

BELGIQUE

1. Instances chargées de la politique des consommateurs	2
1.1. Services publics chargés de la politique des consommateurs.....	2
1.2. Organisations nationales de consommateurs	3
1.3. Conseils nationaux / Assemblées d'organisations de consommateurs et autres parties prenantes	6
1.4. Organismes de recours: Tribunaux et autres systèmes de résolution des litiges .	6
1.5. Centre européen des consommateurs.....	9
1.6. Autorégulation ou corégulation	9
2. Politique des consommateurs	10
2.1. Législation relative à la protection des consommateurs.....	10
2.2. Organisations de consommateurs.....	11
2.3. Application de la loi / recours	11
2.3.1. Application de la loi	11
2.3.2. Recours.....	13
2.4. Information.....	14
2.5. Collecte d'informations / recherche.....	14

1. Instances chargées de la politique des consommateurs

1.1. SERVICES PUBLICS CHARGÉS DE LA POLITIQUE DES CONSOMMATEURS

Le régime général de la protection des consommateurs relève de la compétence de l'Etat fédéral.

En Belgique, l'autorité en charge de la politique des consommateurs est le *Service Public Fédéral (SPF) de l'Economie, des PME, des Classes moyennes et de l'Energie*.

Trois directions générales du SPF Economie sont principalement concernées:

- la *Direction générale Réglementation économique* est principalement chargée de préparer, d'élaborer et de coordonner la politique de la consommation
- la *Direction générale Inspection économique* veille au bon fonctionnement du marché en contrôlant l'application de la réglementation économique
- la *Direction générale Qualité et Sécurité* veille à ce que les biens et services mis sur le marché soient conformes aux exigences de sécurité et s'engage à garantir la qualité des mesures effectuées dans le cadre des transactions commerciales (élaboration et application de la réglementation).

Contact:

Adresse: Rue du Progrès 50, B-1210 Bruxelles

Contact Center: 0800 120 33

Website: <https://economie.fgov.be/fr>

Point de contact pour les consommateurs et les entreprises:

<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>

D'autres Services Publics Fédéraux sont également compétents dans des matières bien précises, par exemple:

- la santé et la sécurité alimentaire du consommateur (*Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement*);
- les droits des propriétaires et locataires (*Service public fédéral Justice*);
- les droits des passagers (*SPF Mobilité et Transport*).

Directives	Public Enforcement Agencies
Directive 93/13/EEG Directive 98/6/EG Directive 1999/44/EG Directive 2000/31/EG Directive 2002/58/EG Directive 2002/65/EG Directive 2005/29/EG Directive 2006/114/EG Directive 2006/123/EG Directive 2008/48/EG Directive 2008/122/EG Directive 2011/83/EU Directive 2013/11/EU Règlement 524/2013 Directive 2014/17/EU Directive 2014/92/EU Directive 2015/2302 Règlement 2017/1128 Règlement 2018/302	Direction générale de l'Inspection Economique <i>Adresse:</i> North Gate III, Boulevard du Roi Albert II 16, B-1000 Bruxelles <i>e-Mail:</i> eco.inspec.int@economie.fgov.be <i>Website:</i> https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/064-18-organigramme-N-E7.pdf

En matière de protection du consommateur, l'Administration des Douanes et Accises exécute certaines tâches de contrôle aux frontières pour le compte d'autres autorités:

- pour le SPF Economie : contrôle des licences, sécurité des produits, labels de qualité, contrefaçon;
- pour le SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement: contrôle sanitaire des denrées alimentaires;
- pour l'Agence alimentaire: contrôle des licences, denrées alimentaires.

Contact:

SPF Finances, Administration des Douanes et Accises

Adresse: Boulevard du Roi Albert II, 33, boîte 37, B-1030 Bruxelles

e-Mail: info.douane@minfin.fed.be

Website: <https://finances.belgium.be/fr>

1.2. ORGANISATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS

- **Association Belge des Consommateurs - Test-Achats**

Adresse: Rue de Hollande 13, B-1060 Bruxelles

Tél.: +32 2 542 32 55

Fax: +32 2 542 35 13

Website: <http://www.test-achats.be>

- **De Gezinsbond**
Adresse: Troonstraat 125, B-1050 Brussel
Tél.: +32 2 507 88 11
Fax: +32 2 511 90 65
e-Mail: pr@gezinsbond.be
Website: <http://www.gezinsbond.be>
- **Ligue des Familles**
Adresse: Avenue Emile de Beco 109, B-1050 Bruxelles
Tél.: +32 2 507 72 11
Fax: +32 2 513 57 33
e-Mail: info@liguedesfamilles.be
Website: <https://www.laligue.be/association>
- **Centrale Générale des Syndicats Libéraux de Belgique - C.G.S.L.B.**
Adresse: Avenue Roi Albert 93, B-9000 Gand
Tél.: +32 9 222 57 51
Fax: +32 9 221 04 74
e-Mail: cgslb@cgslb.be
Website: <http://www.aclvb.be>
- **Confédération des Syndicats Chrétiens de Belgique - C.S.C.**
Adresse: Chaussée de Haecht 579, B-1031 Bruxelles
Tél.: +32 2 246 31 11
Fax: +32 2 246 30 10
e-Mail: csc@acv-csc.be
Website: <http://www.acv-csc.be>
- **Femma**
Adresse: Urbain Britsierslaan 5 , B-1030 Brussel
Tél.: +32 2 246 51 11
e-Mail: femma@femma.be
Website: <https://www.femma.be/fr/>
- **Verbruikersateljee**
Adresse: Agoragalerij, Grasmart, 105 bus 51, B-1000 Brussel
Tél.: +32 2 552 02 48
Fax: +32 2 552 02 55
e-Mail: verbruikersateljee@skynet.be
Website: <http://www.verbruikersateljee.be>
- **Belgische Federatie van de Sociale en Coöperatieve Economie**
Adresse: Timmerhoutkaai 4, B-1000 Brussel
Tél.: +32 2 500 53 08
e-Mail: p.bosmans@febecoop.be
Website: <https://febecoop.be/fr/>

- **Fédération Générale du Travail de Belgique - F.G.T.B.**
Adresse: Rue Haute 42, B-1000 Bruxelles
Tél.: +32 2 506 82 11
Fax: +32 2 506 82 29
e-Mail: info@fgtb.be
Website: <http://www.fgtb.be>
- **Verbraucherschutßentrale Ostbelgien**
Adresse: Neustraße 119, B-4700 Eupen
Tél.: +32 87 59 18 50
Fax: +32 87 59 18 51
e-Mail: info@vsz.be
Website: <http://www.vsz.be>
- **Kristelijke Werknemersbeweging - K.W.B.**
Adresse: Lakensestraat 76, B-1000 Brussel
Tél.: +32 2 210 88 11
Fax: +32 2 210 88 00
e-Mail: kwb@kwb.be
Website: <http://www.kwb.be>
- **Union Nationale des Mutualités socialistes**
Adresse: Rue St-Jean 32-38, B-1000 Bruxelles
Tél.: +32 2 515 02 11
Fax: +32 2 515 02 07
e-Mail: info@mutsoc.be
Website: www.mutsoc.be
- **Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes**
Adresse: Chaussée de Haecht 579/40, B-1031 Bruxelles
Tél.: +32 2 246 41 11
Fax: +32 2 246 48 21
e-Mail: alliance@mc.be
Website: www.mc.be
- **Syndicat des Mutualités Libérales**
Adresse: Rue de Livourne 25, B-1050 Bruxelles
Tel.: +32 2 542 86 00
Fax: +32 2 542 86 99
e-Mail: info@lmplus.be
Website: www.lm.be
- **Les Équipes populaires**
Adresse: rue du Lombard, 8/2 B-5000 Namur
Tel.: +32 81 734 08 62
e-Mail: secretariat@equipespopulaires.be
Website: www.equipespopulaires.be

- **Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale**

Adresse: Boulevard du Jubilé 153-155, 1080 Bruxelles

Tél.: + 32 2 217 88 05

Fax: + 32 2 217 88 07

e-Mail: info@steunpuntschuldbemiddeling.be

Website: www.mediationdedettes.be

1.3. CONSEILS NATIONAUX / ASSEMBLÉES D'ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS ET AUTRES PARTIES PRENANTES

Le Commission consultative spéciale (ccs) « Consommation » est l'organe consultatif central pour les questions de consommation. Il est composé, d'une part, de 13 membres (et 13 suppléants) représentant les organisations de consommateurs et, d'autre part, de 13 membres (et 13 suppléants) représentant la production, la distribution, les PME et l'agriculture. Le ccs Consommation a pour mission essentielle de rendre des avis en matière de consommation et de protection du consommateur, à la demande de son ministre de tutelle, mais aussi à la demande d'autres ministres, et même du Parlement. Il peut également émettre des avis d'initiative.

