

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

du

MERCREDI 17 AVRIL 2024

Après-midi

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitale Agenda

van

WOENSDAG 17 APRIL 2024

Namiddag

Le développement des questions commence à 16 h 08. La réunion est présidée par M. Albert Vicaire. De behandeling van de vragen vangt aan om 16.08 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Albert Vicaire.

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.

Le **président**: La question n° 55041228C de M. Reccino Van Lommel est transformée en question écrite.

01 Question de Albert Vicaire à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'âge limite du contrôle parental sur les smartphones" (55041355C)

01 Vraag van Albert Vicaire aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De leeftijdsgrens voor ouderlijk toezicht op smartphones" (55041355C)

01.01 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): *Monsieur le vice-premier ministre, il me revient que, selon qu'un jeune possède un Iphone ou bien un smartphone fonctionnant avec Android, l'âge limite auquel le contrôle parental peut s'exercer diffère.*

Autrement dit, si un jeune possède un Iphone, ses parents peuvent contrôler les sites et applications auxquels il voudrait accéder, et ce jusqu'à ses 18 ans. Tandis que sur un appareil dont le système d'exploitation est Android, cette limite d'âge serait de 14 ans.

Monsieur le vice-premier ministre, ma question est donc la suivante. Comment se fait-il que la limite d'âge à laquelle s'applique le contrôle parental diffère selon le système d'exploitation installé sur le smartphone de nos jeunes? Est-il normal, selon vous, que Apple ou Android puisse décider de ces normes? Ne faudrait-il pas que ce soit au pouvoir public de fixer si un contrôle parental peut s'appliquer et si oui, jusque quel âge, et ce pour tous les smartphones peu importe leur marque?

01.02 **Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Monsieur Vicaire, en Belgique, l'âge limite du contrôle parental sur les smartphones n'est pas fixé par la réglementation, en tout cas jusqu'à présent. Cette question est réglée par voie contractuelle dans le cadre des conditions générales proposées par les différents opérateurs. Il n'est donc pas étonnant qu'il y ait des différences selon l'opérateur choisi.

La directive "Services de médias audiovisuels" (SMA) et le règlement sur les services numériques (DSA) comportent des règles liées au contrôle parental mais ces règles s'appliquent aux plates-formes en ligne et non aux systèmes d'exploitation des smartphones. L'Europe travaille actuellement sur des réglementations en lien avec le contrôle parental qui, elles, pourraient s'appliquer aux systèmes d'exploitation des smartphones. Ce travail s'effectue en parallèle avec la révision du règlement eIDAS n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE. Ce travail s'effectue en parallèle avec la révision de ce règlement et dans le cadre de la *Task Force on Age Verification* où sont représentés les différents États membres et les régulateurs des télécommunications et des médias.

Je partage votre avis sur le fait que ce sont des questions qui ne devraient pas être laissées à l'appréciation d'Android ou d'Apple. J'apporte donc mon plein soutien aux travaux européens en cours à ce sujet.

01.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Monsieur le vice-premier ministre, je voulais pointer le problème. Ce n'est pas une question d'opérateur ni de service mais bien de système d'exploitation du téléphone. Je trouvais vraiment bizarre qu'une société privée décide de la limite d'âge du contrôle parental. Je voulais attirer l'attention sur ce point pour qu'on se penche sur la question au niveau législatif.

Je vous remercie.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

02 Question de Malik Ben Achour à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le secteur des pompes funèbres" (55042287C)

02 Vraag van Malik Ben Achour aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De sector van de begrafenisondernemingen" (55042287C)

02.01 Malik Ben Achour (PS): Monsieur le ministre, c'est un constat qui est régulièrement fait depuis de nombreuses années, en ce compris dans cette commission: le coût des funérailles connaît une augmentation constante, qui est de plus en plus difficile à assumer pour un grand nombre de nos concitoyens. D'autant plus, évidemment, lorsqu'aucune assurance obsèques n'a été souscrite.

Cette situation déjà difficile est susceptible de s'aggraver encore quand les familles en deuil doivent faire face à des pratiques questionnables. J'ai été récemment interpellé quant à l'opacité de certains opérateurs sur la facturation de leurs services. Des clients, mal informés au préalable, découvrent des dépenses engagées après les funérailles. De très importantes sommes, dites de "suivi", sont réclamées sans détails donnés sur le contenu précis de la prestation ou encore des cadres photo du défunt sont facturés, ou même surfacturés, alors qu'ils n'ont jamais été demandés par les clients.

Je sais qu'une enquête générale a été menée dans ce secteur en 2023 par les services du SPF Économie.

