

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

3 novembre 2021

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE (*)

Protection des consommateurs

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

3 november 2021

BELEIDSNOTA (*)

Consumentenbescherming

Voir:

Doc 55 **2294/ (2021/2022):**

001: Liste des notes de politique générale.

002 à 020: Notes de politique générale.

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

Zie:

Doc 55 **2294/ (2021/2022):**

001: Lijst van beleidsnota's.

002 tot 020: Beleidsnota's.

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement.

05569

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
Vooruit	: Vooruit
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)

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Les consommateurs ont été particulièrement éprouvés en cette année 2021. Je pense entre autre aux conséquences de la crise de la COVID-19, aux difficultés auxquelles ils sont maintenant confrontés suite aux inondations catastrophiques de cet été ainsi qu'aux enjeux liés au changement climatique. En tant que secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, je veillerai particulièrement à ce que leurs intérêts soient pris en considération dans les politiques que j'envisage de mener cette année, toujours en concertation avec mon collègue le ministre de l'Économie.

Plateforme numérique hybride des consommateurs

Aujourd'hui, les consommateurs qui ont des questions, des signalements ou des plaintes concernant des produits et des services ne disposent pas d'un point de contact unique, et les informations pertinentes ne leur sont pas fournies de manière adéquate et uniforme. Ce manque de clarté est source d'incertitude et sape la confiance des consommateurs.

Dans ce contexte, l'administration, en concertation avec les services concernés, s'occupe de l'élaboration d'une plate-forme numérique centrale qui établira un lien entre les informations et les services relatifs à la protection des consommateurs. Le consommateur pourra y consulter les informations pertinentes et, le cas échéant, soumettre sa question, son signalement ou sa plainte. Cette préparation est étroitement liée à l'objectif ODD 16.6. développer des institutions publiques efficaces, responsables et transparentes. Une attention particulière est également accordée aux personnes qui n'ont pas une parfaite maîtrise du numérique.

Dangers en ligne

Le cadre de la consommation tel que nous le connaissons aujourd'hui a évolué. La numérisation et le rôle du consommateur en sont un exemple.

Il existe une augmentation constante de la vente de biens et de services en ligne. Les consommateurs doivent également pouvoir bénéficier d'un niveau élevé de protection en ligne.

Cette année, je vais me concentrer sur 5 domaines:

CONSUMENTENBESCHERMING

De consumenten zijn in 2021 bijzonder hard getroffen. Ik denk oa aan de gevolgen van de COVID-19-crisis, de moeilijkheden waarmee zij nu worden geconfronteerd na de catastrofale overstromingen van deze zomer en de uitdagingen van de klimaatverandering. Als staatssecretaris voor Consumenten-bescherming staan hun belangen centraal bij de beleidsmaatregelen die ik dit jaar neem, steeds in overleg met mijn collega de minister van Economie die medebevoegd is in consumentenbescherming.

Hybride digitaal consumentenplatform

Consumenten met vragen, meldingen of klachten over producten en diensten kunnen op dit moment niet terecht bij één contactpunt. De relevante informatie wordt hen niet verstrekt op een geschikte en uniforme manier. Dat gebrek aan duidelijkheid is een bron van onzekerheid en ondermijnt het consumentenvertrouwen.

In die context is de administratie, in overleg met de betrokken diensten, bezig met de voorbereiding van een centraal hybride digitaal platform dat een brug zal slaan tussen de informatie en de diensten voor consumentenbescherming. De consument zal er relevante informatie kunnen raadplegen en, in voorkomend geval, zijn vraag, melding of klacht kunnen indienen. Deze voorbereiding hangt nauw samen met de SDG-doelstelling 16.6. om doeltreffende, verantwoordelijke en transparante publieke instellingen te ontwikkelen. Speciale aandacht gaat ook naar diegenen die digitaal niet volledig mee zijn.

Gevaren online

Het consumenten kader zoals we dat vandaag kennen, is geëvolueerd. Een voorbeeld daarvan is digitalisering en de rol van de consument.

Er is een voortdurende toename van de online verkoop van goederen en diensten. Consumenten moeten ook online van een hoog beschermingsniveau kunnen genieten

Ik zal mij dit jaar toespitsen op 5 domeinen:

I. — INFLUENCER MARKETING

De plus en plus d'entreprises s'écartent des méthodes de publicité traditionnelles pour tenter de faire passer leur message à un public cible de plus en plus difficile à atteindre. Ils font la publicité de leurs produits par l'intermédiaire d'influenceurs qui comptent le public cible visé parmi leurs abonnés. Il s'agit souvent de personnes qui recommandent certains produits, sans qu'il soit toujours clair que les influenceurs concernés ne le font pas sans obligation, mais sont en réalité payés ou sponsorisés par la marque en question.