En Belgique, la concertation entre les pouvoirs publics et les organisations de consommateurs s'effectue notamment dans le cadre du ccs Consommation. Depuis des décennies, le ccs Consommation est devenu un véritable lieu de dialogue et de concertation, associant les entreprises et les consommateurs à la régulation du marché. Au-delà de sa compétence d'avis au sens strict, le ccs Consommation participe également à la corégulation du marché, par l'élaboration de codes de conduite ou de recommandations, qui contribuent à la protection du consommateur, notamment en matière de publicité. Le rôle de co-régulation du ccs Consommation a été consacré par la loi du 15 mai 2007 relative aux accords de consommation.

Contact:

Conseil Central de l'économie

Adresse: Avenue de la Joyeuse Entrée 17-21, 1040 Bruxelles

Tél.: +32 2 233 88 11

Fax: +32 2 233 88 12

e-Mail: mail@ccecrb.fgov.be

Website: <https://www.ccecrb.fgov.be/c/fr/22/presentation>

1.4. ORGANISMES DE RECOURS: TRIBUNAUX ET AUTRES SYSTÈMES DE RÉOLUTION DES LITIGES

- **Cours et tribunaux:**

http://www.cass.be/pyramide_fr.php

- **Liste des Entités Qualifiées de Règlement Alternatif des Litiges:**

Les entités qualifiées sont les entités qui respectent les conditions précisées dans le livre XVI “Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation” du Code de droit économique (qui transpose la directive 2013/11 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation).

1. **Service de Médiation pour les télécommunications**

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3, 1000 Bruxelles

Tél.: +32 2 223 06 06

Fax: +32 2 219 77 88

e-Mail: plaintes@mediateurtelecom.be

Site: <http://www.mediateurtelecom.be>

2. **Ombudsman en conflits financiers (Ombudsfin)**

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 2, 1000 Bruxelles

Tél.: +32 2 545 77 70

Fax: +32 2 545 77 79

e-Mail: Ombudsman@Ombudsfin.be

Site: <http://www.ombudsfin.be>

3. **Ombudsman pour le notariat**

Rue des Bouchers 67, 1000 Bruxelles

Tél.: +32 2 801 15 00

e-Mail: info@ombudsnot.be

Site: <http://www.ombudsnotaire.be>

4. **Ombudsman des Assurances**

Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles

Tél.: +32 2 547 58 71

e-Mail: info@ombudsman.as

Site: <http://www.ombudsman.as>

5. **Commission de Conciliation Construction A.S.B.L**

Espace Jacquemotte, Rue Haute 139, 1000 Bruxelles

Tél.: +32 2 504 97 86

Fax: +32 2 504 97 84

e-Mail: info@constructionconciliation.be

Site: <http://www.constructionconciliation.be>

6. **Service de Médiation pour le Consommateur**

North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 1, 1000 Bruxelles

Tél.: +32 2 702 52 20

Fax: +32 2 808 71 29

e-Mail: contact@mediationconsommateur.be

Site: <http://www.mediationconsommateur.be>

7. **Commission Conciliation Automoto**
Avenue Jules Bordet 164, 1140 Bruxelles
Tél.: +32 2 778 62 47
Fax: +32 2 778 62 22
e-Mail: info@conciliationautomoto.be
Site: <http://www.conciliationautomoto.be>

8. **Service de médiation de l'énergie**
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6, 1000 Bruxelles
Tél.: +32 2 211 10 60
Fax: +32 2 211 10 69
e-Mail: plainte@mediateurenergie.be
Site: <http://www.ombudsmanenergie.be>

9. **Commission de Litiges Voyages**
Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles
Tél.: +32 2 277 61 80 – +32 2 277 62 15
Fax: +32 2 277 91 00
e-Mail: litiges-voyages@clv-gr.be
Site: http://www.clv-gr.be/index_fr.html

10. **Service de médiation pour le secteur postal**
Av. du Roi Albert II 8 boîte 4, 1000 Bruxelles
Tél.: +32 2 221 02 20
Fax: +32 2 221 02 44
e-Mail: info@smspo.be
Site: <http://www.omps.be>

11. **Service de médiation pour les litiges de consommation des avocats (Ordre des barreaux néerlandophones)**
Rue du Moniteur 8, 1000 Bruxelles
Tél.: +32 2 307 72 20
e-Mail: oca@ligeca.be
Site: <http://oca.ligeca.be/>

12. **Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone**
Avenue de la Toison d'Or 65, 1060 Bruxelles
Tél.: +32 2 648 20 98
e-Mail: ombudsman@avocats.be
Site: <http://obfg.ligeca.be/fr>

13. **Ombudsman du Commerce**
Avenue Edmond Van Nieuwenhuyse 8, 1160 Bruxelles
e-Mail: info@ombudscom.be
Site: <http://www.ombudsmanducommerce.be>

