

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

23 april 2025

BELEIDSNOTA (*)
Consumentenbescherming

Zie:

Doc 56 **0856/ (2024/2025)**:
001 tot 033: Beleidsnota's.

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

23 avril 2025

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE (*)
Protection des consommateurs

Voir:

Doc 56 **0856/ (2024/2025)**:
001 à 033: Notes de politique générale.

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

01495

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Reglementering

De ontwikkeling en implementatie van een robuust reglementair kader vormt de eerste essentiële stap om consumenten beter te beschermen. In meerdere sectoren zullen maatregelen worden genomen die consumenten een correcte behandeling garanderen.

We zoeken hierbij naar het juiste evenwicht tussen het beschermen van consumenten en het beperken van de administratieve lasten voor ondernemingen.

Om uitvoering te geven aan de ambitieuze doelstellingen van deze regering, kan ik onder meer rekenen op de FOD Economie, die drie cruciale hefboomen in handen heeft om de consument te beschermen: reglementering, toezicht en informatie.

1. Consumentenbescherming (algemeen)

Opvolging van Europese wetgevende initiatieven

De Europese Commissie publiceerde in oktober 2023 een voorstel tot wijziging van de Richtlijn 2013/11 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (ADR). De wijziging van deze richtlijn is er voornamelijk op gericht om het wettelijke kader aan te passen om het beter af te stemmen op de digitale markt, het gebruik van ADR in grensoverschrijdende geschillen te verhogen en ADR-procedures te vereenvoudigen.

Tegelijkertijd deed de Europese Commissie een voorstel voor een verordening tot intrekking van Verordening 524/2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (ODR) wat betreft het stopzetten van het Europese ODR-platform. De Verordening (EU) 2024/3228 van 19 december 2024 tot intrekking van Verordening (EU) nr. 524/2013 en tot wijziging van de Verordeningen (EU) 2017/2394 en (EU) 2018/1724 wat betreft het stopzetten van het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting werd op 30 december 2024 in het Publicatieblad van de Europese Unie gepubliceerd.

Overeenkomstig de ODR-Verordening van 2013 waren lidstaten verplicht om een ODR-contactpunt in te stellen. In België wordt deze taak tot op heden vervuld door het Europees Centrum voor de Consument België (ECC). Hoewel het ODR-platform uiterlijk op 20 juli 2025 definitief zal worden opgeheven, blijkt uit de Europese onderhandelingen over het voorstel tot wijziging van de ADR-richtlijn dat de taken vervuld door de ODR-contactpunten zullen worden overgeheveld naar zogenaamde ADR-contactpunten. Gezien het ECC België instaat voor de grensoverschrijdende behandeling van

Réglementation

L'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre réglementaire solide constituent la première étape essentielle vers une meilleure protection des consommateurs. Des mesures seront prises dans plusieurs secteurs pour garantir aux consommateurs un traitement équitable.

Nous cherchons le juste équilibre entre la protection des consommateurs, d'une part, et la limitation des contraintes administratives pour les entrepreneurs, d'autre part.

Pour réaliser les objectifs ambitieux de ce gouvernement, je peux compter sur le SPF Économie, qui dispose de trois leviers essentiels pour protéger le consommateur: la réglementation, le contrôle et l'information.

1. Protection des consommateurs (générale)

Suivi des initiatives réglementaires européennes

En octobre 2023, la Commission européenne a publié une proposition visant à modifier la directive 2013/11 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL). La modification de cette directive vise principalement à adapter le cadre légal afin de l'harmoniser davantage au marché numérique; à accroître le recours au REL dans les litiges transfrontaliers et à en simplifier les procédures.

En parallèle, la Commission européenne a proposé un règlement abrogeant le règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation en ce qui concerne l'abandon de la plateforme européenne de RLL. Le Règlement (UE) 2024/3228 du 19 décembre 2024 abrogeant le règlement (UE) n° 524/2013 et modifiant les règlements (UE) 2017/2394 et (UE) 2018/1724 en vue de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges a été publié au Journal officiel de l'Union européenne le 30 décembre 2024.

En application du règlement RLL de 2013, les États membres étaient tenus de mettre en place un point de contact RLL. En Belgique, cette tâche est assurée jusqu'à présent par le Centre européen des Consommateurs Belgique (CEC). Bien que la plateforme RLL sera définitivement dissoute au plus tard le 20 juillet 2025, les négociations européennes sur la proposition de modification de la directive REL indiquent que les tâches remplies par les points de contact RLL seront transférées aux points de contact dits REL. Puisque le CEC Belgique est responsable du traitement transfrontalier des litiges de

consumentengeschillen, het ECC in 2023 14.460 aanvragen heeft behandeld en de voorgestelde wijziging van de ADR-richtlijn gericht is op het verhogen van het gebruik van ADR in grensoverschrijdende geschillen zal ik er, ook op Europees niveau, naar streven de werking van het ECC, en in het bijzonder diens rol als contactpunt inzake ADR, te waarborgen.

De Europese Commissie publiceerde in november 2023 een voorstel van richtlijn tot wijziging van Richtlijn 2015/2302 om reizigers doeltreffender te beschermen en bepaalde aspecten van de richtlijn te vereenvoudigen en te verduidelijken. Dit voorstel van richtlijn volgt op een evaluatie van de richtlijn, uitgevoerd na de coronacrisis. Deze had tot doel grondig te analyseren of het bestaande regelgevingskader voor pakketreizen, met inbegrip van de bescherming bij insolventie, nog steeds volstaat om te allen tijde te zorgen voor een robuuste en uitgebreide bescherming van de consument. Het algemene doel van de herziening van de richtlijn is dan ook het niveau van consumentenbescherming te allen tijde, ook in het geval van een grote crisis, te verhogen en tegelijkertijd de werking van de interne markt in de pakketreizensector te verbeteren.

De Europese Commissie publiceerde op 22 maart 2023 een voorstel betreffende de staving en het communiceren van uitdrukkelijke milieuclaims (richtlijn groene claims). Dit voorstel heeft tot doel om de competitiviteit van te boosten van ondernemingen die inspanningen leveren om de duurzaamheid van hun producten en activiteiten te verhogen. Daarnaast heeft de consument betrouwbare, vergelijkbare en verifieerbare milieuclaims nodig om met volledige kennis van zaken beslissingen te kunnen nemen. Met deze richtlijn worden daarom minimumvereisten vastgelegd voor de staving, communicatie en de verificatie van uitdrukkelijke milieuclaims. Zodra deze richtlijn definitief is aangenomen, zal ik, in overleg met mijn collega's bevoegd voor Klimaat en Ecologische Transitie en Economie, analyseren op welke wijze een doeltreffende omzetting in Belgisch recht kan plaatsvinden om de door deze richtlijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren.

Op 28 juni 2023 publiceerde de Europese Commissie een voorstel van verordening betreffende de hoedanigheid van wettig betaalmiddel van eurocontanten dat ertoe strekt te garanderen dat in de hele eurozone eurobankbiljetten en -munten in omloop blijven en burgers en bedrijven ermee kunnen blijven betalen. Gezien in boek VI van het Wetboek van Economisch Recht het principe van de aanvaarding van cashbetalingen is verankerd, zal ik samen met de minister van Economie erover waken dat dit principe gewaarborgd en verankerd blijft op Europees niveau.

consommation; qu'il a traité 14.460 demandes en 2023 et que la modification proposée de la directive REL vise à accroître le recours au REL dans les litiges transfrontaliers, je m'efforcerai de garantir le fonctionnement du CEC, également au niveau européen, en particulier son rôle de point de contact en matière de REL.

En novembre 2023, la Commission européenne publiait une proposition de directive modifiant la directive 2015/2302 afin de protéger plus efficacement les voyageurs et de simplifier et clarifier certains aspects de la directive. Cette proposition de directive fait suite à une évaluation de la directive, menée après la crise du coronavirus. L'objectif était d'analyser de manière approfondie si le cadre réglementaire existant pour les voyages à forfait, y compris la protection contre l'insolvabilité, était encore suffisant pour garantir une protection solide et étendue du consommateur à tout moment. L'objectif général de la révision de la directive est donc d'accroître le niveau de protection des consommateurs à tout moment, y compris en cas de crise majeure, tout en améliorant le fonctionnement du marché intérieur dans le secteur des voyages à forfait.

La Commission européenne a publié le 22 mars 2023 une proposition relative à la justification et à la communication des allégations environnementales explicites (directive sur les allégations écologiques). Cette proposition vise à stimuler la compétitivité des entreprises qui s'efforcent d'accroître la durabilité de leurs produits et de leurs activités. Par ailleurs, les consommateurs ont besoin d'allégations environnementales fiables, comparables et vérifiables afin de prendre des décisions en toute connaissance de cause. Cette directive établit donc des exigences minimales pour la justification, la communication et la vérification des allégations environnementales explicites. Une fois cette directive définitivement adoptée, J'analyserai, en concertation avec mes collègues en charge du Climat et de la Transition écologique et de l'Économie, comment une transposition efficace en droit belge peut être réalisée pour atteindre les objectifs fixés par cette directive.

Le 28 juin 2023, la Commission européenne a publié une proposition de Règlement relatif au cours légal des espèces en euro visant à garantir que les billets et pièces en euros restent en circulation dans toute la zone euro et que les citoyens et les entreprises puissent continuer à les utiliser pour leurs paiements. Étant donné que le principe de l'acceptation des paiements en espèces est inscrit dans le livre VI du Code de droit économique, je veillerai avec le ministre de l'Économie à ce que ce principe reste garanti et ancré au niveau européen.

Een doeltreffend beleid inzake consumentenbescherming vergt vanzelfsprekend toezicht op de handhaving van de (steeds evoluerende) economische reglementering.

Een goede wisselwerking tussen het opmaken en evalueren van reglementering en handhaving is hierbij cruciaal.

Vanuit die optiek moet er ook aandacht zijn voor de verordening betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (SCB). De SCB vormt een solide basis voor de grensoverschrijdende handhaving van de EU-consumentenwetgeving. Er moeten echter nog een aantal verbeteringen worden aangebracht om de SCB-procedures soepeler en efficiënter te maken. Om de hogervermelde wisselwerking te waarborgen dient bij de uitstippeling van het beleid rekening te worden gehouden met de toekomstige voorstellen van de Europese Commissie tot wijziging van de SCB.

De Europese markt voor betalingsdiensten is de afgelopen jaren sterk veranderd. Er worden steeds meer elektronische betalingen gedaan en er zijn meer en meer nieuwe fintechs. Om het pakket aan regels aan te passen aan de voortdurende digitale transformatie, is de Europese Commissie overgegaan tot een uitgebreide review van de betalingsdienstenrichtlijn (PSD2) en heeft ze een nieuw pakket aan regels voorgesteld voor de verdere modernisering van betalingsdiensten en de financiële sector. Het doel van die regels is de veiligheid van consumenten verbeteren wat frauduleuze betalingen betreft, de concurrentie in de elektronische betalingsmarkt bevorderen en consumenten in staat stellen om hun data veilig te delen waardoor ze toegang krijgen tot een breder scala aan betere en goedkopere financiële producten en diensten. Het Europees Parlement heeft reeds een akkoord bereikt. Ik volg de Europese besprekingen in de Raad, samen met de minister van Economie, van nabij op, in het bijzonder met betrekking tot de strijd tegen phishing en andere vormen van onlinebankfraude en de doeltreffende bescherming van de financiële consument tegen fraude, rekening houdend met de alsmaar toenemende professionalisering van oplichters. Dit houdt onder meer in dat elke betalingsdienstverlener een sluitend beschermingsmechanisme tegen frauduleuze transacties moet implementeren en dat bij de toepassing van de notie “grove nalatigheid” in hoofde van de consument dient rekening gehouden te worden met de alsmaar toenemende professionalisering van oplichters. Tevens wordt op nationaal niveau strenger opgetreden tegen banken die hun wettelijke verplichtingen inzake niet-toegestane betalingstransacties niet naleven.

Une politique efficace en matière de protection des consommateurs nécessite évidemment de surveiller suffisamment l'application de la réglementation économique (en constante évolution).

Une bonne interaction entre l'élaboration et l'évaluation des réglementations et leur application est cruciale à cet égard.

