

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE,
DE LA PROTECTION DES
CONSOMMATEURS ET DE
L'AGENDA NUMÉRIQUE

du

LUNDI 25 OCTOBRE 2021

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

van

MAANDAG 25 OKTOBER 2021

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 16.01 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 16 h 01 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

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.

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.

01 Question de Hugues Bayet à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La discrimination subie par certains voyageurs ayant fait un test antigénique" (55021703C)

01 Vraag van Hugues Bayet aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De discriminatie van sommige reizigers die een antigenetest hebben ondergaan" (55021703C)

01.01 **Hugues Bayet** (PS): Madame la secrétaire d'État, fin juin, de nombreux citoyens belges désireux de prendre quelques jours de vacances après la période morose que nous avons connue avec la pandémie ont eu une fâcheuse surprise au moment de prendre l'avion.

En effet, alors que de nombreux États autorisaient les tests antigéniques, des citoyens se sont vus interdire d'embarquer car le résultat de leur test, réalisé en laboratoire, n'affichait pas la mention "négatif" mais des valeurs en termes d'antigènes Covid-19.

Ceci a entraîné une perte financière importante pour ces citoyens: billets d'avion, réservation de voiture, nuits d'hôtels, etc.

Fort heureusement, grâce à l'action du gouvernement fédéral, le problème a été résolu puisque les résultats des tests antigéniques se trouvent dorénavant sur l'application Covid Safe. Il n'en reste pas moins que de nombreux citoyens ont été lésés financièrement et se demandent, à juste titre, comment faire pour se faire rembourser.

Madame la secrétaire d'État, quelles sont les voies de recours pour les citoyens qui ont été lésés par ce système? Doivent-ils se tourner vers les compagnies aériennes, qui n'ont pas bien appliqué la législation, vers les laboratoires, qui n'ont pas indiqué le terme "négatif", ou vers le gouvernement, qui n'a pas bien précisé les choses?

01.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Cher collègue, l'Inspection économique, par l'intermédiaire de son point de contact, n'a pas reçu de communication relative à ce problème. Il m'est difficile de répondre de manière générale à cette question, car il y a lieu d'examiner chaque situation *in concreto*.

En fonction des circonstances, le voyageur pourrait introduire un recours contre l'organisateur du voyage, la compagnie aérienne ou encore le laboratoire. Si les billets d'avion font partie d'un voyage à forfait, le voyageur bénéficie de la protection de la loi Voyages. Celle-ci prévoit, en son article 33, que l'organisateur est responsable de l'exécution des services du voyage, qu'il soit ou non exécuté par lui.

Si le refus d'embarquement est imputable à une erreur de la compagnie aérienne, le voyageur pourra s'adresser à l'organisateur du voyage pour être indemnisé du préjudice subi. Par ailleurs, l'article 50 de la loi Voyages dispose que si les billets d'avion font partie d'un voyage à forfait mais que le refus d'embarquement est imputable à une erreur du laboratoire, le voyageur n'a pas droit à un dédommagement de la part de l'organisateur de voyages. Le droit commun est alors d'application, et le voyageur pourra se retourner contre le laboratoire.

De même, si les billets d'avion ne font pas partie d'un voyage à forfait, le droit commun s'applique, et le voyageur pourra s'adresser à la compagnie aérienne ou au laboratoire, selon la partie responsable. En toute hypothèse, la question de la responsabilité des différents intervenants dans ce problème – à savoir l'organisateur de voyages, la compagnie aérienne, le laboratoire ou le voyageur proprement dit – ne peut être tranchée que par les cours et tribunaux, en fonction des circonstances propres à chaque cas d'espèce.

01.03 Hugues Bayet (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse. Vous confirmez que nombre de nos citoyens ont été lésés et qu'ils pourraient réclamer leurs pertes soit au laboratoire soit à la compagnie aérienne.

Je regrette qu'un système plus simple et rapide n'ait été mis en place, car nos citoyens seront dans l'obligation de se retourner soit contre le laboratoire soit contre la compagnie aérienne.

J'imagine fort bien que le laboratoire se dédouanera en prétextant que le gouvernement lui a donné l'injonction de procéder de la sorte et il en ira de même de la part de la compagnie aérienne, qui répondra que le laboratoire est responsable. Le citoyen risque de se trouver encore une fois face à un dédale administratif qui ne les aidera pas.

