

20 oct 2016 -12:11

Plus de 35.000 contrôles effectués par l'Inspection économique en 2015

Ainsi que 16.000 signalements, surtout concernant les travaux de rénovation et le commerce en ligne

Bruxelles, le 20 octobre 2016 – L'année passée, l'Inspection économique du SPF Economie a effectué au total 35.416 contrôles qui ont donné lieu à 2.888 avertissements et à 3.746 procès-verbaux. En outre, l'Inspection économique a reçu 16.197 signalements de la part de consommateurs, d'entreprises, d'organisations et de diverses autorités. C'est ce que révèle le rapport annuel 2015 publié aujourd'hui.

Wim Van Poucke, directeur général de l'Inspection économique : « *L'Inspection économique se concentre surtout sur des contrôles efficaces et ciblés, ce qui explique pourquoi une infraction a été constatée dans 1 cas sur 5. De nombreux problèmes traversent les frontières. C'est la raison pour laquelle l'Inspection économique mise beaucoup sur la coopération internationale, les campagnes communes et l'échange d'informations avec d'autres pays.* »

Ministre de l'Economie et des Consommateurs Kris Peeters : « *Des inspections ciblées et efficaces constituent le meilleur instrument pour protéger le consommateur. L'Inspection économique du SPF Economie démontre dans son rapport annuel qu'elle réussit à garantir cette meilleure protection au consommateur. L'efficacité des contrôles s'améliore et leur nombre s'est accru de 8%. Nous poursuivrons sur cet élan. En 2017, je veillerai à ce que l'Inspection économique puisse travailler avec l'e-PV. Un élément important qui ressort en outre de ce rapport annuel est la politique envers le secteur du crédit.* »

35.416 contrôles menant à 2.888 avertissements et à 3.746 procès-verbaux

En 2015, l'Inspection économique a réalisé 35.416 contrôles, soit 8 % de plus qu'en 2014. Ces contrôles ont donné lieu à 2.888 avertissements et à 3.746 procès-verbaux. Tout comme en 2014, des infractions ont été constatées lors d'un contrôle sur 5.

L'Inspection économique a reçu 2 % de moins de signalements qu'en 2014 : 16.197 en 2015 contre 16.511 en 2014. Le top 2 des signalements concernaient respectivement les travaux de rénovation et d'entretien dans les habitations (970 signalements) et les services en ligne (836 signalements), dont une grande partie de spam.

Nous vous donnons ci-dessous un aperçu des principaux thèmes des activités de l'Inspection économique en 2015.

1. Les prix étaient indiqués correctement dans 86 % des commerces et établissements horeca

L'Inspection économique a effectué 11.178 contrôles liés à l'indication du prix et de la quantité et a constaté une infraction dans plus d'un cas sur 10 (914 procès-verbaux et 385 avertissements).

L'année dernière, une enquête à grande échelle a été menée quant à l'indication des prix dans les commerces et les établissements horeca. Au total, plus de 1.800 établissements ont été contrôlés, dont 600 du secteur horeca.

Principaux résultats de cette enquête :

- 14 % de tous les établissements contrôlés ne respectaient pas correctement les règles en matière d'indication du prix de vente. Les principaux problèmes étaient les suivants : le prix n'était pas indiqué, il n'était pas suffisamment visible, il ne se trouvait pas à proximité du produit ou était ambigu.
- En ce qui concerne les établissements horeca contrôlés, 86 % étaient tout à fait en ordre, 11 % n'indiquaient pas correctement les prix à l'entrée principale et 3 % n'indiquaient pas correctement les prix ni à l'entrée ni dans leur établissement.

2. Il manquait des informations obligatoires dans 4 brochures de voyage sur 10

En 2015, l'Inspection économique a réalisé deux enquêtes dans le secteur du voyage. Lors de la première enquête, 155 brochures ont été contrôlées en ce qui concerne les informations exigées par la loi : 4 brochures sur 10 n'étaient pas en ordre. Il manquait principalement les informations sur le lieu et le type de logement, sur les passeports et les formalités médicales, sur les acomptes et les délais de paiement et sur les conditions et le mode de calcul de révision des prix. L'enquête a donné lieu à 18 avertissements et 61 procès-verbaux.

