

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

30 octobre 2020

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE (*)

Politique des consommateurs

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

30 oktober 2020

ALGEMENE BELEIDSNOTA (*)

Consumentenbeleid

Voir:

Doc 54 **1580/ (2020/2021):**
001: Liste des notes de politique générale.

(*) Conformément à l'article 111 du Règlement.

Zie:

Doc 54 **1580/ (2020/2021):**
001: Lijst van Beleidsnota's.

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement.

03357

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	: socialistische partij anders
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beige gekleurd papier)

La réglementation économique doit constituer la base pour assurer un équilibre entre les droits et les obligations tant des citoyens que des entreprises.

Une protection du consommateur adéquate est essentielle pour assurer un développement durable et équilibré du marché, en tenant compte également des membres les plus vulnérables de notre société.

Un agenda des consommateurs sera mis en place qui déterminera les priorités du gouvernement. Cet agenda tiendra compte de l'agenda des consommateurs européen que la Commission européenne prépare en ce moment.

Il reprendra en priorité la transposition des directives européennes en temps utile, mais il envisagera également d'autres mesures visant à protéger efficacement les intérêts économiques des consommateurs dans certains secteurs et à leur donner la possibilité de jouer un rôle actif dans la transition vers de nouveaux modèles économiques durables.

Transposition des directives européennes (E3)

La directive 2019/771 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens (nouvelle directive garantie) et la directive 2019/770 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (directive contenu digital) seront transposées dans le Code civil. Ces transpositions auront un impact sur l'information des consommateurs lorsqu'ils utilisent les plateformes d'économie collaborative et devraient également impacter la politique générale de durabilité des produits;

La directive 2019/2161 visant une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs (directive "omnibus") sera transposée dans le Code de droit économique. Cette directive veut assurer plus de transparence dans les relations entre entreprises et consommateurs, particulièrement dans le cadre de l'utilisation des nouvelles technologies et introduit des critères harmonisés applicables aux sanctions en cas de non-respect des dispositions européennes protectrices des consommateurs;

La future directive relative aux actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs, qui sera adoptée d'ici fin 2020, sera également transposée en droit belge. A cet effet, une évaluation approfondie de la réglementation actuelle sur l'action de groupe (*class action*) a été lancée par l'administration. La transposition de la directive tiendra compte des résultats de cette évaluation et devra

Economische regelgeving moet de basis vormen voor een evenwicht tussen de rechten en plichten van zowel burgers als ondernemingen.

Adequate consumentenbescherming is essentieel voor een duurzame en evenwichtige ontwikkeling van de markt, waarbij ook rekening wordt gehouden met de meest kwetsbare leden van onze samenleving.

Er zal een consumentenagenda worden opgesteld die de prioriteiten van de regering zal bepalen. Deze agenda zal rekening houden met de Europese consumentenagenda die de Europese Commissie momenteel opstelt.

Daarin zal de tijdige omzetting van EU-richtlijnen als prioriteit worden bestempeld, maar ook nog andere maatregelen om de economische belangen van de consumenten in bepaalde sectoren doeltreffend te beschermen en hen de kans te bieden een actieve rol te spelen in de transitie naar nieuwe duurzame economische modellen.

Omzetting van de Europese richtlijnen (E3)

Richtlijn 2019/771 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen (nieuwe richtlijn garantie) en richtlijn 2019/770 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten (richtlijn digitale inhoud) zullen worden omgezet in het Burgerlijk Wetboek. Die omzettingen zullen een impact hebben op de informatie voor consumenten, wanneer ze de deeleconomie-platforms gebruiken, en zouden eveneens van invloed moeten zijn op het algemene beleid inzake duurzaamheid van producten;

Richtlijn 2019/2161 betreffende een betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie (de "omnibusrichtlijn") zal worden omgezet in het Wetboek van economisch recht. Deze richtlijn heeft tot doel te zorgen voor meer transparantie in de betrekkingen tussen ondernemingen en consumenten, met name bij het gebruik van nieuwe technologieën, en voert geharmoniseerde criteria in voor sancties in geval van niet-naleving van de Europese bepalingen inzake consumentenbescherming;

De toekomstige richtlijn betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten, die eind 2020 zal worden aangenomen, zal ook in Belgisch recht worden omgezet. Met het oog hierop is de administratie gestart met een grondige evaluatie van de huidige regelgeving inzake groepsvorderingen (*"class action"*). Bij de omzetting van de richtlijn zal rekening worden gehouden met de

permettre de corriger les difficultés constatées après 5 ans d'existence de cette procédure.