14. **Commission d'Arbitrage Consommateurs et Entreprises de l'Entretien du Textile (CACET)**

Brusselsesteenweg 478, 1731 Zellik (Asse)

Tél.: +32 2 463 19 50

Fax: +32 2 463 17 61

e-Mail: kd@cacet.be

Site: <http://www.cacet.be/fr>

15. **Ombudsman des Huissiers de justice**

Avenue Henri Jaspar 93, 1060 Bruxelles

Tél.: +32 2 533 97 86

e-Mail: info@ombudshuissier.be

Site: www.ombudshuissier.be

1.5. **CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS**

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

Centre Européen des Consommateurs Belgique

Adresse: Rue de Hollande 13, B-1060 Bruxelles

Tél.: +32 2 542 33 46

Fax: +32 2 542 32 43

e-Mail: info@eccbelgium.be

Website: <https://www.cecbelgique.be/>

1.6. **AUTORÉGULATION OU CORÉGULATION**

Les codes de conduite peuvent résulter d'accords négociés par les organisations professionnelles avec les organisations de consommateurs, notamment au sein de la Commission consultative spéciale (ccs) « Consommation » auprès du Conseil Central de l'économie, et/ou les pouvoirs publics ; on parlera alors de "corégulation". S'il s'agit d'accords négociés uniquement au sein du secteur concerné, on parlera "d'autorégulation".

Sont repris ci-dessous les codes, accords, recommandations qui ont fait l'objet d'une négociation entre les organisations professionnelles et les organisations de consommateurs, notamment au sein du Commission consultative spéciale « Consommation », et/ou les pouvoirs publics. Ils peuvent tous être consultés via *les liens suivants*:

- *Code de la publicité écologique*
- *Recommandations du Conseil de la consommation concernant la publicité relative aux fêtes enfantines* (Avis C.C.220 sur l'opportunité de réglementer la durée des campagnes publicitaires relatives aux fêtes de Pâques, de Saint-Nicolas et de Noël - 27 juin 2000)
- *Code de conduite concernant la publicité et le marketing à l'égard des jeunes pour les produits et/ou services bancaires ou d'assurance*

- *Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz*
- *Accord sur la création d'un service et d'un collège de médiation «banques-créditplacement»*
- *Codes de conduite pour la publicité relative aux dépôts d'épargne et aux assurances-vie individuelles*
- *<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Ventes/Code-de-conduite-vente-directe-en-face-a-face.pdf>*

En application du livre VI «Pratiques du marché et protection du consommateur » du Code de droit économique, les pratiques commerciales déloyales sont interdites. Le non-respect par une entreprise d'un code de conduite pourra être considéré dans certains cas comme une pratique commerciale déloyale dans la mesure où elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle, et donc non conforme aux usages honnêtes en matière commerciale.

2. Politique des consommateurs

2.1. LÉGISLATION RELATIVE À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

En Belgique, la politique des consommateurs a pour objectif de :

- poursuivre et développer une politique de protection du consommateur;
- veiller à une bonne application des législations mises en œuvre;
- assurer l'information des consommateurs;
- établir les règles destinées à garantir une saine concurrence entre vendeurs, qui sera profitable au consommateur;
- promouvoir le règlement des petits litiges de consommation.

Les principales législations relevant de la compétence du SPF Economie se retrouvent sur le site <http://economie.fgov.be/>. Elles prévoient toutes des sanctions pénales en cas d'infraction.

- ***Loi du 9 mars 1993*** tendant à réglementer et à contrôler les activités des entreprises de courtage matrimonial;
- ***Loi du 5 juillet 1998*** relative au règlement collectif de dettes et à la possibilité de vente de gré à gré des biens immeubles saisis;
- ***Loi du 11 avril 1999*** relative aux contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation d'immeubles à temps partagé;
- ***Loi du 20 décembre 2002*** relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur;
- ***Loi du 10 août 2001*** relative à la Centrale des Crédits aux Particuliers;

- *Loi du 11 juin 2004* réprimant la fraude relative au kilométrage des véhicules;
- *Loi du 1er septembre 2004* relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation;
- Code du droit économique, notamment:
 - livre VI « Pratiques du marché »,
 - livre VII « Service de paiement et de crédit »,
 - livre IX « Sécurité des produits et des services »,
 - livre XII « Droit de l'économie électronique »,
 - livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges »;
- *Loi du 21 novembre 2017* relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

2.2. ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS

Il n'existe en Belgique aucune définition officielle, ni aucun critère légal de représentativité des organisations de consommateurs. Les organisations désignées par le Ministre pour siéger à la Commission consultative spéciale « Consommation » auprès du Conseil Central de l'économie sont considérées comme légalement représentatives.

