?*

08.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Monsieur D'Amico, merci pour votre question. J'ai vérifié et ni le SPF Économie, ni le SPF Mobilité n'ont reçu de signalement ou d'indication concernant cette problématique ou concernant des manipulations délibérées de véhicules Tesla en Belgique. En revanche, si de telles manipulations étaient identifiées, cela pourrait constituer une infraction concernant les pratiques commerciales déloyales du Code de droit économique, qui est passible de sanctions pénales.

08.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, merci pour votre réponse. Nous suivrons ce dossier.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

09 Question de Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La supercherie des formats spéciaux dans le secteur de la grande distribution" (55038335C)

09 Vraag van Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het bedrog met speciale formaten in de supermarkten" (55038335C)

09.01 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, depuis plusieurs années, des associations de consommateurs comme Food Watch dénoncent les pièges en grande quantité de la part des responsables de supermarchés. Food Watch a en ligne de mire les "méga pack" ou "format XXL" qui sont censés être financièrement plus avantageux que l'article standard. Des journalistes de la RTBF ont voulu enquêter dans des enseignes comme Cora, Carrefour, Match ou encore GB Market. L'équipe a effectivement constaté des arnaques en série: 5 centimes de plus au kilo pour des frites; 1 euro pour des céréales; 4 euros de plus pour de la mimolette; et 8 euros de différence au kilo pour un sachet de salade 250 grammes sur son petit frère de 150 grammes.

Du côté des responsables de rayons, on évoque des erreurs d'étiquetage, mais la supercherie répétée dans le temps tend à démontrer un caractère intentionnel que l'organisation Food Watch n'entend plus laisser passer. La solution serait d'inclure les formats spéciaux dans la législation sur les promotions où les actions sont très réglementées et contrôlées.

Madame la secrétaire d'État, pourriez-vous premièrement nous faire le point sur la législation (nationale et européenne) sur les promotions? Quelle est la position du gouvernement sur cette proposition de Food Watch d'inclure les formats spéciaux "méga pack" ou "format XXL" dans cette législation sur les promotions afin d'éviter les supercheries constatées dans les supermarchés?

Je vous remercie pour vos réponses.

09.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Merci, monsieur Prévot. Des formulations comme "méga pack" ou "format XXL" n'impliquent pas nécessairement qu'il est question d'une promotion. Ce qu'il faut regarder, c'est le règlement européen n° 1169/2011 concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires. Il prévoit l'obligation d'indiquer la quantité contenue dans l'emballage. En outre, ce règlement dispose expressément que l'information relative aux denrées alimentaires ne peut pas être trompeuse, entre autres en ce qui concerne la quantité.

La quantité nette indiquée sur l'emballage doit donc correspondre au poids ou au volume net réel contenu dans l'emballage. Si ce n'est pas le cas, il peut être question de pratique commerciale trompeuse. En ce qui concerne les formulations "méga pack" ou "format XXL", seule l'interdiction des pratiques commerciales déloyales est d'application. Il y a lieu de vérifier si la quantité nette d'un "méga pack" est effectivement supérieure à la quantité nette d'un emballage standard. Si ce n'est pas le cas, il pourrait alors être question de pratique commerciale trompeuse. Le prix à l'unité de mesure est le seul élément qui permet une comparaison de prix objective. Les entreprises ont l'obligation d'indiquer ce prix en plus du prix de vente du produit.

Lorsque le vendeur offre en vente tant des emballages plus grands que des emballages standard, le prix à l'unité de mesure doit être mentionné pour chacun de ces emballages. Le consommateur est alors en mesure de procéder à une comparaison objective et, en principe, aucun problème ne se pose.

D'un point de vue strictement légal, il n'est pas interdit que le prix à l'unité de mesure d'un conditionnement plus grand soit plus élevé; il appartient au consommateur d'être vigilant, d'où l'importance de l'information correcte.

Je peux vous dire que je suis consciente du problème et que j'entends bien votre question. J'ai d'ailleurs organisé une campagne de sensibilisation en juin dernier visant à encourager les consommateurs à être particulièrement attentifs et à bien tenir compte du prix à l'unité de mesure.

09.03 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie. Je pense que nous en reparlerons, notamment à l'occasion de ma question suivante, qui porte sur la *shrinkflation*.