Dans cette perspective, il y a lieu d'accorder de l'attention au règlement sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (CPC). Le CPC constitue une base solide pour l'application transfrontalière du droit européen de la consommation. Toutefois, un certain nombre d'améliorations doivent être apportées pour rendre les procédures CPC plus fluides et plus efficaces. Afin de garantir l'interaction susmentionnée, il y a lieu de tenir compte, lors de la définition de la politique, des futures propositions de la Commission européenne de modification du CPC.

Le marché européen des services de paiement a beaucoup évolué ces dernières années. Les paiements électroniques sont de plus en plus nombreux et il y a de plus en plus des nouvelles fintechs. Afin d'adapter l'ensemble des règles à la transformation numérique en cours, la Commission européenne a procédé à une révision complète de la directive sur les services de paiement (DSP2) et a proposé un nouvel ensemble de règles visant à moderniser davantage les services de paiement et le secteur financier. L'objectif de ces règles est d'améliorer la sécurité des consommateurs face aux paiements frauduleux, de promouvoir la concurrence sur les marchés des paiements électroniques et de permettre aux consommateurs de partager leurs données en toute sécurité, en leur donnant accès à une gamme plus large de produits et de services financiers de meilleure qualité et moins chers. Le Parlement européen a déjà conclu un accord. Je suis de près les discussions européennes au sein du Conseil, avec le ministre de l'Économie, en particulier la lutte contre le *phishing* et d'autres formes de fraude bancaire en ligne et la garantie que les consommateurs financiers sont efficacement protégés contre la fraude, compte tenu de la professionnalisation croissante des fraudeurs. Il s'agit notamment d'exiger de chaque prestataire de services de paiement qu'il mette en place un mécanisme de protection contre les transactions frauduleuses et que l'application de la notion de “négligence grave” dans le chef des consommateurs tienne compte de la professionnalisation croissante des fraudeurs. En outre, des mesures plus strictes seront prises au niveau national à l'encontre des banques qui ne respectent pas leurs obligations légales en matière d'opérations de paiement non autorisées.

Zodra een definitief akkoord is bereikt na de trilogen, zal deze wetgeving in nationaal recht worden omgezet.

Omzetting en uitvoering van Europese regelgeving

In lijn met het Regeerakkoord zal ik streven naar een tijdige omzetting van de Europese richtlijnen.

In het kader van de Europese *Green Deal* heeft de Europese Commissie verschillende wetgevende initiatieven genomen. Dit heeft geresulteerd in een aantal richtlijnen die ertoe strekken de bescherming van de consumenten binnen dit kader te verstevigen. Om te verzekeren dat consumenten de vruchten daarvan plukken, zal ik alles in het werk zetten om deze richtlijnen, samen met de minister van Economie, zo spoedig mogelijk om te zetten.

Allereerst is er de Richtlijn 2024/825 van 28 februari 2024 tot wijziging van de Richtlijnen 2005/29/EG en 2011/83/EU wat betreft het versterken van de positie van de consument voor de groene transitie door middel van betere informatie en door middel van bescherming tegen oneerlijke praktijken. Deze richtlijn zal consumenten beschermen tegen misleidende “groene” claims, zoals oneerlijke claims over CO₂-compensatie. Daarnaast verduidelijkt deze richtlijn de aansprakelijkheid van handelaren met betrekking tot informatie (of het gebrek daaraan) over vroegtijdige veroudering, onnodige software-updates of de ongerechtvaardigde verplichting om reserveonderdelen van de oorspronkelijke producent te kopen.

Ook in het kader van de groene transitie, heeft de Richtlijn 2024/1799 van 13 juni 2024 betreffende de gemeenschappelijke regels ter bevordering van de reparatie van goederen hoofdzakelijk tot doel om de reparatie van defecte goederen te stimuleren bij consumenten. Op die manier moet de richtlijn helpen om de hoeveelheid afval te verminderen en moet zij producenten aanzetten om duurzamere bedrijfsmodellen te ontwikkelen.

De Richtlijn 2023/2673 van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten dient eveneens te worden omgezet. Deze richtlijn moet zorgen voor een gestroomlijnd en toekomstbestendig kader voor financiële diensten op afstand en een betere bescherming voor consumenten in de digitale omgeving. De richtlijn beoogt daarnaast de onnodige lasten te verminderen en gelijke concurrentievoorwaarden te

Une fois qu'un accord final aura été trouvé à l'issue des trilogues, cette législation sera transposée en droit national.

Transposition et mise en œuvre de la législation européenne

Conformément à l'Accord de gouvernement, je m'efforcerai de transposer les directives européennes dans les délais.

Dans le cadre du *Green Deal* européen, la Commission européenne a pris plusieurs initiatives législatives qui ont débouché sur une série de directives visant à protéger les consommateurs dans ce cadre-là. Je mettrai tout en œuvre, avec le ministre de l'Économie, pour transposer ces directives le plus vite possible, afin de garantir que les consommateurs en tirent les avantages.

Tout d'abord, il y a la directive 2024/825 du 28 février 2024 modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et à de meilleures informations. Cette directive protégera les consommateurs contre les allégations “vertes” trompeuses, telles que les allégations trompeuses relatives à la compensation CO₂. En outre, cette directive clarifie également la responsabilité des professionnels en ce qui concerne les informations (ou leur absence) sur l'obsolescence précoce, les mises à jour logicielles inutiles ou l'obligation injustifiée d'acheter des pièces de rechange auprès du producteur d'origine.

Toujours dans le cadre de la transition écologique, la directive 2024/1799 du 13 juin 2024 établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens a pour but principal d'encourager les consommateurs à (faire) réparer les biens défectueux. La directive doit ainsi contribuer à la réduction des déchets et encourager les producteurs à développer des modèles économiques plus durables.

La directive 2023/2673 du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance doit également être transposée. Cette directive doit procurer un cadre rationalisé et pérenne pour les services financiers à distance; doit mieux protéger les consommateurs dans l'environnement numérique. La directive vise également à réduire les charges inutiles et à créer des conditions de concurrence équitables pour les prestataires de services

scheppen voor aanbieders van financiële diensten en aldus de grensoverschrijdende verlening van dergelijke diensten te bevorderen.

De Verordening 2023/1804 van 13 september 2023 betreffende de uitrol van infrastructuur voor alternatieve brandstoffen (AFIR) trad in werking op 13 april 2024. Ik zal nauw toezien op de naleving van de verplichtingen die hieruit voortvloeien voor ondernemingen, in het bijzonder wat de prijsaanduiding op de laadpalen voor elektrische voertuigen betreft. Het is immers cruciaal dat consumenten op een correcte en transparante wijze worden geïnformeerd over de prijs voor het opladen van hun elektrisch voertuig.

Daarnaast werd recent de Verordening 2024/886 aangenomen om instantbetalingen in euro volledig beschikbaar te maken voor consumenten en bedrijven in de EU en in de EER-landen, namelijk de Instant Payment Regulation (IPR). Dankzij deze verordening zal het mogelijk zijn om op elk moment van de dag binnen de 10 seconden geld over te maken, ook buiten de kantooruren, niet alleen binnen hetzelfde land, maar ook naar een andere EU-lidstaat. Eventuele kosten die de betalingsdienstaanbieders aanrekenen, mogen niet hoger zijn dan de tarieven die zij voor standaardoverschrijvingen hanteren. Verder zullen aanbieders van instantbetalingen moeten controleren of de naam en het IBAN-nummer van de begunstigde overeenstemmen. Op die manier kan de betaler, voordat een transactie wordt uitgevoerd, gewaarschuwd worden voor mogelijke fouten of fraude. Deze verplichting geldt ook voor de klassieke overschrijvingen en virtuele IBAN-nummers.

Geschillenbeslechting

De vorige regering heeft een evaluatie uitgevoerd van de gekwalificeerde entiteiten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Deze regering streeft naar een efficiënt systeem voor geschillenregeling. Voortbouwend op de onder de vorige legislatuur gemaakte analyse zal de regering onderzoeken in welke mate het opportuun kan zijn om de structuur en het functioneren van de residuaire ombudsdienst te wijzigen, rekening houdend met de impact van een dergelijke wijziging op het functioneren van de andere, sectorale ombudsdiensten.

Tevens zal erover gewaakt worden dat de vorige legislatuur aangekondigde ombudsdienst voor de bouwsector zo snel mogelijk wordt geïnstalleerd. De nodige consultaties hiervoor zullen de komende maanden plaatsvinden.

Daarnaast zal ik deze legislatuur, in samenwerking met de minister van Justitie en in overleg met de minister van

financiers, favorisant ainsi la fourniture transfrontière de tels services.

Le règlement 2023/1804 du 13 septembre 2023 sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs (AFIR) est entré en vigueur le 13 avril 2024. Je suivrai de près le respect des obligations qui en découlent pour les entreprises, notamment en ce qui concerne l'indication du prix sur les bornes de recharge pour véhicules électriques. En effet, il est crucial que les consommateurs soient informés correctement et de manière transparente sur le prix de la recharge de leur véhicule électrique.

En outre, le règlement 2024/886 a été récemment adopté pour rendre les virements instantanés en euros accessibles aux consommateurs et aux entreprises de l'UE et des pays de l'EER, sous le nom de règlement sur les paiements instantanés (RPI). Ce règlement permettra de transférer de l'argent en 10 secondes à tout moment de la journée, y compris en dehors des heures ouvrables, non seulement à l'intérieur d'un même pays, mais aussi vers un autre État membre de l'UE. Les frais facturés par les prestataires de services de paiement ne devront pas dépasser les tarifs appliqués aux virements standard. En outre, les prestataires de paiements instantanés devront vérifier la concordance entre le nom et le numéro IBAN du bénéficiaire, afin que le payeur puisse être averti d'éventuelles erreurs ou fraudes avant l'exécution de la transaction. Cette obligation s'applique également aux virements classiques et aux numéros IBAN virtuels.

Règlement des litiges

Le gouvernement précédent a procédé à une évaluation des entités qualifiées pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ce gouvernement vise un système efficace de résolution des litiges. Sur base de l'analyse effectuée sous la législature précédente, le gouvernement examinera dans quelle mesure il peut être opportun de modifier la structure et le fonctionnement du service de médiation résiduel, en tenant compte de l'impact d'un tel changement sur le fonctionnement des autres services de médiation sectoriels.

Nous veillerons également à ce que le service de médiation annoncé pour le secteur de la construction par la précédente législature soit mis en place dès que possible. Pour ce faire, je mènerai les consultations nécessaires dans les prochains mois.

Par ailleurs, j'introduirai, durant cette législature en collaboration avec la ministre de la Justice et en concertation

Economie, een verkorte juridische procedure voor consumentengeschillen invoeren. De eerstkomende maanden zullen we een werkgroep opstarten waarin we een methodologie en kalender zullen uitwerken.

Wettelijke garantie

De minimale wettelijke garantietermijn wordt op Europees niveau op twee jaar vastgelegd. In overleg met mijn collega's bevoegd voor Justitie en Economie zal ik als minister bevoegd voor Consumentenbescherming meewerken aan het voeren van een onderzoek naar de impact van een verlenging van de wettelijke garantietermijn (op Europees niveau) naar drie jaar voor bepaalde producten waarvoor dit aangewezen is rekening houdend met hun verwachte levensduur, zoals bepaalde elektro- en huishoudtoestellen. Een dergelijke verlenging zou producenten kunnen aanmoedigen om duurzame producten op de markt te brengen en zo bijdragen aan een circulaire economie.

Ondertussen zal ik op Europees niveau pleiten voor een verlenging van de minimum wettelijke garantietermijn.

Telefonische marketing

De regering wil zich buigen over de problematiek van de ongewenste telefonische marketing.

Momenteel is voorzien in een zogenaamde opt-out, waarbij de consument zijn telefoonnummer moet laten registreren indien hij geen telefonische oproepen voor direct marketing meer wil ontvangen. In de wetgeving is dit systeem verankerd in enerzijds de wet betreffende de elektronische communicatie, waarin is voorzien dat de consument zijn telefoonnummer(s) kan laten registreren bij de Centrale Nummerdatabank (CNDB) om zich te verzetten tegen het gebruik van zijn telefoonnummer(s) voor telefonische direct marketing. Anderzijds verbiedt boek VI van het Wetboek van Economisch Recht telefonische oproepen voor redenen van direct marketing naar een telefoonnummer dat is opgenomen in de zogenaamde "Bel me niet meer"-lijst. Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht reglementeert ook de terbeschikkingstelling van de door de CNDB aangelegde lijst van geregistreerde nummers. De terbeschikkingstelling van deze lijst wordt georganiseerd door een vereniging zonder winstoogmerk, die daartoe wordt erkend door de Koning.