Une solution plus simple aurait été préférable. Quoi qu'il en soit, je ne manquerai pas à mon devoir de député en informant nos concitoyens qui ont subi cette perte financière parfois importante.

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

02 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Zettingsschade" (55022031C)

02 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts consécutifs à un tassement du sol" (55022031C)

02.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Geachte mevrouw de staatssecretaris*

In 2005 besliste de wetgever om een bescherming te voorzien voor de consumenten voor verschillende natuurrampen binnen de brandverzekering. Zo werden ook aardverschuivingen en grondverzakkingen ten gevolge van klimatologische schommelingen mee verzekerd binnen de algemene brandverzekering. Tot op heden weigerden verzekeringsmaatschappijen echter om de schade aan woningen vanwege droogte en daarop volgende inkrimping van de grond terug te betalen, ondanks de wil van de wetgever.

Ik ben dan ook tevreden dat er via een interpretatieve wet die Kamerbreed werd aangenomen werd verduidelijkt dat schade vanwege droogte wel degelijk reeds door de wet van 2005 werd beoogd om gedekt te zijn door de brandverzekering.

Sommige grondzettingen worden mogelijks echter ook veroorzaakt door niet-klimatologische ingrepen. Denk maar aan mogelijke zettingen ten gevolge van grondwaterwinningen en bronbemaling.

Vandaar mijn concrete vraag: valt de zettingsschade die het gevolg is van het inklinken van de bodem door grondwaterwinningen en/of bronbemaling volgens u onder de bescherming van voornoemde wet van 2005?

02.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, om onder de bescherming van de verplichte dekking tegen natuurrampen te vallen, dient een aardverschuiving of een grondverzakking geheel of gedeeltelijk te wijten zijn aan een natuurlijk fenomeen. Een aardverschuiving of een grondverzakking is in de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen namelijk gedefinieerd als een beweging van een belangrijke massa van de bodemlaag die goederen vernielt of beschadigt welke geheel of gedeeltelijk te wijten is aan een natuurlijk fenomeen anders dan een overstroming of een

aardbeving. Er zal dus moeten worden bewezen dat de oorzaak te wijten is aan een natuurlijk fenomeen. Dit kan enkel geval per geval worden onderzocht. De uiteindelijke beoordeling daarvan behoort tot de soevereine bevoegdheid van onze hoven en rechtbanken.

02.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, bedankt voor uw antwoord. Ik begrijp dus dat het niet bij voorbaat uitgesloten is, maar dat het aan de rechter zal zijn om daarover een oordeel te vellen. We noteren dit en zullen opvolgen hoe dit in de toekomst zal evolueren.

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

03 Question de Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'amélioration de la liste "Ne m'appellez plus"" (55022193C)

03 Vraag van Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bijsturing van de 'Bel-me-niet-meer-lijst'" (55022193C)

03.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, en neuf mois, l'Inspection économique du SPF Économie a déjà enregistré plus de plaintes qu'en 2020 contre le démarchage téléphonique: 7 144 cette année contre 6 261 l'an dernier. Cela revient à 26 plaintes par jour qui sont adressées au SPF Économie. Les sociétés à la base de ces démarchages ne respectent pas les règles de la liste "Ne m'appellez plus" à laquelle 1,5 million de Belges sont inscrits, ce qui devrait normalement les préserver de ces appels abusifs. Dans votre note de politique générale, vous avez vous-même indiqué que cette liste ne suffisait plus pour éviter d'être dérangé par ce type de sollicitations non voulues. Vous vous engagiez donc à ce que cette liste fonctionne de manière efficace à l'avenir.

Madame la secrétaire d'État, allez-vous renforcer cette liste pour que les personnes inscrites ne reçoivent plus d'appels publicitaires indésirables? Envisagez-vous d'imposer des amendes aux sociétés qui ne tiendraient pas compte de cette liste dans leur démarchage? Quelle suite donnerez-vous aux plus de 7 000 plaintes déposées cette année?