En tout cas, j'ai parfois l'impression que les formats spéciaux offrent une occasion de duper le consommateur, en lui laissant croire qu'il fait une bonne affaire. Je vous rejoins sur un point: le prix à

l'unité de mesure – que ce soit au litre ou au kilo – devrait rester la seule valeur de référence pour le consommateur. C'est pourquoi j'estime qu'il devrait y être davantage sensibilisé, de sorte qu'il puisse se baser sur cette seule donnée objective.

Cela dit, je ne vous cache pas qu'à la faveur de mes courses personnelles, j'ai pu faire une expérience de terrain. Dernièrement, je me suis rendu dans un magasin de grande distribution dans lequel j'ai constaté qu'une étiquette électronique sur quatre ou cinq était défailante. Dès lors, il était impossible pour le client de se référer à l'unité de mesure, que ce soit au litre ou au kilo. On peut lui demander d'être attentif et vigilant, mais il importe aussi que la grande distribution joue le jeu, de sorte que l'on puisse comparer des pommes et des pommes, des poires et des poires. Or ce n'est malheureusement pas toujours le cas.

Le **président**: Merci, monsieur Prévot, pour votre expérience personnelle!

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

10 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het gebruik van webformulieren" (55038420C)

10 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'utilisation de formulaires en ligne" (55038420C)

10.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik verwijs graag naar mijn schriftelijk ingediende vraag.

Er is een tendens bij bedrijven om zich af te schermen van de consument. Vroeger kon men gemakkelijk een rechtstreekse email richten aan een bedrijf. Dit is laagdrempelig en fungeerde eveneens als een bewijs van contactopname. Maar vandaag de dag kan je vaak enkel contact opnemen met een bedrijf via een contactformulier. In heel wat gevallen krijg je hierop een automatische ontvangstbevestiging met desgevallend een referentienummer, maar in andere gevallen ook niet waardoor je als consument geen idee hebt wat er precies met je klacht gebeurt en of die wel degelijk correct werd geregistreerd. Ook is het zo dat wanneer je dan toch een ontvangstbevestiging ontvangt, de inhoud van jouw bericht vaak niet mee is opgenomen.

Dit is des te problematischer wanneer de contactopname tot doel heeft een klacht te uiten of om slechte dienstverlening aan te klagen. Het is namelijk zo dat wanneer bij aanhoudende problemen een consument zich richt tot een verdere instantie, zoals een ombudsdienst, dat dan veelal wordt gevraagd te bewijzen dat u eerst stappen hebt ondernomen om het bedrijf zelf te contacteren. Wanneer je noch een ontvangstbevestiging van je klachten via het contactformulier krijgt, noch een referentienummer van je dossier krijgt toegekend, is dit moeilijk te bewijzen.

Vandaar volgende vragen

Bent u zich bewust van deze problematiek?

Hoeveel meldingen ontving u hierover?

Welke oplossingen stelt u hiertoe voorop? Wat is uw standpunt over een wettelijke verplichting tot ontvangstbevestiging met referentienummer en met weergave van de inhoud volgend op een contactopname via een webformulier?

10.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, u had een vraag over het gebruik van webformulieren.

Het is belangrijk dat consumenten de mogelijkheid hebben om hun klacht op te volgen en volledig geïnformeerd te worden.

Elke onderneming moet op haar website of sociaalnetwerkpagina ten minste twee

contactmogelijkheden vermelden waarmee consumenten of internetgebruikers rechtstreeks, snel en efficiënt met de onderneming in contact kunnen komen.

Artikel 6, 44, § 1, derde lid, van het Wetboek van economisch recht vereist dat de ondernemingen die overeenkomsten op afstand sluiten, een telefoonnummer en een e-mailadres vermelden. Onder e-mailadres wordt in het artikel een klassiek e-mailadres verstaan. Op e-commercesites moet de onderneming dus een telefoonnummer en een e-mailadres vermelden.

Een contactformulier mag niet worden gebruikt als tweede contactmogelijkheid in plaats van een e-mailadres. Het kan echter wel als een derde contactmogelijkheid worden aangeboden.

Het artikel bepaalt eveneens dat, wanneer de onderneming andere middelen voor onlinecommunicatie ter beschikking stelt die garanderen dat de consument alle schriftelijke uitwisselingen met de onderneming op een duurzame drager kan bewaren, met inbegrip van de datum en het tijdstip van de uitwisselingen, de informatie ook bijzonderheden over die andere middelen moet bevatten.