En collaboration avec le Centre de communication et le SPF Economie, un projet de nouvelles recommandations pour les influenceurs est donc en cours d'élaboration.

II. — DROPSHIPPING

Le dropshipping est un modèle hybride dans lequel l'éditeur d'une boutique en ligne vend des produits qu'il n'a pas en stock. Cependant, cela entraîne régulièrement des problèmes de livraison et de qualité, car la boutique en ligne elle-même ne garantit pas les produits et n'a pas vérifié ou ne peut pas garantir leur conformité au préalable. Outre la prévention et la sensibilisation à l'existence du dropshipping, l'accent sera donc mis sur le contrôle.

III. — AFFILIATE MARKETING

Le marketing d'affiliation est un marketing internet dans lequel les annonceurs récompensent leurs partenaires pour les ventes ou les pistes (telles que les adhésions - abonnements) générées par l'affilié. Si une vente ou une piste résulte du renvoi de clients vers les annonceurs, l'affilié reçoit une compensation de l'annonceur. Cependant, via les faux concours en ligne, toutes sortes de données personnelles des consommateurs sont collectées et vendues. Ces données sont ensuite utilisées par des centres d'appels et des sociétés de marketing pour faire de la publicité au nom de dizaines d'entreprises belges.

L'Inspection économique, le parquet et l'Autorité de protection des données travailleront ensemble pour lutter contre les organisations criminelles à l'origine de cette situation.

Les différentes pistes juridiques seront également explorées, telles que la responsabilité en chaîne en matière de collecte et de gestion des données personnelles.

I. — INFLUENCER MARKETING

Steeds meer bedrijven wijken af van traditionele reclamemethoden in een poging hun boodschap afgeleverd te krijgen bij een steeds moeilijker te bereiken doelpubliek. Ze adverteren hun producten via influencers die het beoogde doelpubliek onder hun volgers hebben. Het gaat daarbij vaak om personen die bepaalde producten aanprijzen, zonder dat daarbij altijd duidelijk is dat de betrokken influencers dat niet vrijblijvend doen, maar wel degelijk door het betrokken merk betaald of gesponsord worden.

Samen met het Communicatiecentrum en de FOD Economie wordt er daarom gewerkt aan een ontwerp van nieuwe aanbevelingen voor influencers.

II. — DROPSHIPPING

Dropshipping is een hybride model waarbij een uitgever van een webshop producten verkoopt die hij niet in voorraad heeft. Echter levert dit geregeld leverings- en kwaliteitsproblemen op omdat de webshop zelf niet instaat voor de producten, en de conformiteit dus vooraf niet zelf heeft onderzocht of kan garanderen. Er zal daarom naast preventie en het bewust maken van het bestaan van dropshipping ook meer ingezet worden op controle.

III. — AFFILIATE MARKETING

Affiliate marketing is internetmarketing waarbij adverteerders hun partners belonen voor de gegenereerde verkopen of leads (zoals lidmaatschappen - abonnementen) die de affiliate heeft aangeleverd. Als er uit het doorverwijzen van klanten naar de adverteerders een verkoop of lead volgt, ontvangt de affiliate hiervoor een vergoeding van de adverteerder. Via online nepwedstrijden worden echter allerlei persoonlijke consumentengegevens verzameld en doorverkocht. Die data worden dan door callcenters en marketingbedrijven gebruikt om reclame te maken in naam van tientallen Belgische bedrijven.

Er zal samen met de Economische Inspectie, het parket en de Gegevensbeschermingsautoriteit samengewerkt worden de criminele organisaties die hierachter zitten te bestrijden.

Verder zullen ook de verschillende wettelijke pistes onderzocht worden zoals ketenaansprakelijkheid inzake het vergaren en beheer van persoonlijke data.

IV. — SYSTÈME PYRAMIDAL

Le phénomène des systèmes pyramidaux se produit également en ligne. Des entreprises malhonnêtes promettent aux jeunes une vie de luxe s'ils suivent des formations chez elles. En réalité, ils tiennent les jeunes en laisse en leur promettant de gagner rapidement beaucoup d'argent. Il s'agit plutôt d'attirer de nouveaux clients que de la formation elle-même. Les paiements dépendent du nombre de nouveaux arrivants recrutés (par le participant). Ceci ressemble beaucoup à un système de vente pyramidale.