Samen met de minister bevoegd voor Economie en de minister bevoegd voor Telecommunicatie zal ik meewerken aan de uitvoering van de wil van de regering om een opt-in regeling tot stand te brengen.

avec le ministre de l'Économie, une procédure judiciaire raccourcie pour les litiges de consommation. Dans les mois à venir, nous allons mettre en place un groupe de travail chargé de développer une méthodologie et un calendrier.

Garantie légale

La période de garantie légale minimale est fixée à un minimum de deux ans au niveau européen. En concertation avec mes collègues en charge de la Justice et de l'Économie, en tant que ministre en charge de la protection des consommateurs, je collaborerai à la réalisation d'une étude sur l'impact de l'extension de la période de garantie légale (par L'Europe) à trois ans pour certains produits pour lesquels c'est approprié compte tenu de leur durée de vie prévue, tels que certains appareils électriques et électroménagers. Une telle extension pourrait encourager les fabricants à mettre sur le marché des produits durables et contribuer ainsi à une économie circulaire.

Entre-temps, je plaiderai au niveau européen en faveur d'une extension de la période de garantie légale minimale.

Marketing téléphonique

Le gouvernement se penchera sur le problème du marketing téléphonique indésirable.

Actuellement, un système dit d'opt-out est prévu, par lequel les consommateurs doivent enregistrer leur numéro de téléphone s'ils ne souhaitent plus recevoir d'appels téléphoniques à des fins de marketing direct. Sur le plan législatif, ce système est inscrit, d'une part, dans la loi relative aux communications électroniques, qui prévoit que les consommateurs peuvent enregistrer leur(s) numéro(s) de téléphone auprès de la base de données de numéros centrale (CNDB) afin de s'opposer à l'utilisation de leur(s) numéro(s) de téléphone à des fins de marketing direct par téléphone. D'autre part, le livre VI du Code de droit économique interdit les appels téléphoniques à des fins de marketing direct vers un numéro de téléphone figurant sur la liste dite "Ne m'appellez plus". À cette fin, le livre VI du Code de Droit Economique régit également la mise à disposition de la liste des numéros enregistrés créée par la CNDB. La mise à disposition de cette liste est organisée par une association sans but lucratif reconnue à cet effet par le Roi.

Avec mes collègues le ministre de l'Économie et le ministre des Télécommunications, je collaborerai à la mise en œuvre de la volonté du gouvernement d'instaurer un système opt-in.

Bouw

Samen met de minister van Justitie en de minister van Economie zal ik het nodige doen om de wet Breyne te moderniseren, na overleg met de sector en de consumentenorganisaties. Het doel van deze modernisering is om de bestaande achterpoortjes uit de wet weg te werken, de handhaving door de Economische Inspectie te versterken en het beroepsverbod te optimaliseren en uit te breiden. Zo beschermen we zowel consumenten als bonafide markspelers beter tegen oneerlijke handelspraktijken.

Tevens zullen we specifiek voor casco- en grote renovatieprojecten, een wettelijke beschermingsregeling invoeren voor consumenten die willen verbouwen of renoveren.

In het eerste jaar van de legislatuur zal een werkgroep worden opgericht en zal de sector worden geconsulteerd.

Verder zal gezorgd worden voor meer bekendheid van de bestaande hulpmiddelen voor consumenten, zoals Justban.

Vastgoed

Ik zal meewerken aan het wettelijke kader voor het systeem van de gesloten enveloppe, gebaseerd op het bestaand advies van het Vastgoednetwerk (CIB). Het doel is om de transparantie van dit systeem te verhogen, waardoor juridische procedures in geval van onregelmatigheden worden vereenvoudigd en ingekort.

Samen met de minister van Justitie gaan we mensen die een woonkrediet aangaan beter beschermen door deze legislatuur wettelijk te bepalen dat in de koopovereenkomst automatisch een opschortende voorwaarde opgenomen wordt tot het verkrijgen van het noodzakelijke krediet. Zonder die voorwaarde is de overeenkomst niet geldig.

Notariaat

Samen met de minister van Justitie en de minister van Economie zal de werking van het notariaat en de toenemende werklast die notarissen de afgelopen jaren op zich hebben moeten nemen, deze legislatuur herbekeken worden. Een hervorming moet de wettelijk geregelde tarieven, de evolutie van de erelonen, de quota voor kandidaatnotarissen en de vestigingsplaatsen onder de loep nemen.

Wij zullen het Prijzenobservatorium eerstdaags verzoeken om een nieuwe analyse uit te voeren.

Construction

Je ferai le nécessaire pour moderniser la loi Breyne avec la ministre de la Justice et le ministre de l'Économie, après concertation avec le secteur et les organisations de consommateurs. L'objectif de cette modernisation est d'éliminer les lacunes existantes dans la loi, de renforcer l'application par l'Inspection économique et de garantir l'optimisation et l'extension de l'interdiction professionnelle. De cette manière, nous protégeons mieux les consommateurs et les acteurs de bonne foi du marché contre les pratiques commerciales déloyales.

En ce qui concerne spécifiquement les projets de gros œuvre et de rénovation majeure, nous introduisons un système de protection juridique pour les consommateurs qui souhaitent rénover ou réaménager.

Au cours de la première année de législature, un groupe de travail sera mis en place et le secteur sera consulté.

En outre, nous ferons également connaître les outils existants pour les consommateurs, tels que Justban.

Propriété

Je collaborerai à l'élaboration du cadre juridique du système de l'enveloppe fermée, sur la base de l'avis existant du réseau immobilier (CIB). L'objectif est d'accroître la transparence de ce système, de simplifier et de raccourcir les procédures judiciaires en cas d'irrégularités.

Avec la ministre de la Justice, nous allons mieux protéger les personnes qui contractent un prêt hypothécaire en inscrivant dans la loi durant cette législature que le contrat de vente est automatiquement assorti d'une condition suspensive jusqu'à l'obtention du crédit nécessaire. Sans cette condition, le contrat n'est pas valable.

Notariat

Avec la ministre de la Justice et le ministre de l'Économie, nous réexaminons durant cette législature le fonctionnement du notariat et la charge de travail supplémentaire que le secteur a dû assumer ces dernières années. Dans le cadre d'une réforme, nous examinerons les tarifs légaux, l'évolution des honoraires, les quotas de candidats notaires et les lieux d'activité.

Nous allons prochainement demander à l'Observatoire des Prix de procéder à une nouvelle analyse.

2. Financiële diensten

Verzekeringen

Mijn collega, de minister van Economie, zal deze legislatuur werken aan:

— een hervorming van de vergoeding van schade veroorzaakt door natuurrampen (een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat verzekeraars hun bestaande wettelijke verplichtingen dienen na te komen);

— een eventuele aanpassing van het “recht om vergeten te worden”, voor zover dat medisch en verzekeringstechnisch objectief en redelijk verantwoord is;

— een evaluatie van de gebundelde verkoop van hypothecaire kredieten met verzekeringen;

— een onderzoek naar de impact van de verschillende verzekeringstussenpersonen in de verzekeringssector op de algemene marktwerking in de sector en het prijsniveau van de verzekeringsproducten in ons land in vergelijking met dat in buurlanden.

Ik zal erover waken dat wetgevende initiatieven bijdragen aan een betere bescherming van de consument.

Ik zal daarnaast de rechtsbijstandsverzekeraars verplichten om ook tussen te komen wanneer slachtoffer en dader onder dezelfde polis vallen. Een eerste stap is om hierover verder in overleg te treden met de sector zelf.

Ook ga ik deze legislatuur, tevens vanuit mijn bevoegdheid Gelijke Kansen, in overleg met alle stakeholders, de relevante verzekeringstypes analyseren in het licht van de Antidiscriminatiewet. Psychische problemen mogen niet tot discriminatie leiden in het kader van verzekeringsovereenkomsten. Ik ga beginnen met een analyse van het recente advies hierover van de Commissie van Verzekeringen.

Krediet en betalingsdiensten

Strijd tegen onlinebankfraude

Naast de werkzaamheden in het kader van de PSD2-verordening, dient op nationaal niveau te worden toegezien op de naleving van de wettelijke verplichtingen in dit kader. Daarom zal de Economische Inspectie de bevoegdheid krijgen om administratieve geldboetes op te leggen en zal het nodige worden gedaan om de adviezen die Ombudsfin hieromtrent formuleert meer invloed te geven.

2. Réglementation financières

Assurances

Mon collègue, le ministre de l'Économie, travaillera au cours de cette législature sur:

— une réforme de l'indemnisation des dommages causés par les catastrophes naturelles. Un point d'attention important à cet égard est que les assureurs doivent respecter leurs obligations légales existantes;

— une éventuelle adaptation du “droit à l'oubli”, pour autant qu'elle soit objectivement et raisonnablement justifiée sur les plans médical et en matière d'assurance;

— une évaluation de la vente conjointe de crédits hypothécaires et d'assurances;

— une étude de l'impact des différents intermédiaires dans le secteur des assurances sur le fonctionnement global du marché, ainsi que sur le niveau des prix des produits d'assurance dans notre pays par rapport aux pays voisins.

Je veillerai à ce que toute initiative législative contribue à une meilleure protection du consommateur.

J'obligerai par ailleurs les assureurs en protection juridique à intervenir également lorsque la victime et l'auteur relèvent de la même police. Une première étape consistera à poursuivre la concertation avec le secteur à ce sujet.

En outre, au cours de cette législature, et également dans le cadre de ma compétence en matière d'Égalité des chances, j'analyserai, en concertation avec toutes les parties prenantes, les types d'assurance à la lumière de la loi antidiscrimination. Les troubles mentaux ne peuvent pas mener à une discrimination dans le cadre des contrats d'assurance. Je commencerai par une analyse de l'avis récent de la Commission des Assurances à ce sujet.

Crédit et services de paiement

Lutte contre la fraude bancaire en ligne

En parallèle des activités menées dans le cadre du règlement PSD2, le respect des obligations légales dans ce contexte doit être contrôlé au niveau national. C'est pourquoi l'Inspection économique recevra la compétence d'imposer des amendes administratives et les mesures nécessaires seront prises, notamment en donnant plus d'influence aux avis formulés par l'Ombudsfin à cet égard.

Daarnaast zullen we voorzien dat banken te allen tijde beschikbaar moeten zijn om rekeningen te blokkeren, bijvoorbeeld door de invoering van een algemeen telefoonnummer naar analogie met Card Stop.

De eerste analyses en consultaties in dit verband zullen in eerstkomende maanden worden aangevat.

**Aandacht voor digitale inclusie,
de niet-digitale consument en
de toegankelijkheid van bankdiensten**

Bankdiensten, onlinebankieren en betalen moeten inclusief en voor iedereen toegankelijk zijn, zowel voor digitale als minder- en niet-digitale consumenten. In dit kader kan onder meer verwezen worden naar de verlenging van het protocol betreffende de “Universele Bankdienst” (UBD). De UBD laat toe om manuele transacties (bijvoorbeeld papieren overschrijvingen) aan een redelijk tarief van maximaal 60 euro uit te voeren. Met deze dienst kunnen ook minder digitaal vaardige consumenten ten volle hun bankzaken beheren. Er zullen consultaties worden georganiseerd met de financiële sector om de verbintenissen in dit akkoord te verlengen.

Daarnaast werd vorige legislatuur een protocolakkoord over de toegang tot de geldautomaten of ATM gesloten.

De verbintenissen in dit akkoord over het aantal bankautomaten, hun spreiding en functionaliteiten zal binnen de twaalf maanden na de start van de regering worden geëvalueerd. De banken moeten de aanwezigheid voorzien van voldoende bankautomaten in het straatbeeld, rekening houdend met een gerichte en evenwichtige spreiding binnen alle gemeenten. Op die manier moet de toegang tot cash geld voor alle burgers gegarandeerd worden. Bijkomend moet er extra aandacht worden besteed aan de plaatsing van bijkomende automaten om cash te storten.

In overleg met mijn collega's bevoegd voor Economie en Financiën, zal ik de nodige stappen ondernemen zodat deze evaluatie tijdig wordt afgerond.