Monsieur le ministre, pouvez-vous confirmer l'augmentation constante du coût des obsèques en Belgique ? Avez-vous sollicité l'Observatoire des prix sur ce point? Dans l'affirmative, qu'en ressort-il?

Combien de plaintes ont été déposées pour ce secteur en 2023? Quel a été le résultat de l'enquête générale de 2023?

02.02 Pierre-Yves Dermagne, ministre: Le prix de l'organisation des funérailles a effectivement augmenté chaque année au cours des cinq dernières années. Une augmentation de 3,3 % en moyenne a été constatée. Toutefois, au cours de ces deux dernières années, elle a été nettement plus forte que les années précédentes : 5,9 % d'inflation en 2022 et encore 7 % en 2023.

L'Inspection économique a reçu douze signalements relatifs aux pratiques d'entreprises de pompes funèbres en 2023. Comme vous l'avez vous-même signalé, en 2023, une enquête générale spécifique a permis de contrôler le respect de la législation économique par 218 entreprises de pompes funèbres.

Les principaux objectifs de cette campagne de contrôle étaient la vérification de l'information suffisante à transmettre aux consommateurs (en ce compris les tarifs appliqués), le respect des règles relatives au crédit à la consommation – des facilités de paiement ou de crédit sont souvent proposées aux familles endeuillées –, le respect des règles en matière de prévention du blanchiment ainsi que la correcte inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises.

Les contrôles effectués par l'Inspection économique du 1^{er} mars au 26 septembre 2023 ont révélé un taux d'infraction de 79,5 %. Il s'agit là de résultats intermédiaires. J'attends les résultats définitifs et l'analyse, avec notamment la répartition des différentes infractions et les constats posés au regard des priorités fixées pour cette campagne de contrôle, pour envisager une évolution de la réglementation et

de la législation. Au vu des premiers chiffres connus, soit 79,5 % de situations d'infraction sur les 218 entreprises de pompes funèbres contrôlées, il me paraît de prime abord nécessaire de réaliser un examen approfondi et de prendre des mesures de régulation et de correction.

02.03 Malik Ben Achour (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses et pour les chiffres interpellants que vous donnez.

En effet, quasiment 80 % d'entreprises en infraction, c'est quand même significatif et c'est vraiment très interpellant.

Je vois deux problèmes majeurs qui pourraient justifier la nécessité d'apporter de la régulation dans le secteur.

Le premier problème est une forme d'abus de faiblesse. On est toujours dans des situations de détresse, de grande tristesse. On n'a pas le temps de s'occuper des papiers, on n'a pas le temps de comparer les prix. D'ailleurs, la concurrence joue très peu dans le secteur – ce qui est un autre problème. Évidemment, l'entreprise de pompes funèbres peut facilement dire que cela coûte autant. "OK, où est-ce que je signe? Merci, au revoir". C'est un problème.

Le deuxième problème, au-delà de l'abus de faiblesse potentiel, c'est la relation parfois très difficile à établir entre la prestation et le tarif demandé ou facturé. En général, ce n'est même pas annoncé. Cela paraît encore plus problématique. On profite d'une situation où les gens sont en détresse pour pousser toute une série de prestations et de services, et on vous dit: cela coûte autant. L'exemple du cadre pour la photo du défunt que l'on facture à 40 euros est scandaleux.

S'il y a bien quelque chose qui rassemble les êtres humains, c'est la mort. On est tous certains d'une chose, c'est qu'on va mourir. Donc, nos familles seront toutes confrontées à un moment donné à la mort de l'un d'entre nous. On est tous concernés par ce genre de situations porteuses, potentiellement, d'abus graves, parce qu'il y a de la détresse et de la faiblesse. Je crois qu'il serait opportun et même nécessaire de se pencher sur des mécanismes de régulation sérieux et stricts pour éviter les situations d'abus dans un secteur qui nous concerne tous.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président:** La question n° 55041708C de M. Vanden Burre et la question n° 55042264C de Mme Van Bossuyt sont transformées en questions écrites.

En raison de l'absence non motivée de leur auteur, les questions n° 55041042C, n° 55041748C, n° 55041936C, n° 55041938C et n° 55041939C de M. Verduyckt, n° 55041773C, n° 55041973C et n° 55042032C de M. Freilich, n° 55041896C de M. Ducarme et n° 55041991C de Mme Pas sont sans objet.

Je tiens à remercier les services pour le travail accompli et notamment les interprètes pour leur présence tout au long de la réunion, ainsi que les services chargés du compte rendu.

02.04 Pierre-Yves Dermagne, ministre: Monsieur le président, je voudrais m'associer aux remerciements que vous venez d'adresser aux différents services de la Chambre.

Le **président:** Oui, ils sont super!

La réunion publique de commission est levée à 16 h 20.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.20 uur.