Des contrôles ciblés de l'Inspection économique continueront d'être effectués, ainsi que la sensibilisation des personnes à l'importance du Point de contact. Plus il y a de signalements, plus l'Inspection économique dispose d'informations pour mener son enquête.

V. — PHISHING

L'hameçonnage ou le phishing est une forme de fraude internet qui consiste à recevoir de faux messages pour tenter de s'emparer d'informations de connexion, de cartes de crédit, de codes pin ou d'autres données personnelles. On s'attend à ce que ce phénomène ne fasse qu'augmenter.

Dans la lutte contre le phishing, l'ensemble du gouvernement travaille sur la campagne "phishing awareness". Ensemble, ils continueront à sensibiliser et à punir les fraudeurs et les cybercriminels.

La lutte contre la fraude au compteur kilométrique

L'application des modifications apportées au Car-Pass a montré qu'il y a encore des améliorations à faire aux informations figurant sur le Car-Pass. Par exemple, il serait utile d'indiquer le type de carburant utilisé par le véhicule et s'il est équipé d'un moteur électrique auxiliaire, ou encore d'y indiquer les réparations importantes effectuées. L'ASBL Car-Pass dispose également de nombreuses données qui pourraient s'avérer utiles pour les études sur la mobilité, l'environnement, la sécurité routière ou l'évolution du parc automobile belge.

À cet effet, un projet de loi, rédigé en collaboration avec l'ASBL Car-Pass sera soumis à la Chambre des représentants.

Pour une approche globale de la fraude au compteur kilométrique, il faut prendre des mesures adéquates dans l'ensemble de l'Union européenne.

IV. — PIRAMIDESPEL

Het fenomeen van piramidespelen doet zich ook online voor. Malafide bedrijven beloven jongeren een luxe eventje als ze training volgen bij hen. Ze houden in werkelijkheid jongeren aan het lijntje met de belofte snel veel geld te verdienen. Het draait meer om het aanbrengen van nieuwe klanten dan de training zelf. Uitbetalingen zijn afhankelijk van het aantal (door de deelnemer) geworven nieuwkomers. Het heeft daarom veel weg van een systeem van piramideverkoop.

Er zal blijvend ingezet worden op gerichte controles door de Economische Inspectie alsook op het bewust maken van het belang van het Meldpunt. Hoe meer meldingen, hoe meer informatie dat de Economische Inspectie heeft om haar onderzoek te voeren.

V. — PHISHING

Phishing is een vorm van internetfraude waarbij je valse berichten ontvangt om inloggegevens, creditcard-informatie, pincodes of andere persoonlijke gegevens te achterhalen. Er wordt verwacht dat dit alleen maar zal toenemen.

In de strijd tegen phishing werkt de voltallige regering aan de "phishing awareness campagne". Samen zal er blijvend ingezet worden op sensibilisering en bestraffing van fraudeurs en internetcriminelen.

Strijd tegen km fraude

De toepassing van wijzigingen aan de Car-Pass heeft aangetoond dat er nog verbeteringen mogelijk zijn van de informatie die op de Car-Pass kan staan. Het zou bijvoorbeeld nuttig zijn te vermelden welk brandstoftype het voertuig nodig heeft, of het is uitgerust met een elektrische hulpmotor, en of er belangrijke herstellingen werden uitgevoerd. De vzw Car-Pass beschikt eveneens over tal van gegevens die nuttig kunnen zijn voor studies over mobiliteit, leefmilieu, verkeersveiligheid of de evolutie van de Belgische autovloot.

In dat opzicht zal een wetsontwerp, opgesteld in samenwerking met de vzw Car-Pass, ingediend worden bij de Kamer van Volksvertegenwoordigers.

Voor een globale aanpak van tellerfraude zouden in gans de Europese Unie afdoende maatregelen genomen moeten worden.

La fraude au compteur kilométrique est très notamment répandue en Allemagne. Toutefois, la Belgique et les Pays-Bas sont les seuls pays qui exigent que le vendeur présente à l'acheteur un certificat indiquant le nombre de kilomètres parcourus et la date à laquelle il a été établi. En raison de la croissance actuelle du marché de l'occasion et des importations qui en sont une conséquence, je souhaite à nouveau attirer l'attention de la Commission européenne sur le problème de la fraude au compteur kilométrique.

Droit à l'oubli

Le droit à l'oubli en matière d'assurance revenu garanti n'est actuellement pas encore inclus dans la législation existante, qui n'introduit ce droit que pour l'assurance solde restant dû. Sur la base d'un nouveau code de conduite de l'Association professionnelle des Entreprises d'assurances, l'extension du droit à l'oubli à l'assurance revenu garanti sera également ancrée dans la loi. Cela concerne principalement les personnes qui sont guéries d'un cancer.