Tot slot is er de implementatie van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn die ervoor moet zorgen dat mensen met een beperking evenals veel ouderen ook met betrekking tot bankdiensten genieten van een groter aanbod van toegankelijke producten en diensten en dus actiever kunnen deelnemen aan de samenleving en de economie. De implementatie van al deze maatregelen dient verder opgevolgd te worden in de praktijk.

Nous envisageons que les banques soient toujours disponibles pour bloquer les comptes, par exemple en créant un numéro de téléphone général analogue à Card Stop.

Les premières analyses et consultations à cet égard seront engagées dans les prochains mois.

**L'inclusion numérique,
les consommateurs non numériques et
l'accessibilité des services bancaires**

Les services bancaires, les services bancaires en ligne et les paiements devraient être inclusifs et accessibles à tous, qu'il s'agisse de consommateurs numériques ou de consommateurs moins ou non numériques. Dans ce contexte, on peut se référer, entre autres, à l'extension du protocole du “Service bancaire universel” (SBU). Le SBU permet d'effectuer des transactions manuelles (par exemple des virements papier) à un tarif raisonnable pouvant aller jusqu'à 60 euros. Grâce à ce service, même les consommateurs les moins à l'aise avec le numérique peuvent gérer pleinement leurs affaires bancaires. Des consultations seront menées avec le secteur financier afin d'étendre les engagements de cet accord.

Lors de la précédente législature, un protocole d'accord sur l'accès aux distributeurs automatiques de billets ou ATM a également été conclu.

Les engagements pris dans cet accord concernant le nombre de distributeurs automatiques de billets, leur répartition et leurs fonctionnalités, seront évalués dans les 12 mois suivant l'entrée en fonction du gouvernement. Les banques doivent assurer la présence d'un nombre suffisant de distributeurs automatiques de billets dans l'espace public, en organisant une répartition ciblée et équilibrée entre toutes les communes, garantissant ainsi l'accès à l'argent liquide pour tous les citoyens. En outre, une attention particulière doit être accordée à l'installation de guichets automatiques supplémentaires pour le dépôt d'argent liquide.

En concertation avec mes collègues chargés de l'Économie et les Finances, je prendrai les mesures nécessaires pour que cette évaluation soit menée à bien dans les meilleurs délais.

Enfin, il y a la mise en œuvre sur l'accessibilité, qui vise à garantir que les personnes handicapées ainsi que de nombreuses personnes âgées bénéficient également d'une plus large gamme de produits et services accessibles en termes de services bancaires, et peuvent ainsi participer plus activement à la société et à l'économie. La mise en œuvre de toutes ces mesures doit être davantage surveillée dans la pratique.

Wijzigingen van de wetgeving inzake het consumentenkrediet

De wetgeving inzake het consumentenkrediet werd op Europees niveau herzien door de Richtlijn 2023/2225. De nieuwe richtlijn tracht beter tegemoet te komen aan het doel – een betere bescherming van de consument en een vlotte werking van de interne markt voor consumentenkrediet – door duidelijkere bepalingen en een hogere graad van harmonisatie (uitbreiding van het toepassingsgebied). Daarnaast houdt de richtlijn meer rekening met digitalisering en nieuwe kredietproducten (SMS-krediet, Buy Now Pay Later, etc.) alsook met crisis-situaties zoals de coronacrisis (respijtmategelen). De wetgeving inzake het consumentenkrediet in het Wetboek van Economisch Recht zal dus aangepast moeten worden. Het is daarbij belangrijk dat de financiële sector zijn belangrijke dienstverleningsfunctie binnen onze maatschappij ten volle kan blijven vervullen en dit met een bijzondere aandacht voor een hoge bescherming van de consument.

In dat kader zullen de organisaties voor consumentenbescherming en de kredietgevers worden geraadpleegd.

Strijd tegen overmatige schuldenlast en de schuldindustrie

De vorige regering heeft boek XIX “Schulden van de consument” opgenomen in het Wetboek van Economisch Recht, dat als doelstelling heeft om de buitensporige kosten te bestrijden die aan consumenten in rekening worden gebracht wanneer zij betalingsachterstanden hebben en de procedure voor minnelijke schuldbemiddeling te reguleren. Sinds de publicatie en inwerkingtreding werden al diverse interpretatievragen opgeworpen in het kader van de bepalingen opgenomen in titel 1 “Betaling van schulden door consumenten aan ondernemingen” en in titel 3 “Minnelijke schuldbemiddeling”.

Deze regering wil de procedure van de minnelijke invordering stimuleren en ervoor zorgen dat de te volgen stappen hierin strikt worden afgebakend, zodat deze niet kunnen leiden tot disproportionele meerkosten. Vanuit dat perspectief dient een evaluatie te gebeuren van boek XIX van het Wetboek van Economisch Recht.

Rekening houdend met de reeds opgeworpen interpretatievragen en de uitdrukkelijke wil van de regering tot evaluatie van boek XIX van het Wetboek van Economisch Recht, zal ik met mijn collega bevoegd voor Economie onderzoeken of en zo ja, welke bepalingen van boek XIX aanpassing behoeven.

Modifications de la législation sur le crédit à la consommation

La législation sur le crédit à la consommation a été révisée au niveau européen par la directive 2023/2225. La nouvelle directive vise à mieux répondre à l'objectif – un niveau élevé de protection des consommateurs et un fonctionnement harmonieux du marché intérieur du crédit à la consommation – grâce à des dispositions plus claires et à un plus grand degré d'harmonisation (élargissement du champ d'application). En outre, elle tient davantage compte de la numérisation et des nouveaux produits de crédit (crédit par SMS, Buy Now Pay Later, etc.) ainsi que des situations de crise telles que le COVID-19 (mesures de grâce). La législation sur le crédit à la consommation dans le Code de Droit Economique devra donc être adaptée. Ce faisant, il est important que le secteur financier puisse continuer à remplir pleinement son importante fonction de service au sein de notre société, en mettant particulièrement l'accent sur une protection élevée des consommateurs.

Dans ce contexte, les organisations de protection des consommateurs et les prêteurs seront consultés.

Lutte contre le surendettement et l'industrie de la dette

Le gouvernement précédent a ajouté le livre XIX “Dettes du consommateur” dans le Code de droit économique; ce livre vise à lutter contre les frais excessifs réclamés aux consommateurs lorsqu'ils sont en retard de paiement et à encadrer la procédure de médiation amiable. Depuis sa publication et son entrée en vigueur, diverses questions d'interprétation ont été soulevées dans le cadre des dispositions reprises dans le Titre 1^{er}, “Paiement des dettes des consommateurs à des entreprises” et au Titre 3 “La médiation de dettes amiable”.

Ce gouvernement souhaite encourager la procédure de recouvrement amiable et veiller à ce que les étapes à suivre dans ce cadre soient strictement définies afin qu'elles ne puissent pas entraîner des coûts supplémentaires disproportionnés. Dans cette perspective, il convient de procéder à une révision du livre XIX du Code de droit économique.

Compte tenu des questions d'interprétation déjà soulevées et de la volonté explicite du gouvernement d'évaluer le Livre XIX du Code de droit économique, je regarderai avec mon collègue en charge de l'Économie quelles dispositions du livre XIX nécessitent, le cas échéant, une adaptation.

Het KB van 18 mei 2024 inzake de wettelijk geregelde tarieven van de gerechtsdeurwaarders trad in werking op 1 oktober 2024. Zoals voorzien in het Regeerakkoord, dient dit KB tegen 1 oktober 2025 geëvalueerd te worden in het licht van de door het Prijzenobservatorium in 2023 beschreven disfuncties waaraan het KB tracht tegemoet te komen.

Samen met de minister van Justitie en de minister van Economie onderneem ik hiervoor de nodige stappen.

Samen met de minister bevoegd voor Armoede gaan we de kennis en bewustwording over de verschillende hulpen bij schulden en overmatige schuldenlast versterken door middel van gerichte informatiecampaagnes. Deze campagnes zullen erop gericht zijn om het betrokken publiek beter te informeren over de verschillende beschikbare vormen van hulp.

Daarnaast ga ik de inspanningen op het gebied van preventie opvoeren door de expertise van de FOD Economie in te zetten voor informatie- en sensibiliseringsmaatregelen gericht op:

- personen die onder de wet van 5 juli 1998 betreffende de collectieve schuldenregeling vallen, om hen de doelstellingen en werking van deze wet uit te leggen;
- personen die onder titel 3 van boek XIX van het Wetboek van Economisch Recht vallen;
- het brede publiek, om het inzicht in de risico's van overmatige schuldenlast te verbeteren.

Hervorming van de collectieve schuldenregeling

De hervorming van de collectieve schuldenregeling heeft tot doel deze efficiënter en toegankelijker te maken voor overmatige schuldenaars, met aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen. De procedure zal worden versneld, met een genuanceerd sanctiesysteem bij niet-naleving van de voorwaarden. De rol van de schuldbemiddelaar wordt beter gedefinieerd en de kosten van de procedure worden verlaagd. Deze hervorming zal worden geïnitieerd en voorbereid in samenwerking met de mede-bevoegde ministers.

3. Digitale economie

Inclusieve digitale transitie

De FOD Economie coördineert de implementatie van:

- acties als aanvulling op de acties die reeds werden verwezenlijkt en/of die worden beoogd door de

L'Arrêté Royal du 18 mai 2024 concernant les tarifs légaux des huissiers de justice est entré en vigueur le 1^{er} octobre 2024. Comme le prévoit l'accord de gouvernement, cet arrêté royal doit être évalué d'ici le 1^{er} octobre 2025 à la lumière des dysfonctionnements décrits par l'Observatoire des prix en 2023 auxquels l'arrêté royal tente de remédier.

Je prends les mesures nécessaires à cet égard avec le ministre de la Justice et le ministre de l'Économie.

En collaboration avec le ministre chargé de la lutte contre la pauvreté, nous allons renforcer la connaissance et la sensibilisation aux différentes aides en matière d'endettement et de surendettement à travers des campagnes d'information ciblées. Ces campagnes viseront à mieux informer le public concerné sur les différents niveaux d'aide disponibles.

En outre, je vais accroître les efforts en matière de prévention en mobilisant les compétences du SPF Économie pour des mesures d'information et de sensibilisation à destination:

- Des personnes concernées par la loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes, afin de leur expliquer les objectifs et le fonctionnement de cette loi;
- Des personnes concernées par le Titre 3 du livre XIX du Code de droit économique;
- Du grand public, pour améliorer la compréhension des risques liés au surendettement.

Réforme du règlement collectif de dettes

La réforme du règlement collectif des dettes vise à le rendre plus efficace et accessible aux personnes surendettées, en tenant compte des familles avec enfants mineurs. La procédure sera accélérée, avec un système de sanctions modulé en cas de non-respect des conditions. Le rôle du médiateur de dettes sera mieux défini, et les coûts de la procédure seront réduits. Cette réforme sera initiée et préparée en collaboration avec les ministres co-compétents.

3. Économie numérique

Transition numérique inclusive

Le SPF Économie coordonne la mise en œuvre:

- des actions pour compléter celles réalisées et / ou envisagées par différents niveaux de pouvoir et différents

verschillende overheidsniveaus en de verschillende publieke en private spelers in België, om de digitale kloof te verkleinen en de digitale inclusie te bevorderen met een sociaaleconomische aanpak;

— initiatieven om bedrijven bewust te maken van de uitdagingen van digitale inclusie van hun klanten.

Ik zal de minister van Digitalisering steunen in haar missie om ervoor te zorgen dat tegen 2030 alle transacties en interacties tussen elke overheidsdienst en burgers ook digitaal kunnen verlopen. Als minister van Consumentenbescherming zal ik er in het bijzonder op toezien dat een niet-digitale oplossing altijd gegarandeerd is om de toegankelijkheid van de overheid voor alle burgers te waarborgen.

Influencermarketing

Gezien de groeiende rol van sociale netwerken bij de ontwikkeling van digitale commerciële activiteiten, zal binnen het bestaande Europese kader een juridisch kader voor “influencers” ontwikkeld worden, gericht op het afdwingen van regels inzake consumentenbescherming.

Het voorbereidende werk wordt opgestart.