Lors de la deuxième enquête dans le secteur du voyage, 122 agences de voyage ont été contrôlées afin de vérifier si elles avaient l'assurance obligatoire contre l'incapacité financière et si elles respectaient la limitation légale de paiements en liquide. Neuf agences (7 %) ne disposaient pas de cette assurance, 65 (53 %) enfreignaient la loi relative au paiement en liquide. La plupart des problèmes se posaient avec les voyages de groupe. Au total, cette enquête a mis au jour 3 millions d'euros de paiements en liquide illégaux.

3. Moins d'infractions ont été constatées lors des contrôles concernant l'étiquetage, la dénomination et les informations sur les produits alimentaires

En 2015, l'Inspection économique a effectué plus de 1.200 contrôles ciblés lors desquels 241 infractions ont été constatées (219 avertissements, 22 procès-verbaux). Les résultats de ces contrôles étaient positifs. Un moins grand nombre d'infractions a été constaté notamment lors des contrôles sur les appellations protégées, sur le nom du poisson et sur l'étiquetage des produits alimentaires.

L'Inspection économique a constaté de nombreuses infractions uniquement pour l'étiquetage des fruits et légumes frais. Sur 193 contrôles, 163 infractions ont été constatées : 154 avertissements et 9 procès-verbaux. La plupart des problèmes se posaient pour l'étiquetage de l'origine des fruits et légumes préemballés.

4. La moitié des publicités pour un crédit n'étaient pas en ordre

En 2015, l'Inspection économique a reçu 16 % de plaintes en moins concernant le secteur financier (390) par rapport à 2014 (467 plaintes).

- Un tiers des plaintes concernaient des paiements en retard et leur perception : de nombreux consommateurs ont mentionné que leurs paiements en retard avaient été enregistrés à tort selon eux auprès de la Centrale des Crédits aux Particuliers.
- Un cinquième des plaintes concernaient le contrat de crédit, notamment la conformité aux exigences liées à la forme d'un contrat de crédit à la consommation, le refus du prêteur d'accepter un plan d'apurement, des problèmes de révocation du crédit à la consommation et les assurances solde restant dû (obligatoires).
- 14 % des plaintes concernaient les services de paiement, comme le manque d'informations sur les frais

de transactions et l'exécution en retard de domiciliations ou de virements.

Par ailleurs, l'Inspection économique a contrôlé 300 publicités sur le crédit à la consommation (dans les périodiques gratuits, dans les journaux, en magasin, sur les sites internet, à la radio et à la télévision). Une infraction a été constatée dans plus de la moitié des cas (56 %), ce qui a débouché sur 150 avertissements et 17 procès-verbaux. Les infractions les plus fréquentes étaient les suivantes :

- Des informations standard obligatoires manquantes, comme le prix constant, les acomptes, le slogan « emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent » ;
- L'absence d'exemple représentatif ;
- Les informations obligatoires écrites en caractères trop petits ;
- L'utilisation d'indications interdites, comme « crédit gratuit », ou l'incitation à contracter un crédit pour un consommateur qui ne peut plus faire face à ses dettes.

5. Commerce et publicité en ligne : les e-mails (d'arnaque) indésirables restent le plus grand problème

L'Inspection économique a reçu l'année dernière 10 % de plaintes en moins en ce qui concerne le commerce et la publicité en ligne : 2.242 signalements en 2015 contre 2.487 en 2014.

- Le principal problème reste le spam (30 % des signalements) : il s'agit d'e-mails publicitaires indésirables, mais également d'e-mails contenant de véritables arnaques (par ex. phishing, faux bons cadeaux, etc.).
- Un cinquième de ces plaintes concernaient la non-livraison des biens ou services commandés.
- 12 % des signalements concernaient des prix excessifs pour des billets de concert.
- 11 % des signalements concernaient des achats forcés : le consommateur reçoit un produit ou un service sans avoir pris conscience d'avoir signé un contrat.

Trois conseils pour éviter ces problèmes

Ne prenez pas de décision hâtive, lisez toujours attentivement les conditions ou les informations sur le site internet, l'emballage ou l'étiquette.

Soyez toujours sur vos gardes quand vous voyez des offres trop belles pour être vraies dans les magasins, dans des e-mails ou sur les médias sociaux.

Ne transmettez pas les coordonnées de votre carte de banque ou de crédit lorsque vous n'avez pas confiance à 100 %.

Découvrez de plus amples détails dans le rapport annuel 2015 complet :

http://economie.fgov.be/fr/modules/publications/general/annual_report_2015_e7.jsp

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