Lors de la détermination de l'état de santé actuel, l'assureur ne peut plus tenir compte de l'affection cancéreuse 10 ans après sa disparition réussie, et à condition qu'aucune rechute ne survienne. On étudie actuellement la possibilité d'étendre les pouvoirs du Bureau du suivi de la tarification afin que la détermination de l'exclusion soit soumise à leur avis indépendant.

On étudie également si le droit à l'oubli peut être étendu à d'autres maladies chroniques par le biais des tableaux de référence. Après tout, même ceux qui souffrent d'une maladie chronique et qui sont pourtant parfaitement capables d'entreprendre se voient souvent dire que la demande de revenu garanti est refusée ou n'est possible que moyennant le paiement d'une prime supplémentaire.

Nous tenons compte de la résolution proposée par la députée Dierick et votée à la Chambre sur ce sujet, ainsi que des présentes propositions de loi des députés Decaluwé, Verhelst et Van Bossuyt.

Marketing intrusif

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.

Fraude met de kilometerteller is o.m. wijdverbreid in Duitsland. België en Nederland zijn echter de enige landen die de verkoper verplichten de koper een certificaat voor te leggen met het aantal afgelegde kilometers en de datum waarop dit is vastgesteld. Door de huidige groeiende tweedehandsmarkt en de daarmee gepaard gaande import zal ik het probleem van tellerfraude dan ook opnieuw onder de aandacht brengen van de Europese Commissie.

Recht op vergeten

Het recht om vergeten te worden bij de verzekering gewaarborgd inkomen is thans nog niet inbegrepen in de bestaande wetgeving die enkel dit recht invoert voor schuldsaldoverzekeringen. Op basis van een nieuwe gedragscode van de Beroepsvereniging van Verzekeringsondernemingen zal de uitbreiding van het recht om vergeten te worden naar de verzekering gewaarborgd inkomen ook wettelijk verankerd worden. Het gaat in de eerste plaats om personen die genezen zijn van kanker.

Bij het bepalen van de huidige gezondheidstoestand mag de verzekeraar geen rekening meer houden met die kankeraandoening 10 jaar na de genezing ervan, en voor zover er geen herval plaatsvindt. Er wordt onderzocht of de bevoegdheden van het Opvolgingsbureau voor de Tarifiering kunnen uitgebreid worden om de vaststelling van de uitsluiting te onderwerpen aan hun onafhankelijk advies.

Ook wordt onderzocht of het recht om vergeten te worden kan uitgebreid worden naar andere chronische ziekten via de referentieroosters. Immers, ook wie leidt aan een chronische ziekte en toch perfect in staat is om te ondernemen, krijgt vaak te horen dat de aanvraag van een gewaarborgd inkomen wordt geweigerd of enkel mogelijk is mits het betalen van een bijpremie.

We houden rekening met de resolutie, voorgesteld door volksvertegenwoordiger Dierick en, gestemd in De Kamer aangaande dit onderwerp, evenals met de voorliggende wetsontwerpen, van de volksvertegenwoordigers Decaluwé, Verhelst en Van Bossuyt.

Opdringerige marketing

De Bel Me Niet-Lijst (Do Not Call Me) geeft telefonie-abonnees de mogelijkheid zich in te schrijven en zo geen telefonische direct marketing-oproepen meer te krijgen.

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 prise en charge par les opérateurs Telecom. Les modalités d'accès des entreprises à cette liste seront adaptées, afin de faciliter sa consultation et ainsi le respect de cette obligation.

En parallèle, 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.

Lutte contre le greenwashing

Des mesures actives seront également prises contre le greenwashing. Après tout, le développement durable est important pour de nombreux consommateurs et pèse de plus en plus lourd dans leurs choix.

De plus en plus d'entreprises font de la durabilité un point d'attention à l'ordre du jour. Toutefois, certaines entreprises en abusent également en présentant leurs produits comme plus écologiques et durables qu'ils ne le sont en réalité. Les recherches menées par la Commission européenne en coopération avec les autorités nationales chargées de la protection des consommateurs montrent que cette forme de publicité trompeuse constitue un problème majeur.

Un guide pratique dans la lutte contre les allégations environnementales trompeuses a déjà été élaboré en collaboration avec le SPF Economie pour aider les entreprises à éviter les différentes formes de greenwashing dans leur propre publicité et marketing. Cette ambition sera poursuivie, et les consommateurs eux aussi puissent savoir plus clairement comment reconnaître le greenwashing et ce qu'ils peuvent faire pour l'éviter. Les contrôles de ces pratiques commerciales trompeuses restent cruciaux. En ce sens, je m'engage pleinement à déployer l'Inspection économique et à lutter plus vigoureusement contre les entreprises coupables de greenwashing.