DSA

In samenwerking met de internationale en gemeenschapsactoren zal het BIPT erop toezien dat de verplichtingen die worden opgelegd door de digitale dienstenverordening (DSA), worden nageleefd door de aanbieders van tussenhandeldiensten die in België gevestigd zijn of die daar een wettelijke vertegenwoordiger hebben aangesteld. Het Instituut zal bijzondere aandacht besteden aan consumentenbescherming en des te meer aan de bescherming van minderjarigen online, met inbegrip van klachten omtrent elke vorm van illegale inhoud die de veiligheid van minderjarigen in het gedrang brengt.

4. Telecom en post

Sociaal internetaanbod

Deze regering zal brede campagnes voeren om elke consument te informeren en bewust te maken van zijn rechten, mogelijkheden en verantwoordelijkheden, inclusief het sociaal internetaanbod.

In samenwerking met de minister van Post en de minister van Economie zal de mogelijkheid tot openstelling en ontwikkeling van het netwerk van pakketautomaten

acteurs publics et privés en Belgique afin de réduire la fracture numérique et stimuler l’inclusion numérique avec une approche socio-économique;

— des actions de sensibilisation des entreprises aux enjeux de l’inclusion numérique de leurs clients.

Je soutiendrai la ministre du Numérique dans sa mission consistant à veiller à que d’ici 2030 toutes les transactions et interactions entre chaque administration et les citoyens puissent également se faire par voie numérique. En tant que ministre de la Protection des consommateurs, je serai particulièrement vigilant par rapport au fait qu’une solution non numérique soit toujours garantie. Ceci afin d’assurer l’accès à l’administration pour tous les citoyens.

Marketing d’influence

Compte tenu du rôle croissant des réseaux sociaux dans le développement des activités commerciales numériques, un cadre juridique pour les “influenceurs” sera élaboré dans le cadre des règles européennes, visant à faire respecter des règles de protection des consommateurs.

Les travaux préparatoires ont commencé.

DSA

En collaboration avec les acteurs internationaux et communautaires, l’IBPT veillera au respect des obligations imposées par le règlement sur les services numériques (DSA), dans le chef des fournisseurs de services intermédiaires basés en Belgique ou y ayant désigné un représentant légal. L’institut accordera une attention particulière à la protection des consommateurs et *a fortiori* à la protection des mineurs en ligne, en ce compris les plaintes concernant toute forme de contenu illégal qui met en danger la sécurité des mineurs.

4. Telecom et poste

Offre sociale internet

Ce gouvernement mènera de vastes campagnes pour informer et sensibiliser chaque consommateur sur ses droits, ses possibilités et ses responsabilités, l’offre internet social incluse.

En collaboration avec la ministre de la Poste et le ministre de l’Économie, la possibilité d’ouvrir et développer le réseau de distributeurs automatiques de colis sera

worden onderzocht met het BIPT om duurzame leveringen te blijven stimuleren.

Verlaging van de prijzen in de telecomsector

De regering zal vragen aan het BIPT om in overleg te treden met de sector om te kijken welke initiatieven ze kunnen nemen om de prijzen te verlagen en in lijn te brengen met de evolutie in de buurlanden. Deze initiatieven volgen op een gedetailleerde en correcte vergelijking van het aanbod van tariefplannen, de geografische dekking van het aanbod en de kwaliteit van het aanbod.

Voor zover zich betekenisvolle verschillen voordoen, wordt een diepgaande analyse gemaakt van de factoren die hiertoe bijdragen. De regering doet het nodige opdat telecomoperatoren verplicht zouden worden om hun klanten, na expliciete goedkeuring, automatisch over te zetten op het voor hen meest voordelige tariefplan, gelet onder meer op hun verbruik.

Compensatie voor telecomstoring

De voorwaarden om een compensatie te krijgen voor telecomstoring worden versoepeld en het bedrag van de compensatie wordt bepaald rekening houdend met het door de klant geleden nadeel, waaronder bijvoorbeeld verplaatsingskosten of het niet gebruik kunnen maken van andere gerelateerde diensten (bijv. streaming). Hierbij wordt steeds rekening gehouden met de geldende regels van aansprakelijkheid.

Ombudsdienst voor telecommunicatie

De rechtsmiddelen die de consument momenteel ter beschikking staan en waarbij soms een beroep wordt gedaan op bemiddeling, soms op rechtbanken en hoven van de rechterlijke macht, zonder graduatie tussen deze twee polen, worden hervormd. Daarom zullen we, in overleg met de minister van telecommunicatie, via het BIPT een raadpleging lanceren om te bepalen in hoeverre verzoening of versterking van de opdrachten van de ombudsdienst voor telecommunicatie kan worden overwogen, met name als dwang voor ondernemingen die zich niet voegen naar zijn aanbevelingen.

Het BIPT zal worden verzocht een inventaris op te stellen van de bepalingen ter bescherming van de consument en de mate waarin deze aansluiten bij de realiteit

examinée avec l'IBPT afin de continuer à promouvoir les livraisons durables.

Baisse des prix dans le secteur des télécommunications

Le gouvernement demandera à l'IBPT de se concerter avec le secteur afin d'identifier les initiatives pouvant être mises en place pour réduire les prix et les aligner sur l'évolution constatée dans les pays voisins. Ces initiatives s'appuieront sur une comparaison détaillée et rigoureuse des offres et plans tarifaires, de leur couverture géographique et de leur qualité.

Si des différences significatives apparaissent, une analyse approfondie des facteurs qui y contribuent sera effectuée. Le gouvernement prend les mesures nécessaires pour que les opérateurs de télécommunications soient tenus de faire passer automatiquement leurs clients, après approbation explicite, au plan tarifaire le plus avantageux pour eux, en tenant compte, entre autres, de leur consommation.

Indemnisation en cas de perturbation des télécommunications

Les conditions d'indemnisation en cas de perturbation des télécommunications seront assouplies et le montant de l'indemnisation sera déterminé en tenant compte du préjudice subi par le client, y compris, par exemple, les frais de déplacement ou l'impossibilité d'utiliser d'autres services connexes (par exemple, le streaming). Cela se fait toujours dans le respect des règles de responsabilité en vigueur.

Service de médiation pour les télécommunications

Les voies de recours qui s'ouvrent actuellement aux consommateurs, actuellement aiguillés tantôt vers la médiation, tantôt vers les cours et tribunaux de l'ordre judiciaire, sans gradation entre ces deux pôles, sont réformées. En consultation préalable avec la ministre des Télécommunications, nous lancerons donc une consultation, via l'IBPT, afin de déterminer dans quelle mesure, la conciliation ou un renforcement des missions du service de médiation pour les télécommunications pourraient être envisagés, notamment en termes de contrainte pour les entreprises qui ne se prêtent pas à ses recommandations.

Il sera demandé à l'IBPT de réaliser un inventaire des dispositions protectrices des consommateurs et de leur adéquation avec la réalité du marché afin de connaître

van de markt om te weten in hoeverre consumenten op de hoogte zijn van hun rechten.

5. Energie

Samen met de minister van Energie en de minister van Economie zal onderzocht worden hoe de transparantie van de verschillende producten op de energiemarkt kan worden verhoogd.

Energieleveranciers zullen deze legislatuur verplicht worden om consumenten met een variabel energiecontract een voorstel te doen tot neerwaartse aanpassing van de voorschotten wanneer er een substantiële daling is van de toepasselijke energieprijis.

Het voorbereidende reglementaire werk zal worden opgestart, rekening houdende met eerdere geformuleerde adviezen.

De regering heeft bepaald dat het consumentenakkoord energie aangepast wordt om het af te stemmen op de gewijzigde marktomstandigheden. Waar mogelijk worden de bepalingen van dit akkoord in wetgeving vastgelegd.

Ik zal mij dit eerstkomende jaar buigen over de evaluatie die de vorige legislatuur plaatsvond alsook de nodige consultaties voeren, daarin begrepen de consultaties met de minister van Energie en de minister van Economie.

Er wordt gezorgd voor een betere en effectievere bescherming van de consument in geval van een onterechte leverancierswissel ("*mystery switch*"). Een juridische analyse zal worden uitgevoerd om te bekijken hoe dit kan aangepakt worden.

De verjaringstermijn voor energiefacturen wordt op twee jaar gebracht. Wat de maximale facturatietermijn betreft, zal vooraf overleg plaatsvinden met de gewesten. Het voorbereidende werk wordt opgestart.

Er wordt een pro-rata verbrekingsvergoeding ingevoerd voor nieuwe vaste contracten gedurende een periode van twee jaar. Het wettelijke kader zal dienovereenkomstig worden aangepast. Aan het einde van deze periode zal worden geëvalueerd of deze maatregel een verlagend effect heeft gehad op de prijs. Na afloop wordt in een vangnetmechanisme voor de betrokken consumenten voorzien. Daarna wordt een definitieve beslissing genomen.

Ik bekijk zo snel mogelijk samen met mijn collega's bevoegd voor Energie en Economie welke hiervoor het aangewezen proces is.

l'ampleur de l'information des consommateurs au sujet de leurs droits.

5. Énergie

Avec le ministre de l'Énergie et le ministre de l'Économie, des recherches seront menées sur la manière d'accroître la transparence des différents produits sur le marché de l'énergie.

Durant cette législature, les fournisseurs d'énergie seront tenus de proposer aux consommateurs ayant un contrat d'énergie variable d'ajuster à la baisse les acomptes en cas de baisse substantielle du prix de l'énergie applicable.

Des travaux réglementaires préparatoires seront lancés, en tenant compte des avis précédents formulés.

L'accord consommateur énergie sera adapté en fonction des nouvelles conditions du marché. Dans la mesure du possible, nous intégrerons les dispositions du présent accord dans la législation. Les ajustements nécessaires seront déterminés sur la base d'un examen de l'accord actuel.

Au cours de l'année à venir, je prendrai en compte l'évaluation qui a eu lieu au cours de la précédente législature et procéderai aux consultations nécessaires, y compris avec le ministre de l'Énergie et de l'Économie.

Une protection meilleure et plus efficace des consommateurs est assurée en cas de changement injustifié de fournisseur ("*mystery switch*"). Une analyse juridique sera effectuée pour voir comment cette question peut être abordée.

Le délai de prescription des factures d'énergie est porté à deux ans. Le délai maximal de facturation fait l'objet d'une concertation préalable avec les régions. Les travaux préparatoires seront entamés.

Une indemnité de départ au prorata sera instaurée pour les nouveaux contrats à durée indéterminée sur une période de deux ans. Le cadre juridique sera mis à jour en conséquence. À la fin de cette période, une évaluation sera effectuée pour déterminer si cela a eu un effet à la baisse sur le prix. Après, un mécanisme de filet de sécurité sera prévu pour les consommateurs concernés. Une décision finale sera alors prise.

Je consulterai mes collègues en charge de l'énergie et l'économie afin de déterminer la procédure appropriée dans les plus brefs délais.

Het aanmoedigen van consumenten om hun consumptiepatronen aan te passen richting duurzaam en lokaal of met betrekking tot overconsumptie, bijvoorbeeld via sensibilisering, sluit mooi aan bij de doelstellingen van het Energy Label, dat ik zal opvolgen.

Daarnaast is de AD Energie soms betrokken bij het toezicht op internethandel en aankopen buiten de EU (bijvoorbeeld in samenwerking met de douane, etc.).

6. FSMA

Indien een onredelijk grote kloof in rentes op spaarrekeningen wordt vastgesteld, zal de regering op korte termijn maatregelen onderzoeken om die kloof te dichten.

We nemen maatregelen om het nettorendement voor (pensioen)spaarders te verhogen door zowel de instap- als de beheerskosten voor (pensioen)sparen te beperken.

Om de concurrentie tussen financiële instellingen te verhogen, verwijderen we mogelijke drempels die klantenmobiliteit beperken. Dit gebeurt op basis van objectieve analyses en aanbevelingen, bijvoorbeeld van de Belgische Mededingingsautoriteit. Klanten moeten beter geïnformeerd worden over de verschillende opties die zij hebben. Daarnaast kan een diepere en efficiëntere samenwerking tussen de regulatoren, Ombudsfina en de sector ervoor zorgen dat de concurrentie in de sector geoptimaliseerd wordt. Om de transparantie en de mobiliteit van klanten in de banksector te vergroten, onderzoeken we ook de haalbaarheid van de overdraagbaarheid van rekeningnummers.