Alle door de onderneming ter beschikking gestelde communicatiemiddelen moeten de consument in staat stellen snel contact met de onderneming op te nemen en doeltreffend met haar te communiceren.

Er is echter een verschil tussen verkopen op afstand en een vitrinewebsite. Een vitrinewebsite is immers een website waarbij het enige doel is een onderneming te presenteren aan de klanten. Het verschil met verkopen op afstand ligt in het feit dat een vitrinewebsite geen directe verkopen wenst te genereren – bijvoorbeeld een architect –, terwijl dat bij verkopen op afstand via bijvoorbeeld een webshop wel het geval is.

Met betrekking tot de vitrinewebsites interpreteert de Economische Inspectie, in overeenstemming met artikel 12.6 van het Wetboek van economisch recht, dat het bedrijf een contactformulier mag gebruiken in plaats van een e-mailadres op voorwaarde dat het een automatische ontvangstbevestiging stuurt met de inhoud van het verzonden bericht en dat doorstuurt naar het e-mailadres van de internetgebruiker.

De Economische Inspectie ziet systematisch toe op de naleving van de verplichting voor ondernemingen om hun contactgegevens duidelijk te vermelden op hun website, of het nu gaat om webshops of vitrinewebsites. Tussen 1 juni en 31 december 2022 heeft de Economische Inspectie 181 meldingen ontvangen over het ontbreken van duidelijke contactgegevens van ondernemingen op hun website. Dit jaar zijn over die problematiek al 167 meldingen binnengekomen.

10.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik heb geluisterd naar wat de wettelijke verplichtingen zijn, maar in de praktijk – op basis van mijn eigen ervaring en die van anderen – moet ik vaststellen dat veel ondernemingen hier niet aan voldoen. Het aantal meldingen van klachten waarnaar u verwijst, toont aan dat er hier echt een probleem is, zeker omdat heel veel mensen zelfs geen melding doen. Het effectieve aantal zal in de praktijk dus nog veel groter zijn.

Ik vroeg onder andere wat u vindt van een wettelijke verplichting tot ontvangstbevestiging met referentienummer en inhoud, maar dat bestaat blijkbaar al voor de vitrinewebsites. Misschien moeten we dat ook invoeren voor de webshops, maar een wettelijke verplichting heeft weinig zin als ze niet wordt nageleefd. Het is dus heel belangrijk dat hier nog meer van nabij wordt op toegezien zodat de consument iets in handen heeft als bewijs nadat hij online contact heeft opgenomen met een bedrijf.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

11 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De informatieverstrekking door webshops" (55038421C)

11 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La communication d'informations par les boutiques en ligne" (55038421C)

11.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik verwijs naar de ingediende vraag.

Voor webshops geldt de verplichting sinds 28 mei 2022 om e-mailadres en telefoonnummer op hun website te zetten op een duidelijke en begrijpelijke wijze. Dit zodat klanten rechtstreeks contact kunnen opnemen met de betreffende bedrijven indien er iets misgaat met een bestelling. Bedrijven die hier niet aan voldoen, riskeren een boete.

Maar blijkbaar zou deze informatie nog vaak ontbreken of is de informatie niet gemakkelijk te vinden, doordat het verstopt wordt in de algemene voorwaarden of pas wordt verstrekt na een chatgesprek.

Vandaar volgende vragen

Ontving de Economische Inspectie hierover al klachten? Zo ja, hoeveel?

Wordt de regelgeving en de informatieverplichting gehandhaafd door onze autoriteiten?

Zo ja, hoeveel inbreuken werden vastgesteld? In hoeveel gevallen werd er al overgegaan tot een boete? In hoeveel gevallen werd er overgegaan tot een waarschuwing?

Zo niet, waarom werd hier nog niet op toegezien?

11.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: De vraag ging over informatieverstrekking door webshops. De Economische Inspectie ziet systematisch toe op de naleving van de verplichting voor ondernemingen om hun contactgegevens duidelijk te vermelden op hun website, of het nu gaat om webshops of vitrinesites.

Tussen 1 juni en 31 december 2022 heeft de Economische Inspectie 118 meldingen ontvangen over het ontbreken van duidelijke contactgegevens van ondernemingen op hun website. Dit jaar zijn over deze problematiek al 146 meldingen binnengekomen.