Ces éléments devraient contribuer à renforcer la confiance des consommateurs.

Bedrijven die direct marketing-oproepen willen doen, zijn verplicht om op voorhand die lijst te raadplegen zodat ze de telefoonnummers op de lijst niet opbellen. De werkingsprocedures van de vzw Do not Call Me zullen worden aangepast en de opmaak van de lijst zal worden overgenomen door de telecomoperatoren. De modaliteiten voor toegang tot de lijst door de bedrijven zullen worden aangepast, om de raadpleging ervan en dus de naleving van deze verplichting te vergemakkelijken.

Tegelijkertijd bekijk ik de gepersonaliseerde reclame die bedrijven willen versturen via de post. Op dit moment bestaat er een vrijwillig initiatief van de sector, namelijk de Robinsonlijst. Die lijst wordt beheerd door de Belgian Association of Marketing en omvat de gegevens van personen die geen gepersonaliseerde reclamebrieven willen ontvangen in hun brievenbus. Ik bekijk hoe deze oplossing best gemoderniseerd wordt.

Aanpakken van greenwashing

Er zal verder actief opgetreden worden tegen greenwashing. Duurzaamheid is voor veel consumenten namelijk belangrijk en weegt steeds meer door in hun keuzes.

Alsmaar meer bedrijven hebben duurzaamheid dan ook als aandachtspunt op de agenda staan. Sommige bedrijven maken hier echter ook misbruik van door hun product meer ecologisch en duurzamer voor te stellen dan het in feite is. Dat deze vorm van misleidende reclame een prominent probleem is, blijkt uit onderzoek van de Europese Commissie in samenwerking met de nationale consumentenautoriteiten.

Eerder werd al samen met de FOD Economie een praktische gids opgesteld in de strijd tegen de misleidende milieuclaims om bedrijven te helpen verschillende vormen van greenwashing te vermijden in hun eigen reclame en marketing. Deze ambitie zal worden verdergezet waarbij het ook voor consumenten duidelijker moet zijn hoe ze greenwashing herkennen en wat ze er tegen kunnen doen. Controles op dergelijke misleidende handelspraktijken blijven cruciaal. In die zin engageer ik me ten volle om in te zetten op de Economische Inspectie en bedrijven die zich schuldig maken aan greenwashing harder aan te pakken.

Deze elementen moeten bijdragen tot het vergroten van het consumentenvertrouwen.

Bancs solaires

Les consommateurs doivent être correctement informés de l'utilisation des bancs solaires et des effets négatifs possibles des rayons UV sur le corps. En concertation avec tous les acteurs concernés, je recherche des solutions prévoyant des contrôles plus ciblés et des lignes directrices claires pour les centres de bronzage, afin de pouvoir lutter contre les opérateurs malhonnêtes qui ne respectent pas les règles.

Diamant

Afin de protéger le consommateur, j'examinerai, avec mon collègue, le ministre de l'Économie, s'il est utile et nécessaire d'établir une terminologie obligatoire pour la vente de diamants, par analogie avec la législation française. En effet, plusieurs noms sont utilisés pour masquer la différence entre un diamant naturel et un diamant synthétique. Cette situation peut conduire à une escroquerie à l'encontre du consommateur. Il existe déjà une distinction terminologique claire entre les diamants synthétiques et naturels dans le secteur B2B.

Le CDE offre la possibilité d'imposer des conditions par le biais d'un arrêté royal concernant l'indication du prix, l'utilisation de la désignation de certains biens, l'indication des spécifications de certains biens, etc. s'il apparaît que les règles générales sont insuffisantes.

Secteur des voyages

La directive européenne 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées impose aux États membres de mettre en place un mécanisme obligeant les organisateurs de voyages à fournir une garantie de remboursement en cas d'insolvabilité.

Les voyageurs doivent pouvoir récupérer toutes les sommes versées en cas de faillite, voire être rapatriés, le cas échéant.

Les interdictions de voyage instaurées en raison de la crise du COVID-19 a eu de lourdes conséquences économiques pour les entreprises actives dans ce secteur. Le remboursement des vouchers qui ont été délivrés dans ce cadre risque de provoquer l'intervention des assureurs en garantie contre leur insolvabilité pour des montants supérieurs aux estimations prévues.