In samenwerking met de FSMA evalueren en vereenvoudigen we de regels voor de opzegging van een verzekeringsovereenkomst en de overstap naar een andere verzekeraar. Dit moet de concurrentie op de verzekeringsmarkt bevorderen. Hierbij wordt de continuïteit van de dekking in het verzekeringscontract steeds gegarandeerd.

We ondersteunen de initiatieven van de FSMA op het gebied van financieel onderricht van burgers en stellen burgers in staat om op een handige manier de voor- en nadelen van verschillende financiële instrumenten na te gaan. Te veel burgers zoeken hun heil in spaarproducten of risicoloze producten die op lange termijn een vast rendement bieden, terwijl een goede diversificatie van investeringsproducten zorgt voor een hoger rendement tegen een relatief lager risico.

Encourager les consommateurs à ajuster leurs modes de consommation vers le durable et le local ou en ce qui concerne la surconsommation, par exemple par la sensibilisation, correspond bien aux objectifs du Label Énergie que je suivrai.

En outre, la DG Énergie est parfois impliquée dans le contrôle du commerce sur Internet et des achats en dehors de l'UE (et, par exemple, dans la coopération avec les douanes, etc.).

6. FSMA

S'il existe un écart déraisonnablement important entre les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne, le gouvernement étudiera des mesures à court terme pour combler cet écart.

Nous prenons des mesures pour augmenter le rendement net pour les épargnants (pension) en limitant à la fois les coûts d'entrée et de gestion de l'épargne (pension).

Pour accroître la concurrence entre les institutions financières, nous supprimons les obstacles potentiels qui limitent la mobilité des clients. Nous nous basons pour cela sur des analyses et des recommandations objectives, émanant par exemple de l'Autorité belge de la concurrence. Les clients doivent être mieux informés sur les différentes options qui s'offrent à eux. En outre, une coopération plus approfondie et plus efficace entre les régulateurs, l'Ombudsfina et le secteur peut garantir que la concurrence dans le secteur soit optimisée. Afin d'accroître la transparence et la mobilité des clients dans le secteur bancaire, nous étudions la faisabilité de la portabilité des numéros de compte.

En collaboration avec la FSMA, nous évaluons et simplifions davantage les règles de résiliation d'un contrat d'assurance et de changement d'assureur. De cette manière, la concurrence sur le marché de l'assurance peut devenir plus intense. Cela garantit que la continuité de la couverture du contrat d'assurance est toujours garantie.

Nous soutenons les initiatives de la FSMA en matière d'éducation financière des citoyens et leur permettons d'examiner facilement les avantages et les inconvénients des différents instruments. Trop de citoyens se réfugient dans des produits d'épargne ou des produits sans risque qui offrent un rendement fixe à long terme, alors qu'une bonne diversification des produits d'investissement assure un rendement plus élevé pour un risque relativement plus faible.

7. Andere

Ik ben mij bewust van de groeiende populariteit van prepaid kaarten, vooral bij evenementen en festivals. De kosten voor het terugkrijgen van het resterende geld op deze kaarten zijn vaak buitensporig hoog. We werken samen met de sector maatregelen uit die moeten toelaten dat consumenten hun geld eenvoudig en zonder hoge kosten kunnen terugkrijgen.

De Economische Inspectie houdt onverminderd en proactief toezicht op de naleving van de economische reglementering, voor een optimale werking van de markt, waarbij ze zich dagdagelijks blijft inzetten de bescherming van de rechten van consumenten.

De Economische Inspectie is actief in alle economische sectoren en beschikt over een bijzondere expertise in zeer gespecialiseerde domeinen.

Haar voornaamste doelstelling is het stopzetten van oneerlijke praktijken. Dit doet ze door consumenten en ondernemingen te informeren en begeleiden, preventieve en corrigerende maatregelen te nemen en waar nodig repressief op te treden. Ze zet daarbij haar beschikbare controlemogelijkheden en -capaciteit prioritair in op het aanpakken en voorkomen van inbreuken en oneerlijke praktijken die ernstige schade toebrengen aan de marktwerking en/of aan een grote groep van consumenten.

Toezicht Economische Inspectie

1. Algemene controletaken

Consumentenbescherming bestaat voor een groot deel uit verplichtingen die van toepassing zijn in alle economische sectoren, bijvoorbeeld informatie- en transparantieplichtingen, de prijsaanduiding of de verplichting om een elektronisch betaalmiddel aan te bieden.

De permanente controle op dergelijke verplichtingen is in het belang van alle consumenten en wordt dan ook meegenomen in een groot deel van de jaarlijkse algemene onderzoeken.

De Economische Inspectie legt in een jaarlijks actieplan de algemene onderzoeken vast, samen met prioritaire acties in specifieke domeinen. In 2025 zal, specifiek wat consumentenbescherming betreft, onder meer aandacht besteed worden aan informatieverplichtingen en transparantie bij onlinehandel en in diverse gevoelige

7. Autre

Je suis conscient de la popularité croissante des cartes prépayées, en particulier lors d'événements et de festivals. Le coût du recouvrement de l'argent restant sur ces cartes est souvent prohibitif. Nous collaborons avec le secteur pour élaborer des mesures qui permettront aux consommateurs de récupérer leur argent facilement et sans frais élevés.

L'Inspection économique veille sans relâche et de manière proactive au respect des réglementations économiques en vue d'un fonctionnement optimal du marché et continue de s'investir au quotidien dans la protection des droits des consommateurs.

L'Inspection économique est active dans tous les secteurs économiques et possède une expertise particulière dans des domaines très spécialisés.

Son objectif principal est de faire cesser les pratiques déloyales, ce qu'elle fait en informant et en accompagnant les consommateurs et les entreprises, en prenant des mesures préventives et correctrices et en intervenant de façon répressive là où cela se révèle nécessaire. Elle utilise ainsi sa capacité et ses moyens de contrôle disponibles en priorité pour traiter et prévenir les infractions et pratiques déloyales qui portent gravement atteinte au fonctionnement du marché et/ou à un large groupe de consommateurs.

Contrôle Inspection économique

1. Tâches de contrôle générales

La protection des consommateurs est majoritairement constituée d'obligations applicables dans tous les secteurs économiques, par exemple les obligations d'information et de transparence, l'indication des prix ou l'obligation d'offrir un moyen de paiement électronique.

Le contrôle permanent de ces obligations est dans l'intérêt de tous les consommateurs et est dès lors inclus dans une grande partie de toutes les enquêtes générales annuelles.

L'Inspection économique définit les enquêtes générales, ainsi que des actions prioritaires dans des domaines spécifiques, dans un plan d'action annuel. En 2025, en ce qui concerne spécifiquement la protection du consommateur, une attention particulière sera entre autres accordée aux obligations d'information et à la

sectoren, controles op gevraagde herinneringskosten in het kader van de minnelijke invordering van schulden, de problematiek van de dringende hersteldiensten, controles op de aankondigingen van prijsverminderingen en de correcte verkoop van tweedehandswagens.

Naast deze vooraf vastgelegde acties blijft de Economische Inspectie de nodige capaciteit voorzien om steeds in te kunnen spelen op de actualiteit en veranderende noden. De Economische Inspectie verricht controles op eigen initiatief en voert nieuwe opdrachten uit, bijvoorbeeld omdat haar nieuwe bevoegdheden toegekend worden, of omdat nieuwe wetgeving van kracht wordt of bestaande wetgeving wijzigt. Ze houdt de vinger aan de pols door de meldingen ontvangen via ConsumerConnect te onderwerpen aan risicoanalyses en op die basis dagelijks onderzoeken te initiëren.

De Economische Inspectie overlegt en coördineert de controles waar nodig met andere inspectiediensten die gemeenschappelijke of complementaire bevoegdheden hebben (bijvoorbeeld de FSMA, het FAVV, de douane, het FAGG, ...), voorziet in overleg met de parketten rond prioritaire dossiers, participeert in internationale netwerken en vergaderingen, neemt actief deel aan internationale acties en heeft gestructureerd of ad hoc overleg met beroepsfederaties en consumentenorganisaties.

In 2025 zal onder meer het bestaande protocol van 31 januari 2023 tussen de Economische Inspectie en de Belgische Mededingingsautoriteit geherevalueerd worden met als doel de samenwerking te versterken.

2. Specifieke controles en acties

Consumentenbescherming in specifieke sectoren

In specifieke sectoren zijn er bijkomende verplichtingen ter bescherming van de consument.

In 2025 worden in een aantal van die sectoren, onder meer de energiesector, reissector, bouwsector, telemarketing, deur-aan-deur verkoop en incassosector, doelgerichte acties gepland of voortgezet.

Er zal ook blijvend bijzondere aandacht worden besteed aan greenwashing, aangezien consumenten niet

transparence lors du commerce en ligne et dans divers secteurs sensibles, aux contrôles sur les frais de rappel demandés dans le cadre du recouvrement amiable de dettes, à la problématique des services de dépannage d'urgence, aux contrôles des annonces de réduction de prix et à la vente correcte de voitures d'occasion.

Outre ces actions fixées à l'avance, l'Inspection économique continuera de prévoir la capacité nécessaire afin de pouvoir réagir rapidement à l'actualité et aux besoins changeants. L'Inspection économique effectue des contrôles de sa propre initiative et exécute de nouvelles missions, par exemple parce qu'elle se voit attribuer de nouvelles compétences, ou parce qu'une nouvelle législation entre en vigueur ou modifie la législation existante. Elle suit la situation de près en soumettant les signalements reçus via ConsumerConnect à une analyse de risque et en initiant des enquêtes au quotidien sur cette base.

Là où cela se révèle nécessaire, l'Inspection économique coordonne les contrôles et se concerta avec d'autres services d'inspection ayant des compétences communes ou complémentaires (par exemple la FSMA, l'AFSCA, la douane, l'AFMPS...), prévoit des consultations avec les parquets au sujet des dossiers prioritaires, participe à des réunions et réseaux internationaux, prend activement part aux actions internationales et organise une concertation structurelle ou *ad hoc* avec les fédérations professionnelles et les organisations de consommateurs.

En 2025, il y aura entre autres une réévaluation du protocole du 31 janvier 2023 existant entre l'Inspection économique et l'Autorité Belge de la Concurrence, dans le but de renforcer la coopération.

2. Contrôles et actions spécifiques

Protection du consommateur dans des secteurs spécifiques

Des obligations complémentaires de protection du consommateur s'appliquent dans des secteurs spécifiques.

En 2025, des actions ciblées sont planifiées ou se poursuivront dans certains de ces secteurs, entre autres ceux de l'énergie, des voyages, de la construction, du télémarketing, de la vente de porte-à-porte et du recouvrement.

Une attention particulière sera également accordée de façon continue au "greenwashing", étant donné que

altijd kunnen inschatten of milieuclaims of claims rond duurzaamheid waarheidsgetrouw zijn.

E-commerce en onlinediensten

Het toezicht op de internethandel en andere praktijken die online plaatsvinden, maakt deel uit van de reguliere controletaken van de inspectie en wordt dan ook in een groot deel van de uitgevoerde onderzoeken automatisch meegenomen.

Daarnaast gebeuren er ook gespecialiseerde controles. Deze gespecialiseerde controles hebben onder meer betrekking op nieuwe onlinefenomenen.

De Economische Inspectie heeft in het bijzonder aandacht voor de (soms misleidende of illegale) praktijken in het kader van aankondigingen van prijsverminderingen en de strijd tegen agressieve praktijken in de dringende herstellingsector.

Ook met betrekking tot “*influencers*” worden er in 2025 opnieuw acties voorzien. Zo zullen er workshops georganiseerd worden waarin de toepasselijke regels toegelicht worden en de deelnemers meer informatie kunnen vragen over het wetgevende kader.

Financiële onderzoeken

Een specifieke taak van de Economische Inspectie is de bescherming en verdediging van de financiële consument.

De reglementering over consumentenkrediet, hypothecair krediet en betalingsdiensten wordt gecontroleerd met betrekking tot het luik consumentenbescherming en de naleving van gedragsregels die geëvalueerd zullen worden. Het gaat dus om de praktijken van kredietgevers, kredietbemiddelaars en betalingsdienstaanbieders.

Etikettering en kwaliteit van producten en voeding

Naast de reguliere controles op de etikettering en kwaliteit van voeding, textiel en petroleumproducten, zal er bijzondere aandacht zijn voor bepaalde types producten die gevoelig zijn voor misleiding of fraude.