Sinds de invoering van de nieuwe vereisten inzake precontractuele informatie, namelijk de verplichting om een telefoonnummer en mailadres op de webshops te vermelden, heeft de Economische Inspectie besloten om in eerste instantie prioriteit te geven aan communicatie met ondernemingen in de plaats van repressie.

Het is belangrijk dat alle ondernemingen op de hoogte zijn van de nieuwe verplichting. De Economische Inspectie heeft daarom onlangs op haar website de lijst gepubliceerd met de informatie die ondernemingen verplicht zijn op hun webshop te vermelden. De nieuwe bepalingen worden duidelijk vermeld, namelijk de verplichte aanwezigheid van een mailadres en een telefoonnummer wanneer de onderneming online verkoopt of diensten aanbiedt.

In 2022 heeft de Economische Inspectie 5.463 controles uitgevoerd op de verplichting om informatie te verstrekken die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maakt. Dit jaar werden er tot 7 september 2023 2.914 controles verricht. Tijdens die controles werden 831 inbreuken vastgesteld in 2022, waarvan er zes specifiek betrekking hadden op het niet verstrekken van een telefoonnummer en/of een mailadres en 523 in 2023, waarvan er eveneens zes specifiek betrekking hadden op het niet verstrekken van een telefoonnummer en/of een mailadres.

Die vaststellingen hebben geleid tot 750 waarschuwingen in 2022, waarvan er één specifiek betrekking had op het ontbreken van een telefoonnummer en/of mailadres, en 502 waarschuwingen in 2023, waarvan zeven specifiek betrekking hadden op het ontbreken van een telefoonnummer of mailadres.

Er werd geen enkel proces-verbaal opgesteld met betrekking tot de verplichting om het telefoonnummer en/of mailadres te vermelden op webshops in 2022 of 2023.

11.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, er zijn dus heel wat inbreuken op de geldende wetgeving vastgesteld, wat voor consumenten nadelige gevolgen heeft. Het is de juiste aanpak om eerst te kiezen voor communicatie met de betrokken bedrijven en pas dan tot repressie over te gaan.

Ik ben ervan overtuigd dat veel bedrijven dat niet te kwader trouw doen, maar soms uit onwetendheid. Ik hoop dat dan achteraf goed wordt opgevolgd in hoeverre ze rekening houden met de waarschuwingen die ze hebben gekregen. Het duurt immers maar een halve minuut om een mailadres en een telefoonnummer op een website te vermelden. Ik hoop dat de dossiers dus nauw en strikt worden opgevolgd. Het internet mag geen *Wild West* worden waar alles kan. Het is voor de consument belangrijk dat de contactgegevens vermeld worden.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

12 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Schade aan woningen door droogte" (55038782C)

12 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts causés aux habitations par la sécheresse" (55038782C)

12.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Verzekeraars weigeren nog steeds sommige kosten na verzekering van woning door droogte terug te betalen, zo blijkt uit verschillende getuigenissen in de media en dit wordt eveneens bevestigd door de Ombudsman van de Verzekeringen. Ook ik zelf werd al rechtstreeks gecontacteerd door mensen wiens verzekering nog steeds weigert terug te betalen.

Koepelorganisatie Assuralia laat betijen en geeft aan "dat ze die discussie hadden voorspeld. De grijze zone is nog grijzer geworden en dat is geen goed nieuws voor de consument." Ze beweert dat de ingreep van het parlement te snel was waardoor ze onvoldoende tijd hadden om de kosten te spreiden over alle verzekerden en premies.

Het was nochtans al in 2005 de bedoeling van de wetgever om slachtoffers met scheuren in hun woning door droogte te vergoeden via hun brandverzekering, maar verzekeringsmaatschappijen hebben dat nooit willen doen. Daardoor werd inderdaad recent nog een interpretatieve wet aangenomen die de toenmalige bedoeling van de wetgever uit 2005 scherp stelt en de rechtsonzekerheid voor slachtoffers wegneemt: inklinken van een belangrijke massa van de bodemlaag door aanhoudende droogte en de schade ten gevolge daarvan, is gedekt door de brandverzekering.

Dat verzekeraars nu nog steeds hun verplichtingen ontlopen, is ontoelaatbaar.