Le législateur belge a fait le choix d'un régime d'assurance, mais d'autres systèmes sont possibles. Devant les difficultés annoncées pour les principaux assureurs des organisateurs de voyages, j'explorerai d'autres pistes ensemble avec mon collègue le ministre Dermagne afin

Zonnebanken

Consumenten moeten degelijk worden geïnformeerd over het gebruik van zonnebanken en de mogelijke negatieve effecten van UV-stralen op het lichaam. In overleg met alle relevante actoren zoek ik naar oplossingen met meer gerichte controles en duidelijke richtlijnen voor zonnecentra zodat malafide uitbaters die de regels niet naleven, aangepakt kunnen worden.

Diamant

Om de consument te beschermen zal ik laten onderzoeken, samen met mijn collega minister van Economie, of het, naar analogie met de Franse wetgeving, nuttig en nodig is om een verplichte terminologie rond de verkoop van diamant vast te leggen. Er worden namelijk diverse benamingen gebruikt om het verschil te verdoezelen tussen een natuurlijke diamant en een synthetische. Deze situatie kan leiden tot consumentenbedrog. Er wordt reeds een duidelijk terminologisch onderscheid gemaakt tussen synthetische en natuurlijke diamant in de B2B sector.

Het WER biedt de mogelijkheid om via KB voorwaarden op te leggen wat betreft vermelding van prijs, gebruik van benaming van bepaalde goederen, het vermelden van specificaties van bepaalde goederen etc. als blijkt dat de algemene regels onvoldoende zijn.

Reissector

De Europese richtlijn 2015/2302 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen legt de lidstaten op om een mechanisme te implementeren dat reisorganisators verplicht een gegarandeerde terugbetaling aan te bieden in geval van insolventie.

De reizigers moeten alle betaalde bedragen volledig kunnen terugkrijgen bij een faillissement en moeten indien nodig worden gerepatriëerd.

Het reisverbod dat werd opgelegd vanwege de COVID-19-crisis had zware economische gevolgen voor de bedrijven die actief zijn in deze sector. De terugbetaling van de vouchers die in dat kader werden verstrekt, kan leiden tot een tussenkomst van verzekeraars om hun insolventie te garanderen voor bedragen die hoger zijn dan werd geschat.

De Belgische wetgever heeft gekozen voor een verzekeringsstelsel, maar andere stelsels zijn mogelijk. Gezien de moeilijkheden die werden aangekondigd voor de belangrijkste verzekeraars van reisorganisators, onderzoek ik met mijn collega minister Dermagne andere

de répondre aux exigences du droit européen et de mettre en place une garantie solide contre l'insolvabilité des entreprises actives dans ce secteur, avec une attention particulière à la protection nécessaire du consommateur.

Présence des banques

Ensemble avec le secteur et mes collègues ministres Dermagne et Van Peteghem, j'ai créé le service bancaire universel en 2021 afin de garantir un service bancaire aux personnes les moins numérisées. Pour que ce SBU soit pleinement opérationnel cette année, il est nécessaire que chaque consommateur ait un accès maximal à son argent liquide et puisse faire un usage optimal de ses services bancaires.

Avec les collègues précités, nous suivons de près les changements dans le secteur bancaire et la disparition des distributeurs de billets (ATM) et des guichets bancaires.

Nous mettons tout en œuvre pour continuer à assurer la proximité des banques pour les moins numérisés d'entre nous. Je continuerai à tout mettre en œuvre pour que les nouveaux ATM soient plus que de simples distributeurs d'argent liquide et offrent un large éventail de services bancaires.

Outils de comparaison des produits financiers et d'assurance

Les consommateurs doivent disposer des informations nécessaires et correctes pour faire un choix éclairé sur leurs produits financiers et d'assurance.

Il est donc utile que les consommateurs puissent comparer plus facilement ces produits grâce à un outil qui leur donne un aperçu, notamment du prix de ces produits ou de la proximité de l'établissement. Les résultats d'une étude de marché récemment menée par des étudiants peuvent aider à la poursuite ces recherches sur les outils de comparaison en coopération avec la FSMA.

Une recherche d'un outil de comparaison pour les assurances familiales prendra forme cette année. Nous voulons améliorer et promouvoir l'outil de comparaison existant de la FMSA pour les comptes courants.

Economie circulaire: lutte contre l'obsolescence prématurée

Dans le cadre de la transposition de la directive 2019/771/relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, un projet de loi modifiant les dispositions de l'ancien Code civil relatives aux ventes

pistes om aan de vereisten van het Europees recht te voldoen en een solide garantie tegen de insolventie van ondernemingen in deze sector te implementeren, met bijzondere aandacht voor de nodige bescherming van de consument.

