

22 fév 2016 -16:17

## Nouveau point de contact pour tromperies, fraudes et escroqueries

Avis sur mesure via [pointdecontact.belgique.be](http://pointdecontact.belgique.be)

Bruxelles, 22 février 2016 – Le ministre de l’Economie et des Consommateurs Kris Peeters et le SPF Economie lancent un nouveau point de contact pour les victimes de fraudes, tromperies, arnaques et escroqueries : [pointdecontact.belgique.be](http://pointdecontact.belgique.be). En cas de violation de leurs droits, les consommateurs et entreprises peuvent via ce site signaler un problème. Ils reçoivent ensuite immédiatement un avis sur mesure pour faire valoir leurs droits. Le ministre de l’Economie et des Consommateurs Kris Peeters : « Beaucoup de consommateurs et d’entreprises ne savent pas où signaler les fraudes rencontrées et quelles démarches entreprendre pour faire valoir leurs droits. Trouver la bonne voie peut prendre du temps et parfois, le découragement est tel qu’on ne porte pas plainte. L’administration ignore donc l’ampleur du problème, le consommateur n’est pas entendu et on ne peut donc empêcher que de nouvelles fraudes se produisent et fassent de nouvelles victimes. L’installation de ce Point de contact revêt donc une triple importance. »

## Point de contact en ligne pour les consommateurs et entreprises

Le [pointdecontact.belgique.be](http://pointdecontact.belgique.be) est une plateforme en ligne où les consommateurs et les entreprises peuvent signaler les tromperies, fraudes, arnaques ou escroqueries. Sur la base de questions concrètes, ils reçoivent immédiatement une réponse reprenant un avis et/ou un renvoi à l’instance compétente pouvant les aider. S’il s’agit d’un nouveau phénomène, le signalement est alors transmis à l’instance compétente qui se charge d’y répondre.

Parallèlement, les signalements sont analysés par les autorités compétentes qui initient une enquête si nécessaire.

## Un avis immédiat et sur mesure

Le Point de contact offre trois grands avantages :

1. La personne qui signale le problème, entreprise ou consommateur, reçoit une réponse et un avis sur mesure lorsqu’elle notifie le problème. Elle sait donc immédiatement quelles démarches entreprendre et qui contacter pour obtenir de l’aide.
2. Le Point de contact veille à un traitement administratif des signalements plus efficace et plus rapide. Sur la base de questions ciblées, les signalements sont très concrets, ce qui en facilite l’analyse. De cette manière, les nouvelles formes d’arnaque ou de fraude peuvent être plus vite identifiées.
3. Le Point de contact est structuré de telle façon à pouvoir anticiper rapidement l’actualité : un avis sur mesure peut être immédiatement ajouté pour toute nouvelle forme d’arnaque. Il s’agit d’un instrument évolutif.

## Partenaires

L’Inspection économique du SPF Economie reçoit annuellement quelque 16.000 signalements de consommateurs et d’entreprises victimes de tromperies, d’arnaques, de fraudes et d’escroqueries. En

outre, les autres services publics et la police reçoivent un nombre considérable de signalements relatifs à d'autres types d'arnaques et de fraudes.

C'est la raison pour laquelle le Point de contact est une application - lancée à l'initiative du SPF Economie - qui permet d'échanger facilement et rapidement des informations et des signalements. Ceux-ci peuvent aussi concerner d'autres instances comme la Police fédérale, l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA), l'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS), la Commission d'éthique pour les télécommunications, le Service d'information et de recherche sociale (SIRS) ou encore le SPF Finances. Le Service de Médiation pour le Consommateur collabore lui aussi avec ce nouveau Point de contact. Le SPF Economie assure la gestion technique du système.

Le ministre de l'Economie et des Consommateurs Kris Peeters : « Le défi du pointdecontact.belgique.be est, d'une part, d'informer rapidement et sur mesure les consommateurs et les entreprises quant à leurs droits et à la manière dont ils peuvent les faire valoir. D'autre part, il doit informer correctement et au plus vite les autorités compétentes afin qu'elles puissent évaluer s'il est nécessaire d'entreprendre une action. Le consommateur en sort gagnant, nous pouvons mieux lutter contre la fraude et, en plus, grâce à ce point de contact unique pour les fraudes, nous réduisons le travail administratif. Les services publics peuvent ainsi se focaliser davantage sur les enquêtes et les contrôles. »

« Le pointdecontact.belgique.be est une réalisation dont le SPF Economie peut légitimement être fier. Il constitue d'une part un outil de simplification administrative pour les instances compétentes, comme l'Inspection économique, et , d'autre part, délivre des avis rapidement aux consommateurs et aux entreprises », conclut Chantal De Pauw, porte-parole du SPF Economie.

Lien vers le site Point de contact

<http://pointdecontact.belgique.be>

SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie  
City Atrium  
Rue du Progrès 50  
1210 Bruxelles  
Belgique  
+32 2 277 51 11  
<http://economie.fgov.be>

Chantal De Pauw  
Porte-parole  
+32 476 45 75 95  
[chantal.depauw@economie.fgov.be](mailto:chantal.depauw@economie.fgov.be)