Vandaar volgende vragen

Nam u kennis van deze berichtgevingen? Wat is uw mening hieromtrent?

Bent u het er mee eens dat er dringend nood is aan een eenduidige behandeling van deze dossiers door verzekeraars? Zal u hiertoe in gesprek gaan met de verzekeringssector?

Bent u het ermee eens dat in het kader van schade aan de woning ten gevolge van droogte het herstellen van funderingen wel degelijk valt onder gevolgschade en dus dient terugbetaald te worden? Hoe zal u dit afdwingen?

12.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Voor verzekeringsdossiers is vooral collega Pierre-Yves Dermagne bevoegd en hij heeft hierin dan ook de lead. Destijds heeft hij de onderhandelingen met onder andere Assuralia en de gewesten geleid.

Mijn voorgangster, Eva De Bleeker, heeft geprobeerd mee te zoeken naar een oplossing met de sector, maar die werd niet adequaat bevonden door het Parlement. We waarschuwden voor de gevolgen van een interpretatieve wet.

Ik zal bij mijn collega aandringen om de gesprekken met de sector opnieuw op te starten om tot een oplossing te komen, want we hebben kostbare tijd verloren.

12.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik zal de vraag sowieso ook stellen aan de heer Dermagne en

ik hoop dat u de hete aardappel niet naar elkaar zult doorschuiven.

Het gaat vaak om heel grote bedragen, tot tienduizenden euro's. In de bespreking in het Parlement was het duidelijk welke verplichtingen er waren voor de verzekeraar. Daarom zijn we ook met die interpretatieve wet gekomen. Jammer genoeg voldoen de verzekeraars nog niet aan hun verplichtingen, hoewel de wet heel duidelijk is.

We blijven dit van nabij opvolgen zodat de mensen die met zulke schade geconfronteerd worden, effectief de dekking krijgen die ze verdienen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

13 **Question de Leslie Leoni à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les modalités de remboursement des consignes pour les gobelets réutilisables lors des événements" (55038591C)**

13 **Vraag van Leslie Leoni aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De modaliteiten voor de terugbetaling van statiegeld op herbruikbare bekertjes bij evenementen" (55038591C)**

13.01 **Leslie Leoni (PS):** Madame la secrétaire d'État, je suis issue d'une ville où il fait bon vivre. Vous aussi monsieur le président! Nous venons d'y terminer une période estivale qui proposait beaucoup d'activités (festivals etc.). Nous entamerons plus ou moins trois mois de carnaval dans les anciennes communes de l'entité.

Je me souviens, il y a encore quelques années, quand les gens quittaient les lieux après une fête de quartier, une fête d'étudiants ou après un événement comme un concert ou un festival, le spectacle était désolant, le sol était recouvert d'une grosse couche de gobelets en plastique. Cela faisait des tonnes de déchets.

Les autorités ont pris des mesures et c'est une bonne chose. Depuis janvier 2023, il existe une interdiction de mise sur le marché belge de gobelets en plastique. Les Régions ont pris les devants. En Région wallonne par exemple, depuis le 1^{er} septembre, les gobelets réutilisables sont obligatoires dans les festivals, les cinémas et les kermesses.

Ma question porte sur la protection du consommateur en matière de remboursement des consignes pour ces gobelets réutilisables. Je pense qu'il y a parfois des abus.

Je prends l'exemple de la Pride d'Anvers ou du Ronquière Festival, organisés par les autorités locales. Il fallait, cette année, télécharger une appli pour payer. Pour chaque transaction, il fallait payer 1 euro et pour se faire rembourser la consigne pour le gobelet ainsi que le trop payé, il y avait 2 euros de frais.

Je pourrais vous donner d'autres exemples d'événements où il y a une carte à charger: pour se faire rembourser, il faut scanner un QR code et payer 1 euro de frais. Si les consommateurs se sentent arnaqués par ces systèmes, cela ne servira pas l'intérêt général. Au contraire, cela donne un argument en or pour ceux qui disent que les mesures écolos servent à pomper dans le portefeuille des gens, ce que je ne souhaite pas.

Se pose aussi la question de la fracture numérique. Si le remboursement ne s'obtient qu'après avoir scanné un QR code, ce n'est pas équitable pour ceux qui n'ont pas de smartphone ou pas d'abonnement internet.