3. Internationale samenwerking

De wetgeving die onder de bevoegdheid van de Economische Inspectie valt, in het bijzonder het consumentenrecht, is vaak gebaseerd op Europese regelgeving.

les consommateurs ne peuvent pas toujours évaluer la fiabilité des allégations relatives à l'environnement ou à la durabilité.

E-commerce et services en ligne

La surveillance du commerce sur internet et d'autres pratiques en ligne fait partie des tâches régulières de contrôle de l'inspection et est dès lors reprise automatiquement dans une majorité des enquêtes réalisées.

Ensuite, des contrôles spécialisés ont également lieu. Ils portent entre autres sur de nouveaux phénomènes en ligne.

L'Inspection économique est particulièrement attentive aux pratiques (parfois trompeuses ou illégales) dans le cadre des annonces de réductions de prix et à la lutte contre les pratiques agressives dans le secteur du dépannage d'urgence.

En ce qui concerne les “*influenceurs*”, des actions sont également à nouveau prévues en 2025. Des ateliers seront donc organisés, au cours desquels les règles applicables seront expliquées et les participants pourront demander plus d'informations sur le cadre législatif.

Enquêtes financières

L'une des tâches spécifiques de l'Inspection économique est la protection et la défense du consommateur de produits financiers.

La réglementation en matière de crédit à la consommation, de crédit hypothécaire et de services de paiement sera contrôlée pour ce qui concerne le volet “protection des consommateurs” et le respect des règles de conduite, qui vont être évaluées. Il s'agit donc des pratiques des prêteurs, des intermédiaires de crédit et des prestataires de services de paiement.

Étiquetage et qualité des produits et denrées alimentaires

Outre les contrôles réguliers relatifs à l'étiquetage et à la qualité des denrées alimentaires, des textiles et des produits pétroliers, l'accent sera mis sur certains types de produits sensibles à la tromperie et à la fraude.

3. Coopération internationale

La législation relevant de la compétence de l'Inspection économique, en particulier le droit de la consommation, s'appuie souvent sur la réglementation européenne.

Daarnaast zorgen de internethandel en de eenge-maakte Europese markt er ook voor dat heel wat buitenlandse ondernemingen actief zijn in België.

De Economische Inspectie zal in 2025 zorgen voor een nauwe samenwerking met buitenlandse autoriteiten en een actieve deelname aan gezamenlijke acties.

Ze blijft deelnemen aan verschillende Europese en internationale netwerken en werkgroepen, behandelt de internationale dossiers en blijft een voortrekkersrol spelen in het opzetten van en deelnemen aan internationale projecten. In 2025 zal voornamelijk ingezet worden op internationale projecten met betrekking tot misleidende milieuclaims en grote onlinemarktplatformen.

4. Informatief en sensibiliserend optreden

Naast het preventief en repressief optreden op het terrein, heeft de Economische Inspectie ook aandacht voor het informeren van consumenten en ondernemingen, waar mogelijk in overleg met sectorfederaties of andere stakeholders. Dit moet ondernemingen ondersteunen in het begrijpen en toepassen van de wetgeving.

De Economische Inspectie zal ondernemingen verder begeleiden in de toepassing van de economische wetgeving en stelt guidance op, waarin concreet uitgelegd wordt aan ondernemingen hoe ze de wetgeving kunnen toepassen maar ook, en vooral, waar de grenzen liggen van wat is toegelaten. De guidance worden gepubliceerd op de website van de FOD Economie.

Vanaf 28 juni 2025 moeten dienstverleners producten en diensten toegankelijker maken voor consumenten, in het bijzonder personen met een handicap door te voldoen aan de vereisten opgenomen in Richtlijn (EU) 2019/822 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (de “European Accessibility Act”). De Economische Inspectie wordt bevoegd voor het toezicht op de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften die betrekking hebben op bankdiensten en e-handelsdiensten. In dat kader stelt ze guidance-documenten op in samenspraak met de relevante sectoren en legt ze deze, zoals wettelijk voorzien, voor aan de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap.

De Economische Inspectie doet het nodige om voor alle nieuwe wetgeving die onder haar bevoegdheid zal vallen, dergelijke guidance op te stellen. Ze onderhoudt tevens de guidance over de bestaande wetgeving.

Het Wetboek van Economisch Recht voorziet in de mogelijkheid om ook in individuele gevallen

Par ailleurs, le commerce sur internet et le marché européen unique ont pour conséquence que de nombreuses entreprises étrangères sont actives en Belgique.

En 2025, l'Inspection économique veillera à collaborer étroitement avec les autorités étrangères et à participer activement à des actions communes.

Elle continuera de prendre part à différents réseaux et groupes de travail européens et internationaux, de traiter les dossiers internationaux et de jouer un rôle de pionnier en créant et en contribuant à des projets internationaux. En 2025, l'accent sera mis sur les projets internationaux liés aux allégations environnementales trompeuses et aux grandes plateformes de marché en ligne.

4. Intervention informative et sensibilisation

Outre l'intervention préventive et répressive sur le terrain, l'Inspection économique prête également attention à l'information des consommateurs et des entreprises, en concertation avec les fédérations sectorielles et d'autres stakeholders là où c'est possible. Cela doit aider les entreprises à comprendre et à appliquer la législation.

L'Inspection Economique continuera à accompagner les entreprises dans l'application de la législation économique et rédige des guidelines qui expliquent concrètement aux entreprises comment appliquer la législation mais aussi et surtout où se situent les limites de ce qui est permis. Ces guidelines sont publiées sur le site web du SPF Économie.

À partir du 28 juin 2025, les prestataires de services devront rendre leurs produits et services plus accessibles aux consommateurs, en particulier aux personnes handicapées, en répondant aux conditions reprises dans la directive (UE) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (“European Accessibility Act”). L'Inspection économique sera chargée de veiller au respect des exigences en matière d'accessibilité relatives aux services bancaires et de commerce électronique. Dans ce cadre, elle rédigera des documents de guidance en concertation avec les secteurs concernés et les soumettra, comme le prévoit la loi, au Conseil supérieur national des Personnes handicapées.

L'Inspection économique fait le nécessaire pour rédiger des guidelines pour toutes les nouvelles législations qui relèvent (ou relèveront) de sa compétence. Elle tient également à jour les guidelines concernant la législation existante.

Le Code de Droit Économique prévoit la possibilité de fournir des informations et des avis aux entreprises

inlichtingen en adviezen te verschaffen aan ondernemingen. De FOD Economie zal in dit kader onderzoeken op welke manier ze ondernemingen de mogelijkheid kan bieden om voorafgaandelijk advies aan te vragen over de correcte implementatie van de wetgeving.

Onder meer om ernstige schade aan de collectieve consumentenbelangen te voorkomen, kan de Economische Inspectie nu reeds overgaan tot de publicatie van de identificatiegegevens van personen of ondernemingen die oneerlijke praktijken hanteren op de website van de FOD Economie. Zo is er een “grijze lijst” van verdachte televerkopers en incassobureaus, een lijst met verdachte reclameronselaars en een lijst met verdachte webshops. Er zal onderzocht worden hoe die lijsten kunnen worden uitgebreid en toegankelijker gemaakt kunnen worden en aldus het doelpubliek gemakkelijker kunnen bereiken.

5. Verdere versterking van de handhaving

Sinds eind 2020 is, als sluitstuk van het repressief optreden, in de mogelijkheid voorzien om voor een groot deel van de bevoegdheden van de FOD Economie een administratieve geldboete op te leggen aan overtreders, naast de mogelijkheid om een transactie (administratieve minnelijke schikking) voor te stellen of het dossier over te maken aan het parket voor strafrechtelijke vervolging.

De ervaringen met de administratieve vervolging zijn zeer positief: aan een veel groter aantal dossiers kan een gepast gevolg gegeven worden door een onafhankelijke dienst die een uniform en transparant handhavingsbeleid uitwerkt, met bijzondere aandacht voor de rechten van verdediging.

Deze mogelijkheid werd dan ook uitgebreid naar alle economische wetgeving waarvoor de Economische Inspectie bevoegd is, zodat een uniform handhavingsbeleid gevoerd kan worden. Sinds 2024 wordt de administratieve vervolging dan ook in alle domeinen toegepast.

Daarnaast zal ook werk gemaakt worden van de al dan niet gepseudonimiseerde publicatie van beslissingen tot het opleggen van een administratieve geldboete. De doelstellingen zijn consumenten en ondernemingen verwittigen en informeren over de toegepaste praktijken van de overtreder, en toekomstige inbreuken door de onderneming vermijden. Door de publicatie ontstaat ook meer transparantie over het handhavingsbeleid van de Economische Inspectie, wat ook past in de principiële openbaarheid van rechtspraak.

également dans des cas individuels. Dans ce cadre, le SPF Économie examinera de quelle manière il peut offrir aux entreprises la possibilité de demander un avis préalable sur l'implémentation correcte de la législation.

Notamment pour prévenir un préjudice grave aux intérêts collectifs des consommateurs, l'Inspection économique peut déjà procéder à la publication sur le site web du SPF Économie des données d'identification des personnes ou entreprises qui emploient des pratiques déloyales. Il existe ainsi une “liste grise” de télévendeurs et bureaux de recouvrement suspects, une liste de démarcheurs publicitaires suspects et une liste de webshops suspects. Les moyens d'élargir ces listes et de les rendre plus accessibles, et donc d'atteindre plus facilement le public cible, seront étudiés.

5. Poursuite du renforcement de l'application de la loi

Un élément clé de l'intervention répressive depuis fin 2020 est la possibilité de proposer une amende administrative aux contrevenants pour une grande part des compétences du SPF Économie, en plus de la possibilité de proposer une transaction (règlement transactionnel administratif) ou de transmettre le dossier au parquet en vue de poursuites pénales.

Les expériences concernant la poursuite administrative sont très positives: un nombre bien plus élevé de dossiers a pu faire l'objet d'un suivi adapté, et ce par un service indépendant qui élabore une politique d'application uniforme et transparente, en accordant une attention particulière aux droits de la défense.

Cette possibilité a dès lors été élargie à l'ensemble de la législation économique relevant de la compétence de l'Inspection économique, afin qu'une politique d'application uniforme de la loi puisse être menée. Depuis 2024, la poursuite administrative est donc utilisée dans tous les domaines.

On travaillera en outre sur la publication, pseudonymisée ou non, des décisions infligeant une amende administrative. Les objectifs sont d'avertir ou d'informer les consommateurs concernant les pratiques appliquées par le contrevenant ou d'éviter de futures infractions de la part de l'entreprise. La publication crée également une plus grande transparence sur la politique d'application de l'Inspection économique, ce qui est aussi conforme au principe de publicité de la jurisprudence.

Sinds 2024 werd de effectiviteit en het preventief effect van het sanctioneringsbeleid van de Economische Inspectie verder versterkt door de toepassing van:

— de mogelijkheid tot het geheel of gedeeltelijk met uitstel opleggen van administratieve geldboeten, waarbij het uitstel herroepen kan worden indien nieuwe inbreuken vastgesteld worden;

— de mogelijkheid tot het indienen van toezeggingen door de overtreder, bestaande uit het stopzetten van de inbreuken en/of het vergoeden van schadelijdende consumenten of ondernemingen. Om de overtreder hiertoe aan te zetten, kan hier bijvoorbeeld een lagere geldboete tegenover staan.

Dit wordt in 2025 verder geconcretiseerd.

Informatie

1. Een goed geïnformeerde consument

De FOD Economie zet dagelijks in op het sensibiliseren en informeren van de consument via haar eigen kanalen en regelmatige campagnes.

In 2024 werd een specifieke nieuwsbrief voor consumenten ontwikkeld, waarin consumenten worden geïnformeerd over hun rechten, tips krijgen om deze rechten zelf te doen gelden en gewaarschuwd worden voor actuele oplichtingspraktijken. In 2025 zal de bekendheid van deze nieuwsbrief verder worden vergroot, zodat zoveel mogelijk consumenten ermee worden bereikt.

Daarnaast zet de FOD Economie in op continue sensibilisering door middel van (mini-) campagnes op sociale media, onder meer over garantie, veilig online-aankopen, online- en offline fraude en oplichting.