Règlement des litiges (E3)

Le fonctionnement des services de médiation (ombudsmen) sera évalué et le cas échéant adapté afin de garantir la possibilité pour les consommateurs de compter sur un règlement alternatif des litiges efficace et facilement accessible.

Voyages (E3)

Les interdictions de voyager instaurées par la crise du COVID-19 ont montré les limites des règles européennes protectrices des consommateurs dans le secteur des voyages. La crise a eu de lourdes conséquences économiques, non seulement sur les entreprises actives dans ce secteur mais aussi sur de nombreux consommateurs dont le voyage a dû être annulé ou reporté sans remboursement immédiat. En dialogue avec la Commission européenne, le gouvernement agira pour défendre et garantir les droits des consommateurs lésés. Ainsi, il conviendrait d'harmoniser les délais de remboursement prévus par les différentes législations européennes applicables en cas d'annulation du moyen de transport (rail, route ou air) acheté ou du voyage à forfait souscrit. En parallèle, le gouvernement évaluera les systèmes existants concernant l'assurance d'insolvabilité des organisateurs et détaillants pour le secteur des voyages.

Lutte contre les publicités trompeuses (E3)

Afin d'encourager la consommation et la production durables d'ici 2024, le gouvernement entend assurer une information correcte des consommateurs concernant le caractère respectueux de l'environnement des produits. Dans ce cadre, des lignes directrices visant à lutter contre les publicités trompeuses qui ont pour objectif de donner une image "pro-environnementale" des produits (greenwashing) seront mises en place. Celles-ci, tiendront compte du Green Deal européen et des probables initiatives qui en découleront.

La liste "Ne m'appellez plus" a pour objectif de garantir aux abonnés téléphoniques de ne plus recevoir d'appels publicitaires indésirables par téléphone. Malheureusement l'inscription sur cette liste ne suffit plus à éviter d'être dérangé par ce type de sollicitations non voulues. Le gouvernement veillera à ce que la liste mise en place fonctionne de manière efficace.

resultaten van deze evaluatie en dan kunnen de probleempunten worden rechtgezet die na vijf jaar bestaan van deze procedure zijn vastgesteld.

Geschillenregeling (E3)

De werking van de bemiddelingsdiensten (ombudsmannen) zal worden geëvalueerd en indien nodig aangepast om ervoor te zorgen dat de consumenten kunnen vertrouwen op een efficiënte en gemakkelijk toegankelijke alternatieve geschillenbeslechting.

Reizen (E3)

De reisverboden die door de COVID-19-crisis zijn ingevoerd, hebben de limieten van de Europese regels inzake consumentenbescherming in de reissector aangetoond. De crisis heeft ernstige economische gevolgen gehad, niet alleen voor bedrijven die in deze sector actief zijn, maar ook voor veel consumenten die hun reis hebben moeten annuleren of uitstellen zonder onmiddellijke terugbetaling. In dialoog met de Europese Commissie zal de regering optreden om de rechten van de consumenten die zijn geschonden te verdedigen en te waarborgen. Zo zou het bijvoorbeeld wenselijk zijn om de terugbetalingstermijnen te harmoniseren, voorzien in de verschillende Europese wetgevingen die van toepassing zijn in geval van annulering van het aangekochte vervoermiddel (spoor, auto of vliegtuig) of de onderschreven pakketreis. Tegelijkertijd zal de regering de bestaande systemen met betrekking tot de insolventieverzekering voor organisatoren en doorverkopers in de reissector evalueren.

Strijd tegen misleidende reclame (E3)

Om duurzame consumptie en productie tegen 2024 te stimuleren, wil de regering ervoor zorgen dat de consument goed wordt geïnformeerd over de milieuvriendelijkheid van de producten. In dit verband zullen richtsnoeren ter bestrijding van misleidende reclame worden opgesteld die tot doel hebben een "pro-milieu"-imago van de producten te geven (greenwashing). In deze richtsnoeren zal rekening worden gehouden met de European Green Deal en de initiatieven die daar waarschijnlijk uit zullen voortvloeien.