Aujourd'hui, chaque café ou chaque organisateur a son propre système de consigne. Les gobelets ne sont pas acceptés à un autre endroit. Ils ne peuvent pas être remboursés ailleurs. Au final, ils finissent trop souvent par être abandonnés sur place.

Madame la secrétaire d'État, il serait donc utile de prendre des initiatives en concertation avec les Régions pour mettre en place un système de remboursement des consignes pour les gobelets

réutilisables qui soit respectueux et protecteur du consommateur, harmonisé au niveau du pays, attentif à la problématique de la fracture numérique. De telles initiatives ont-elles été prises par votre département? Peuvent-elles l'être dans le futur ?

13.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Merci madame Leoni pour votre question. Vous savez probablement que tout ce qui touche au recyclage et à la durabilité me tient particulièrement à cœur.

J'ai examiné votre question, et la gestion des déchets – dans ce cas, des gobelets en plastique à usage unique – relève de la compétence des Régions. S'agissant de la consigne applicable aux gobelets réutilisables, il n'existe pas de réglementation fédérale relative à la reprise ou au remboursement des consignes.

L'organisateur d'un événement est libre de déterminer le montant et les modalités de remboursement des consignes applicables aux gobelets en plastique réutilisable. La seule limitation est que l'entreprise doit respecter l'interdiction de pratiques commerciales déloyales, ce qui implique qu'elle doit informer au préalable le consommateur des frais applicables à ces consignes et que les modalités et frais de remboursement éventuels ne peuvent pas être à ce point élevés qu'ils ont un effet dissuasif sur le consommateur.

J'aborderai cet aspect avec le secteur de l'événementiel et j'examinerai comment les conditions sur des frais applicables à ces consignes et les modalités de remboursement peuvent être rendus plus clairs pour les consommateurs. Pour le surplus, je vous renvoie aux Régions qui sont compétentes en la matière.

13.03 Leslie Leoni (PS): Merci, madame la secrétaire d'État, pour votre réponse. Le consommateur n'est, en effet, pas suffisamment informé et c'est toujours la grande surprise à la fin du festival ou d'un événement.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 55038750C de M. Vicaire est transformée en question écrite. La question n° 55039233C de M. Vicaire est reportée.

14 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La lutte contre la "shrinkflation"" (55039267C)

- Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La lutte contre la "shrinkflation"" (55039477C)

14 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bestrijding van krimpflatie" (55039267C)

- Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bestrijding van krimpflatie" (55039477C)

14.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, le 17 novembre 2021, lorsque j'interrogeais Eva De Bleeker au sujet de la *shrinkflation*, le phénomène était méconnu et il s'agissait à cette période de recenser la pratique dans nos supermarchés. Comme quoi on a parfois tort d'avoir raison trop tôt!

Le 18 janvier 2023, lorsque je vous relançais à propos de cette stratégie commerciale jugée "déloyale" par Testachats, le contexte était inflationniste, mais le dénominateur commun entre ces deux interpellations était évidemment l'appel à la vigilance du consommateur, un consommateur qui, je vous cite, "est bien plus intelligent que ne le laissent penser certains médias".

Madame la secrétaire d'État, en cette fin d'année 2023, la *shrinkflation* a été si médiatisée que tout le monde en a désormais connaissance. En France, la première ministre française, Élisabeth Borne, s'est dite "choquée" par cette pratique et annonce une interdiction à partir de novembre prochain. L'initiative

française vient contredire l'argument du 17 janvier 2023 selon lequel une législation nationale s'opposerait au principe d'une harmonisation maximale dans la réalité du marché européen.

Sans entrer dans un débat économique sur les défaillances de marché, la *shrinkflation* relève d'une asymétrie d'informations entre deux agents et le minimum – je précise bien "le minimum" – est d'informer le consommateur de la diminution de quantité d'un produit qu'il achète par habitude de consommation, par automatisme ou par fidélité à la marque.

Madame la secrétaire d'État, à la suite de l'initiative française qui fait perdre la pertinence de ce fameux argument d'harmonisation maximale à l'échelle européenne, quelle est votre nouvelle position sur la *shrinkflation*?

Allez-vous prendre des initiatives pour que le consommateur ait connaissance du phénomène et fasse donc son choix commercial en toute connaissance de cause?