In de komende weken en maanden zijn onder meer acties voorzien rond: “Stop Bedrog”, factuurfraude, het herroepingsrecht bij online-aankopen, consumentenrechten bij reizen en garantie. Bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar het aanreiken van de middelen die de consument in staat stellen zijn rechten te verdedigen, bijvoorbeeld door te verwijzen naar de ombudsdiensten of het platform ConsumerConnect, dat zeer geschikt is om in te spelen op actuele problemen.

Depuis 2024, l'efficacité et l'effet préventif de la politique de sanction de l'Inspection économique ont en outre été renforcés par l'application de:

— la possibilité d'imposer des amendes administratives en tout ou en partie avec sursis, ce sursis pouvant être révoqué si de nouvelles infractions sont constatées;

— la possibilité pour le contrevenant de soumettre des engagements consistant à mettre fin aux infractions et/ou à dédommager les consommateurs ou entreprises lésés. Afin d'encourager le contrevenant sur cette voie, l'amende peut par exemple être réduite en contrepartie.

Ce projet sera concrétisé en 2025.

Information

1. Un consommateur bien informé

Le SPF Économie s'efforce quotidiennement de sensibiliser et d'informer les consommateurs, via ses propres canaux et via des campagnes régulières.

En 2024, le SPF Économie a développé une newsletter spécifique destinée aux consommateurs dans laquelle il informe sur les droits des consommateurs, partage des conseils sur la manière dont vous, en tant que consommateur, pouvez les faire valoir vous-même et met en garde contre les pratiques frauduleuses actuelles. En 2025, nous nous concentrerons sur la promotion continue de cette newsletter afin d'atteindre le plus grand nombre de consommateurs possible.

En outre, le SPF Économie met l'accent sur une sensibilisation continue au travers de (mini)campagnes sur les réseaux sociaux, notamment sur les garanties, les achats en ligne sécurisés, les fraudes et escroqueries en ligne et hors ligne.

Dans les semaines et mois à venir, des actions sont prévues autour de: “Stop Fraude”, la fraude à la facture, le droit de rétractation pour les achats en ligne, les droits des consommateurs en voyage et les garanties. Une attention particulière est accordée à la mise à disposition des moyens permettant aux consommateurs de défendre leurs droits, par exemple en se référant aux services de médiation ou la plateforme ConsumerConnect, car ces canaux sont extrêmement adaptés pour répondre aux problèmes actuels.

Bij zijn acties besteedt de FOD Economie bijzondere aandacht aan kwetsbare doelgroepen door de keuze van de thema's of het gebruik van aangepaste kanalen. Zo wordt onder andere ingezet op de sensibilisering van jongeren, het ter beschikking stellen van communicatiekits voor steden, gemeenten en OCMW's, en het bieden van de mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen met het contactcenter via een gratis 0800-nummer. Ook fysieke afspraken zijn mogelijk, onder meer via de e-loketten van ConsumerConnect, waar tijdens de openingsuren steeds een permanentie door een medewerker van het contactcenter is voorzien.

In de eerste helft van 2025 staat een campagne gepland voor jonge consumenten (16-25 jaar). Deze groep wordt geconfronteerd met de verleidelijke valkuilen van onlineconsumptie en de vele "koop nu, betaal later"-regelingen. De campagne heeft als doel om hen bewust te maken van de risico's van overmatige schuldenlast verbonden aan online(over)consumptie en hen te inspireren tot een verantwoord koopgedrag.

Deze campagne besteedt specifieke aandacht aan jongeren die minder bereikbaar zijn of deel uitmaken van een fragiele doelgroep door een communicatiekit op te stellen die verspreid wordt naar jongerenorganisaties en sociale organisaties.

Er komt ook een campagne die tot doel heeft het bewustzijn te vergroten over de risico's van het ondoordacht kiezen van dringende hersteldiensten. We willen consumenten aansporen om zorgvuldig te zijn bij het kiezen van een herstelonderneming en hen voorzien van de nodige informatie om misleiding en oplichting te voorkomen.

Verder maken we overheidscampagnes voor de preventie van online- en offlineoplichting doeltreffender door te focussen op mensen die minder digitaal vaardig zijn. Zij hebben dit het meest nodig.

De consument zal uitgelegd worden hoe hij de voordeligste formules kan vinden voor de verschillende producten die hij wenst aan te schaffen. De consument zal, in navolging van de vroegere succesvolle "Durf Vergelijken"-campagnes, ook ondersteund worden.

2. Uitbouw van ConsumerConnect

Begin 2016 lanceerde de Economische Inspectie het "Meldpunt" (meldpunt.belgie.be), een onlineplatform waarmee consumenten en ondernemingen oneerlijke

Dans ses actions, le SPF Économie accorde une attention particulière aux groupes cibles vulnérables, par le choix des thématiques ou en utilisant des canaux adaptés. Des efforts sont par exemple déployés pour sensibiliser les jeunes, fournir des kits de communication aux villes et communes et aux CPAS, et offrir la possibilité de contacter par téléphone le centre de contact via un numéro gratuit 0800. Les rendez-vous physiques sont également possibles, notamment via les guichets électroniques ConsumerConnect, où un employé du centre de contact est toujours disponible pendant les heures d'ouverture.

Une campagne à destination des jeunes consommateurs (16-25 ans) est prévue au premier semestre 2025. Ce groupe est confronté aux pièges tentants de la consommation en ligne et aux nombreux systèmes du type "achetez maintenant, payez plus tard". La campagne vise à les sensibiliser aux risques d'endettement excessif liés à la (sur)consommation en ligne et à les inciter à adopter un comportement d'achat responsable.

Cette campagne accorde une attention particulière aux jeunes qui sont moins accessibles ou qui font partie d'un groupe cible fragilisé. Pour ce faire, la campagne prévoit la préparation d'un kit de communication qui sera distribué aux organisations de jeunesse et aux organisations sociales.

Une campagne visant à sensibiliser davantage aux risques liés à des choix inconsidérés en matière de services de réparation d'urgence sera également menée. Nous souhaitons encourager les consommateurs à être prudents lors du choix d'une entreprise de réparation et leur fournir les informations nécessaires pour éviter les tromperies et les escroqueries.

Nous rendons également les campagnes gouvernementales visant à prévenir la fraude en ligne ou hors ligne plus efficaces en nous concentrant sur les personnes moins compétentes en matière numérique. C'est ce dont ils ont le plus besoin.

Le consommateur se verra expliquer comment trouver les formules les plus avantageuses pour les différents produits qu'il souhaite acheter. Après le succès des campagnes "Osez comparer", les consommateurs seront également soutenus.

2. Extension de ConsumerConnect

Début 2016, l'Inspection économique a lancé le "Point de contact" (pointdecontact.belgique.be), une plateforme en ligne qui permet aux consommateurs et aux

handelspraktijken (B2C) of marktpraktijken (B2B) kunnen melden, evenals oplichting bij aankoop en/of verkoop.

In maart 2024 lanceerde de FOD Economie het nieuwe platform “ConsumerConnect” (*consumerconnect.be*). Op dit platform maken we consumenten in een begrijpelijke taal wegwijs in hun rechten en plichten, begeleiden we hen bij de acties die ze kunnen ondernemen tegen inbreuken en reiken we hen de middelen aan om zelf hun rechten te verdedigen (empowerment).

Daarnaast kan de consument via dit platform meldingen indienen bij de inspectiedienst van de FOD Economie en procedures tot alternatieve geschillenbeslechting starten bij de gekwalificeerde entiteiten.

De werking van ConsumerConnect zal verder worden geoptimaliseerd.

Momenteel is dit platform beperkt tot onderwerpen die onder de bevoegdheid van de FOD Economie vallen. Het doel is evenwel om ConsumerConnect uit te bouwen tot hét unieke contactpunt voor consumenten. Daartoe wil ik ook andere federale administraties en diensten betrekken bij de verdere uitrol van het platform, zodat consumenten voor alle aspecten van consumentenbescherming bij ConsumerConnect terecht kunnen.

Consumenten moeten ook de mogelijkheid hebben om problemen op een vlotte manier te melden aan de bevoegde overheidsdiensten. De Economische Inspectie heeft zeer actief bijgedragen aan de ontwikkeling van ConsumerConnect. Het actueel houden van de verschillende thema's en meldingsformulieren blijft een prioriteit. De Economische Inspectie houdt de vinger aan de pols door de ontvangen meldingen te onderwerpen aan risicoanalyses en op basis daarvan dagelijks onderzoeken te initiëren.

Ik zal samen met de ombudsdiensten onderzoeken hoe de synergie met ConsumerConnect verder kan worden geoptimaliseerd.

Om de toegankelijkheid voor alle consumenten te bevorderen, werden in het gebouw van de FOD Economie in Brussel kiosken geïnstalleerd. Hier kunnen consumenten ConsumerConnect raadplegen en, indien nodig, bijstand krijgen van medewerkers van de FOD Economie.

Ik wil deze kiosken een meer centrale rol geven en zal onderzoeken of het mogelijk is om in de toekomst extra kiosken te installeren, verspreid over het hele land. Dit

entreprises de signaler les pratiques commerciales (B2C) ou du marché (B2B) déloyales, ainsi que l'escroquerie à l'achat et/ou à la vente.

En mars 2024, le SPF Économie a lancé la nouvelle plateforme “ConsumerConnect” (*consumerconnect.be*). Sur cette plateforme, nous guidons les consommateurs à travers leurs droits et obligations dans un langage compréhensible, nous les guidons dans les actions qu'ils peuvent entreprendre contre les infractions et nous leur fournissons les moyens de défendre eux-mêmes leurs droits (empowerment).

De plus, le consommateur peut faire des signalements auprès du service d'inspection du SPF Économie et lancer des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges auprès d'entités qualifiées.

Le fonctionnement de ConsumerConnect continuera d'être optimisé.

Actuellement, cette plateforme est limitée aux sujets qui relèvent de la compétence du SPF Économie. L'objectif est de faire de ConsumerConnect le point de contact unique pour les consommateurs. À cette fin, je souhaite également impliquer d'autres administrations et services fédéraux dans le déploiement ultérieur de la plateforme, afin que les consommateurs puissent s'adresser à ConsumerConnect pour tous les aspects de la protection des consommateurs.

Les consommateurs doivent également avoir la possibilité de signaler les problèmes aux autorités gouvernementales compétentes de manière efficace. L'Inspection économique a contribué très activement au développement de ConsumerConnect. Maintenir à jour les différentes thématiques et les formulaires de reporting demeure une priorité. L'Inspection économique reste à l'écoute de la situation en soumettant les signalements reçus à des analyses de risques et en lançant des enquêtes quotidiennes sur cette base.

J'étudierai avec les services de médiation comment optimiser les synergies avec ConsumerConnect.

Afin de favoriser l'accessibilité pour tous les consommateurs, des kiosques ont été installés dans le bâtiment du SPF Économie à Bruxelles. Ici, les consommateurs peuvent consulter ConsumerConnect et, si nécessaire, recevoir l'aide des collaborateurs du SPF Économie.

Je souhaite donner à ces kiosques un rôle plus central et j'étudierai la possibilité d'installer à l'avenir des kiosques supplémentaires, répartis sur tout le territoire.

kunnen zowel vaste als mobiele kiosken zijn, bijvoorbeeld in winkelcentra of OCMW-gebouwen.

In de komende weken lanceert de FOD Economie een beperkte onlinecampagne om ConsumerConnect te promoten. Later dit jaar worden bijkomende initiatieven voorzien om dit kanaal ruimere bekendheid te geven.

Ook het regelmatig bijwerken van de verschillende thema's en meldingsformulieren (scenario's), zowel op het Meldpunt als op ConsumerConnect, rekening houdend met de actualiteit, blijft een prioriteit voor de FOD Economie en de Economische Inspectie.

De minister van Consumentenbescherming,

Rob Beenders

Il peut s'agir de kiosques fixes ou mobiles, par exemple dans des centres commerciaux ou dans des bâtiments des CPAS.

Dans les semaines à venir, le SPF Économie lancera une petite campagne en ligne pour promouvoir ConsumerConnect. D'autres initiatives sont prévues plus tard dans l'année pour donner à ce canal une plus grande visibilité.

La mise à jour régulière des différents thèmes et formulaires de signalement (scénarios) tant sur le Point de contact que sur ConsumerConnect, en fonction de l'actualité, reste une priorité pour le SPF Économie et l'Inspection économique.

Le ministre de la Protection des consommateurs,

Rob Beenders