De "Bel me niet meer" lijst heeft als doel te garanderen dat telefoonabonnees geen ongewenste reclame meer ontvangen via de telefoon. Helaas is opname op deze lijst niet langer voldoende om te voorkomen dat men wordt lastiggevallen door dit soort ongewenste telefoontjes. De regering zal ervoor zorgen dat de opgestelde lijst effectief zal werken.

Energie (E3)

L'énergie est un besoin fondamental. Chacun doit donc avoir accès à une énergie abordable. Le gouvernement répondra à ce besoin en assurant une transition plus facile vers un autre fournisseur d'énergie. L'accord de consommation en vue d'une meilleure protection des consommateurs et d'une réduction des charges administratives sera évalué et les travaux de réforme de la loi sur la facture d'énergie seront poursuivis.

Biens immeubles (E3)

Une analyse approfondie des problèmes rencontrés par les consommateurs dans le cadre de l'acquisition d'immeubles ou de travaux réalisés sur ceux-ci sera effectuée. En effet, le consommateur est souvent dépourvu de toute protection dans ce secteur alors même que des montants financiers importants sont en jeu. A cet effet, l'opportunité de moderniser la loi Breyne et d'élargir son champ d'application sera examinée afin de protéger les consommateurs contre le risque d'insolvabilité des entrepreneurs.

De même, les copropriétés qui ne sont pas représentées par un syndic ne bénéficient d'aucune protection contre des pratiques et clauses abusives des entreprises avec lesquelles elles concluent des contrats. L'opportunité de leur étendre la protection de la loi B2B sera examinée.

Moyens de paiement (E3)

Le gouvernement se fixe comme objectif d'étendre considérablement les paiements électroniques afin que le consommateur ait toujours la possibilité de payer de manière électronique. L'objectif de limiter l'usage des paiements en espèces se fera dans le respect du cours légal des pièces et des billets libellés en euro dont la Commission européenne vient de rappeler la portée. Cet objectif sera poursuivi en veillant à ne pas mettre à mal l'accessibilité aux services financiers pour les publics souffrant de la fracture numérique.

La secrétaire d'État à la Protection des consommateurs,

Eva DE BLEEKER

Energie (E3)

Energie is een basisbehoefte. Iedereen moet dus toegang hebben tot betaalbare energie. De regering zal in deze behoefte voorzien door te zorgen voor een vlottere overstap naar een andere energieleverancier. Het consumentenakkoord voor betere consumentenbescherming en vermindering van de administratieve lasten zal worden geëvalueerd en de werkzaamheden voor de hervorming van de wet op de energiefactuur zullen worden voortgezet.

Onroerende goederen (E3)

Er zal een diepgaande analyse worden uitgevoerd van de problemen die de consument ondervindt bij de aankoop van onroerend goed of bij de werken die eraan worden verricht. De consument geniet in deze sector vaak geen enkele bescherming, alhoewel er soms grote financiële bedragen mee gemoeid zijn. Daarom zal worden onderzocht of het wenselijk is de Breyne-wet te moderniseren en het toepassingsgebied ervan te verruimen om de consument te beschermen tegen het risico van insolventie van aannemers.

Evenzo genieten mede-eigenaars die niet door een syndicus worden vertegenwoordigd, geen enkele bescherming tegen oneerlijke praktijken en clausules van de ondernemingen waarmee zij contracten sluiten. De wenselijkheid om de bescherming van de B2B-wet tot hen uit te breiden zal worden onderzocht.

Betaalmiddelen (E3)

De overheid heeft zich ten doel gesteld om het elektronisch betalingsverkeer aanzienlijk uit te breiden, zodat de consument altijd de mogelijkheid heeft om elektronisch te betalen. De doelstelling om het gebruik van contante betalingen te beperken zal in overeenstemming zijn met de status van wettig betaalmiddel van de eurobiljetten en -munten, waarvan de draagwijdte door de Europese Commissie in herinnering is gebracht. Dit doel dient bereikt te worden met bijzondere aandacht voor de toegankelijkheid van financiële diensten voor dat publiek dat lijdt onder een digitale achtergesteldheid.

*De staatssecretaris voor
Consumentenbescherming,*

Eva DE BLEEKER