14.02 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, le mois dernier, je posais une question orale au ministre de l'Économie concernant la *shrinkflation*, soit le fait de diminuer la quantité d'un produit et de maintenir ou d'augmenter son prix. Le ministre Dermagne me répondait avoir demandé à l'Inspection économique d'effectuer une inspection concernant les analyses des plaintes relatives à la quantité de produits. Toutefois, il a rappelé, comme vous l'aviez fait en janvier, que la pratique n'était pas interdite. Quant à ma demande de savoir s'il fallait revoir la loi pour inclure la *shrinkflation* comme pratique commerciale trompeuse et comme je l'ai proposé via une proposition de loi, le ministre de l'Économie a dit travailler avec vous sur une analyse des mesures qui peuvent être prises dans ce domaine. En France, le gouvernement envisage d'interdire cette pratique d'ici le mois prochain.

Madame la secrétaire d'État, votre position a-t-elle changé sur la *shrinkflation*? Pensez-vous qu'il faille inclure cette pratique parmi les pratiques commerciales trompeuses?

14.03 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Messieurs les députés, je vous remercie de vos questions. Indirectement, elles entretiennent un rapport avec votre question, monsieur Prévot, sur les mégapacks et les paquets XXL, car les deux phénomènes peuvent se combiner.

Comme je l'ai précédemment souligné, ainsi que l'avait déjà rappelé Eva De Bleeker, les entreprises sont libres de décider des prix qu'elles appliquent et de les adapter lorsqu'elles l'estiment nécessaire. C'est le principe de base. De même, elles peuvent maintenir inchangé le prix d'un emballage, mais réduire la quantité qu'il contient. Pour autant que la quantité indiquée sur l'emballage corresponde à son contenu réel, et c'est bien l'enjeu, il n'existe pas d'empêchement légal à ce type de pratique.

Toutefois, l'Inspection économique, après consultation des signalements reçus à propos du contenu du produit et de l'étiquetage, constate qu'ils concernent plutôt l'absence de correspondance entre le contenu de l'emballage et celui qui est indiqué sur la boîte. Le contrôle des rapports ne permet donc pas de conclure que la *shrinkflation* fasse l'objet de plaintes ou de signalements par les consommateurs.

Avant d'envisager d'obliger les vendeurs à informer les consommateurs lorsqu'ils ont connaissance d'une telle pratique, je préfère sensibiliser ceux-ci sur l'importance de regarder, une fois de plus, le prix à l'unité de mesure et de bien vérifier la quantité de produit que contient l'emballage qu'ils achètent.

Il convient de rappeler que les entreprises sont tenues d'indiquer le prix à l'unité de mesure, en plus du prix de vente, pour les denrées alimentaires, ainsi que pour de nombreux autres produits. Il appartient aux consommateurs de rester vigilants et de vérifier la quantité nette indiquée sur l'emballage et, le cas échéant, de se référer au prix à l'unité de mesure plutôt qu'au prix de vente d'un emballage donné. Par ce biais, ils peuvent se rendre compte d'une éventuelle hausse de prix.

Il ressort d'une consultation de l'Inspection économique que le phénomène de la *shrinkflation* est bien connue des consommateurs, en ce sens qu'ils en ont déjà entendu parler; Cependant, l'Inspection économique n'y a pas encore été confrontée de manière significative.

14.04 Patrick Prévot (PS): Merci, madame la secrétaire d'État. Vous avez effectivement raison de dire que les fabricants sont libres de décider des prix, de les adapter; libres aussi de changer l'emballage et le *packaging*. La difficulté, évidemment, pour des consommateurs fidélisés à certaines marques est que, de manière insidieuse, les emballages changent en passant de 1,5 kg à 1,2 kg tout en maintenant le même genre de prix, quand pour rester dans une même gamme de prix, on diminue le grammage ou le litrage.

Dans un monde idéal, j'aimerais que les consommateurs soient tous conscientisés et bien informés. Ma volonté est justement de changer de paradigme en demandant, notamment à la grande distribution, comme cela se fait en France – avec notamment l'initiative de Carrefour et maintenant, le gouvernement français s'y attelle – de dire "Attention, le produit que vous achetez depuis des années a changé d'emballage et a perdu 200 gr de grammage" afin que le consommateur ait une indication pour le conscientiser.