Aanwezigheid banken

Samen met de sector en mijn collegae ministers Dermagne en Van Peteghem heb ik in 2021 de Universele Bankdienst in het leven geroepen om de minder-digitalen een gegarandeerde bankservice aan te bieden. Om deze UBD ten volle zijn werking te laten kennen dit jaar is het noodzakelijk dat elke consument maximaal aan zijn geld in cash kan geraken en zijn bankdiensten optimaal kan benutten.

Met bovenvernoemde collegae volgen we nauwgezet de veranderingen in de bankensector en het verdwijnen van bankbiljettendistributeurs (ATM's) en bankklokken op.

We zetten er maximaal op in om zoveel mogelijk de nabijheid van de banken te blijven bewerkstelligen voor de minder-digitalen onder ons. Ik blijf er voor ijveren dat de nieuwe ATM's op termijn meer zullen zijn dan alleen maar cashdistributeurs en dat ze een ruim gamma aan bankdiensten aanbieden.

Vergelijkingstools financiële en verzekeringsproducten

Consumenten moeten over de nodige en juiste informatie beschikken om een gefundeerde keuze te maken over zijn financiële en verzekeringsproducten.

Het is dan ook nuttig dat consumenten deze producten eenvoudiger kunnen vergelijken via een tool die consumenten inzicht geeft in o.a. de kostprijs van deze producten of de nabijheid van de instelling. Resultaten van een onlangs uitgevoerd marktonderzoek door studenten kunnen helpen bij het verdere onderzoek naar vergelijkingstools in samenwerking met het FSMA.

Een onderzoek naar een vergelijkingstool voor de familiale verzekering zal dit jaar vorm krijgen. De bestaande vergelijkingstool van het FMSA voor zichtrekeningen willen we verder verbeteren en promoten.

Circulaire economie: strijd tegen voortijdige veroudering

In het kader van de omzetting van richtlijn 2019/771 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen werd een wetsontwerp tot wijziging van de bepalingen van het oude Burgerlijk

aux consommateurs a été approuvé par le Conseil des ministres du 2 juillet 2021.

Dans la mesure où la période de garantie légale pour certains biens peut être un élément important de la transition vers une économie circulaire, le gouvernement examinera si la garantie légale peut jouer un rôle sur l'évolution de la durée de vie des produits. Ce processus peut être important dans le contexte de la réalisation de la cible 12.5 des ODD sur la limitation de la production de déchets par la prévention ou la réutilisation. Des campagnes de sensibilisation spécifiques sur la garantie légale et le droit à la réparation dans le secteur du vélo sont à l'étude. Dans le même secteur, il faut également que les consommateurs sachent plus clairement quelles assurances sont obligatoires et dans quelles circonstances, ainsi que la possibilité d'inclure le vélo dans certaines polices d'assurance.

Nous attendons également l'initiative européenne sur le nouvel agenda des consommateurs, qui aborde la lutte contre le vieillissement prématuré planifié et le droit à la réparation. La Belgique y participera activement et fera pression au bénéfice du consommateur.

Directives européennes

La directive 2019/2161 visant à une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs doit être transposée en droit belge pour le 28 novembre 2021 et entrer en vigueur 6 mois plus tard.

Après avis de la Commission Consultative spéciale Consommation, la transposition sera finalisée en concertation avec mes collègues en charge des Classes moyennes et de l'Économie.

La transposition pourra alors être soumise à la Chambre pour approbation et entrer en vigueur dans les délais imposés.

La directive 2020/1828 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE doit être transposée en droit belge pour le 25 décembre 2022 et entrer en vigueur 6 mois plus tard. À cet effet, l'administration a fait réaliser une analyse approfondie de l'impact sur les dispositions légales pertinentes. En ce moment, elle s'occupe de l'élaboration d'un avant-projet de loi de transposition. En concertation avec le ministre de la Justice et le ministre de l'Économie, ce projet de loi sera finalisé et soumis aux ministres concernés.

Wetboek betreffende de verkoop aan consumenten goedgekeurd door de Ministerraad van 2 juli 2021.

Voor zover de wettelijke garantieperiode van bepaalde goederen een belangrijke factor kan zijn voor de transitie naar een circulaire economie, gaat de regering onderzoeken of de wettelijke garantie een rol kan spelen voor de evolutie van de levensduur van producten. Dit proces kan van belang zijn in het kader van het behalen van de SDG-target 12.5. rond het beperken van afvalproductie via preventie of hergebruik. Specifieke awareness campagnes rond de wettelijke garantie en het recht op herstel in de fietssector worden onderzocht. In die zelfde sector moet het voor de consument ook duidelijker worden welke verzekeringen er verplicht zijn in welke omstandigheden evenals de mogelijkheid van aanwezigheid van de fiets in sommige verzekeringspolissen.