03.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur le président, monsieur D'Amico, la liste "Ne m'appellez plus" ("Do not call me") offre la possibilité aux abonnés téléphoniques de s'y inscrire pour ne plus recevoir d'appels téléphoniques de marketing direct. Les entreprises qui souhaitent faire des appels téléphoniques de marketing direct sont tenues de consulter au préalable cette liste afin de ne pas appeler les numéros qui figurent sur cette liste. Les modalités de fonctionnement de l'ASBL Do not call me seront adaptées et l'établissement de la liste sera pris en charge par les opérateurs télécom. Les modalités d'accès des entreprises à cette liste seront adaptées afin de faciliter sa consultation et le respect de cette obligation.

Les principaux problèmes qui subsistent sont ceux de l'usurpation d'identité, du *spoofing* et du marketing téléphonique ordinaire provenant de l'extérieur de l'Union européenne. Dans le cas de l'usurpation d'identité, le numéro de téléphone utilisé pour passer l'appel (souvent hors Union européenne) est remplacé par un numéro belge et est ainsi intraçable. Il est pratiquement impossible d'empêcher le marketing téléphonique en provenance de pays situés en dehors de l'Union européenne en raison de l'absence d'accord avec chaque pays individuellement.

En parallèle à notre projet pour la liste "Ne m'appellez plus", j'analyserai la publicité personnalisée que les entreprises veulent envoyer par la poste. Il existe actuellement une initiative volontaire du secteur appelée la "liste Robinson". Cette liste est gérée par la Belgian Association of Marketing et comporte les coordonnées des personnes qui ne souhaitent pas recevoir des courriers publicitaires personnalisés dans leur boîte aux lettres. J'analyserai la meilleure façon de moderniser cette solution.

De 2017 à 2019, le nombre de plaintes concernant les appels non sollicités a suivi l'augmentation du nombre de plaintes total: 21 % des signalements reçus concernaient les appels non sollicités lors de ces trois années. En 2020, ce rapport a baissé. Les plaintes concernant les appels non sollicités ne représentent plus que 11 % du nombre total de signalements reçus via le point de contact.

En cas d'infraction caractérisée, l'Inspection économique ouvre une enquête contre le ou les auteur(s) des pratiques dénoncées. Un des canaux permettant de détecter pareille infraction est notamment l'analyse des signalements reçus via le point de contact du SPF Économie. Il en va ainsi pour les appels non sollicités. Le cas échéant, l'Inspection économique dresse un avertissement ou un procès-verbal contre le ou les

contrevenant(s) avec proposition de transaction ou envoi direct au parquet.

En 2020, cinq procès-verbaux ont été dressés contre des entreprises n'ayant pas respecté la liste "Ne m'appellez plus!". Les appels non sollicités visés aux articles 110 à 115 du livre XV du Code de droit économique sont passibles d'une sanction de niveau 2 (amende pénale de 26 à 10 000 euros à multiplier par les décimes additionnels).

Des contrôles ont été spécifiquement prévus en 2021 dans le secteur du marketing par téléphone, en collaboration avec l'ASBL Ne m'appellez plus.

03.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie. Je suis désolé de n'avoir pas tout compris mais il y avait un écho.

Je veux juste préciser qu'avant votre arrivée en commission, à 15 h 45, j'ai reçu un appel téléphonique publicitaire émanant d'un numéro belge. Je ne comprends pas votre impuissance à tracer ce genre de numéro puisqu'il est clairement affiché. Il me paraît dès lors possible de remonter à la source de l'appel. Je suis étonné qu'il ne soit pas possible de retrouver ces personnes mal intentionnées.

Pour ce qui concerne les sociétés belges et européennes, vous l'avez abordé partiellement, il me semble qu'il faudrait alourdir les amendes. À défaut, cela va continuer.

03.04 Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Cher collègue, il est très difficile de tracer les numéros parce que les personnes qui utilisent la technique du numéro national se trouvent en dehors de l'Union européenne. Ce genre de numéro n'est dès lors pas traçable. Je vous enverrai ma réponse et nous pourrons peut-être en rediscuter prochainement. Je fais moi-même l'objet d'appels de ce genre. Il faut agir mais c'est techniquement très difficile.

Le **président**: Cher collègue D'Amico, vous pourrez retrouver rapidement la réponse de la secrétaire d'État dans le compte rendu intégral.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

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

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.16 uur.