Je prenais tout à l'heure l'exemple du magasin dans lequel j'ai fait mes courses, voici quelques jours, où les étiquettes électroniques étaient défailtantes dans une proportion d'une sur quatre à une sur cinq. Il était très difficile pour le consommateur de pouvoir vérifier le prix au litre ou au kilo.

J'ai l'impression qu'il y a quand même une possibilité de faciliter la vie du consommateur en attirant son attention. C'est la raison pour laquelle j'ai déposé une proposition de loi en ce sens afin de pouvoir avancer sur la conscientisation par rapport à ce phénomène de *shrinkflation*.

14.05 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, je crois comprendre que vous n'êtes pas très enthousiaste pour intégrer la *shrinkflation* aux pratiques commerciales trompeuses. Pourtant, je vous ai entendu dire à Mme Leoni que vous étiez consciente du problème de recyclage ici et là. Quand on vend un paquet de poudre à moitié vide, c'est un désastre écologique. On ne peut nier que quand le contenant est beaucoup plus grand que le contenu, il y a un problème écologique.

La France veut interdire cette pratique et si c'est possible chez nos voisins, cela doit l'être aussi chez nous. Notre groupe a déposé une proposition de loi en ce sens et nous serons certainement amenés à en reparler.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 55039387C de M. Kris Verduyck est reportée.

15 Question de Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le récent accord entre l'Italie et deux constructeurs automobiles relatif au dossier AdBlue" (55039405C)

15 Vraag van Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het recente akkoord tussen Italië en twee autobouwers met betrekking tot de AdBlue-affaire" (55039405C)

15.01 Patrick Prévot (PS): *Madame la Secrétaire d'État,*

En mai dernier, Test-Achats relevait plus de 1 000 témoignages en deux semaines de propriétaires de véhicules lésés par un dysfonctionnement du système AdBlue, principalement pour les voitures de marques Citroën et Peugeot.

AdBlue est un additif qui se mélange aux gaz d'échappement nocifs et les convertissait en azote et en eau. Les voitures diesel qui utilisent un tel système disposent d'un réservoir AdBlue qui doit être ravitaillé régulièrement. Le conducteur est averti via un capteur dans le réservoir et un voyant sur le tableau de bord. Si le réservoir est vide, la voiture ne démarre pas.

Des dysfonctionnements ont été observés, tels qu'un voyant continuant à prévenir que le réservoir est vide après remplissage ou un message "Erreur moteur : véhicule à réparer". Le remplacement du réservoir coûte aux environs de 1 200 euros et les délais d'attente se comptent en semaines. Vous

imaginez les difficultés que cela peut rencontrer pour transporter l'enfant à l'école, faire ses courses, rendre visite à sa famille dans des zones qui ne sont pas toujours très bien desservies par les transports publics.

Le problème ne se rencontre pas qu'en Belgique : d'autres pays européens sont touchés par les dysfonctionnements d'AdBlue. Très récemment, Que-Choisir, l'équivalent français de Test-Achats, annonçait un accord trouvé en Italie entre les autorités et les deux principaux constructeurs mis en cause, à savoir donc Citroën et Peugeot. On parle de compensations financières pour les consommateurs.

Je tenais à faire le point à ce sujet avec vous aujourd'hui.

Madame la Secrétaire d'État,

Confirmez-vous qu'un accord a bel et bien été passé entre l'Italie et les deux constructeurs automobiles cités? En connaissez-vous les grandes lignes ?

La Belgique compte-t-elle suivre le pas et s'engager, seule ou accompagnée d'autres partenaires européens, pour que les deux constructeurs automobiles responsables puissent indemniser les consommateurs lésés?

15.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: Je n'ai pas connaissance du contenu de l'accord intervenu entre les constructeurs automobiles et l'autorité de contrôle italienne que vous citez dans votre question.

Le ministre de la Mobilité, Georges Gilkinet, est compétent pour ce qui concerne la conformité des véhicules et c'est lui que vous devez interroger pour des actions visant à indemniser des consommateurs potentiellement lésés.

15.03 **Patrick Prévot** (PS): Vous n'avez donc pas connaissance du contenu de l'accord. Pour le surplus, nous sommes sur la même longueur d'ondes car la même question a été déposée auprès de votre collègue Gilkinet dont je recevrai la réponse prochainement.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 16 h 11.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.11 uur.