We verwachten ook het Europese initiatief rond de Nieuwe Consumenten Agenda waarin de strijd tegen voortijdige geplande veroudering en het recht op herstel wordt aangepakt. België zal daar actief aan meewerken en proberen haar stempel er op te drukken ten voordele van de consument.

Europese richtlijnen

De richtlijn 2019/2161, die een betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie beoogt, moet worden omgezet in Belgisch recht tegen 28 november 2021 en moet 6 maanden later van kracht worden.

Nadat de Bijzondere Raadgevende Commissie Verbruik haar advies heeft gegeven, zal de omzetting worden gefinaliseerd in overleg met mijn collega's bevoegd voor Middenstand en Economie.

De omzetting kan dan worden voorgelegd aan de Kamer om te worden goedgekeurd en vervolgens binnen de opgelegde termijn in werking te treden.

De richtlijn 2020/1828 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van richtlijn 2009/22/EG moet worden omgezet in Belgisch recht tegen 25 december 2022 en moet 6 maanden later van kracht worden. In dat opzicht heeft de administratie een uitgebreide analyse laten maken van de impact op de relevante wettelijke bepalingen. Ze bereidt momenteel een voorontwerp van omzettingswet voor. In overleg met de minister van Justitie en de minister van Economie zal dit wetsontwerp worden gefinaliseerd en worden voorgelegd aan de desbetreffende ministers.

Secteur de la Construction

En ce moment, mon administration procède à une analyse des problèmes rencontrés par les consommateurs lors de rénovations importantes de bâtiments anciens. Sur la base des résultats, certaines propositions seront faites pour protéger les consommateurs contre le risque d'insolvabilité des entrepreneurs.

Il pourrait s'agir d'orientations spécifiques pour les entrepreneurs, de modifications ciblées de la loi Breyne, de campagnes de sensibilisation pour informer les consommateurs de leurs droits, ou d'une combinaison de ces mesures.

Résolutions et directives

Les résolutions approuvées par la Chambre seront suivies de près. Il s'agit des résolutions entre octobre 2020 et juillet 2021 pour lesquelles j'ai été désigné comme pilote et poursuivrai le traitement, conformément au règlement de la Chambre.

L'importance du respect des obligations européennes y est soulignée, dont notamment la transposition des directives européennes et de la mise en œuvre des règlements européens.

En raison des retards encourus à cause de la crise COVID, le déficit maximal de 1 % pour la transposition des directives européennes a été dépassé en Belgique, comme dans la plupart des autres pays européens.

Au moyen d'une concertation continue avec la Commission européenne et d'un suivi régulier en coopération avec mon administration, je poursuivrai mes efforts pour résorber ce déficit pour mon domaine de responsabilité afin de respecter les délais imposés par la Commission européenne.

*La secrétaire d'État
à la Protection des consommateurs,*

Eva DE BLEEKER

Bouwsector

Mijn administratie voert op dit moment een analyse uit van problemen die de consument ondervindt bij grote renovaties van oude gebouwen. Op basis van de resultaten zullen bepaalde voorstellen worden gedaan die de consumenten beschermen tegen het insolventierisico van aannemers.

Het zou kunnen gaan om een specifieke omkadering van aannemers, gerichte wijzigingen van de wet-Breyne, of sensibiliseringscampagnes om de consumenten te informeren over hun rechten, of een combinatie van deze maatregelen.

Resoluties en richtlijnen

De goedgekeurde resoluties binnen de Kamer zullen nauwgezet opgevolgd worden. Dit voor de resoluties tussen oktober 2020 en juli 2021 waar ik als piloot voor aangeduid ben en die ik, conform met het Reglement van de Kamer, verder zal behandelen.

Het belang om tegemoet te komen aan Europese verplichtingen wordt hierbij benadrukt, waaronder de omzetting van Europese richtlijnen en de uitvoering van Europese verordeningen.

Wegens de vertragingen opgelopen wegens de COVID-crisis, werd voor België, net zoals bij de meeste andere Europese landen, het maximale omzettingsdeficit van 1 % voor omzetting van Europese richtlijnen overschreden.

Via continue overleg met de Europese Commissie en regelmatige opvolging in samenwerking met mijn administratie zal ik mij blijven inspannen om dit tekort voor mijn bevoegdheidsgebied terug te dringen, zodat de door de Europese Commissie opgelegde termijnen behaald zullen worden.

*De staatssecretaris
voor Consumentenbescherming,*

Eva DE BLEEKER