Les autorités ne subsidient pas directement les organisations de consommateurs. Cependant, elles accordent une subvention à l'Association Belge de Recherche et d'Expertise des Organisations de Consommateurs, qui a été créée et est administrée par les organisations de consommateurs.

Association Belge de Recherche et d'Expertise des Organisations de Consommateurs (AB-REOC)

Adresse: Boulevard du Roi Albert II, 1000 Bruxelles

e-Mail: leen.decort@oeco.be

Website: <https://www.oeco.be/fr>

2.3. APPLICATION DE LA LOI / RECOURS

2.3.1. Application de la loi

La Direction Générale Inspection économique : l'autorité de contrôle du respect de la législation économique.

Grâce à ses missions de contrôle du respect de la législation économique, elle contribue au bon fonctionnement du marché des biens et services.

Sous la surveillance des procureurs généraux ou du Procureur fédéral, les agents de l'Inspection économique disposent de larges pouvoirs d'investigation, ils peuvent :

- enquêter valablement seuls;
- demander toutes les informations et tous les documents nécessaires;
- mener des auditions;
- avoir accès à tous les lieux nécessaires, aux locaux habités sous réserve de l'autorisation du magistrat instructeur (visite);
- prélever des échantillons et les faire tester gratuitement;
- faire du « mystery shopping » dans des situations spécifiques;
- saisir marchandises et documents;
- apposer des scellés;
- procéder à des réquisitions;
- requérir l'assistance d'experts ou la police;
- comparaître devant les tribunaux comme témoin.

Les agents de l'Inspection économique ont plusieurs possibilités lorsqu'ils établissent une infraction. Ils peuvent adresser un avertissement au contrevenant qui dispose d'un certain délai pour se conformer aux règles ou établir un procès-verbal. Les procès-verbaux établis par les agents de contrôle font foi jusqu'à preuve du contraire. Le procès-verbal peut être envoyé au Ministère public pour suite utile, mais une procédure dite de transaction peut également être appliquée. Il s'agit d'un règlement amiable administratif dans lequel l'auteur de l'infraction a la possibilité de payer une somme d'argent qui annule la procédure pénale.

En cas de refus de paiement, le dossier est transmis au Procureur du Roi (ministère public), chargé des poursuites. Si le dommage causé à un tiers persiste, il n'est pas proposé de transaction. En cas de non-paiement de la transaction, le dossier est toujours transmis au Parquet (ministère public).

Si le rapport est transmis au Parquet (ministère public), directement ou après le non-paiement de la transaction, le procureur du Roi a la faculté soit d'entamer des poursuites devant le tribunal correctionnel pour obtenir la condamnation du responsable, soit de proposer au contrevenant une amende transactionnelle dont le paiement éteint l'action publique, soit de classer sans suite.

Ceci étant, dans le cadre de certaines législations, l'Inspection économique a le pouvoir de proposer au contrevenant le paiement d'une somme d'argent ayant pour effet d'éteindre l'action publique.

Voir: <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>

Coopération transfrontalière

Les fraudes économiques et les pratiques déloyales ne s'arrêtent pas aux frontières. Une coopération avec les autorités de contrôle des autres pays en matière de surveillance du marché est donc essentielle.

Au niveau bilatéral

L'Inspection économique collabore étroitement avec les instances des pays voisins chargées de tâches similaires, sur la base d'un protocole de coopération. *Dans le cas de la France, il existe un protocole de coopération avec la DGCCRF et son bureau de liaison régional, la DIRECCTE Hauts-de-France, pour les questions qui ne relèvent pas du champ d'application du règlement (UE) 2017/2394 mentionné ci-dessous.*

Au niveau de l'Union Européenne

Dans le cadre du [Règlement 2017/2394 du Parlement Européen et du conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement \(CE\) n° 2006/2004](#), un réseau européen d'autorités de contrôle a été établi prévoyant une coopération administrative obligatoire pour les infractions intracommunautaires en matière de protection des consommateurs. L'Inspection économique a été désignée comme le bureau de liaison unique et l'autorité compétente pour la législation en matière de protection du consommateur en Belgique.

Au niveau international

Le Réseau International de Contrôle et de Protection des Consommateurs (RICPC, www.icpen.org) est un réseau ayant pour but de sensibiliser le consommateur à diverses formes d'arnaques à la consommation. Le RICPC est un réseau d'organisations gouvernementales responsables du contrôle du respect des législations relatives aux pratiques commerciales ainsi que d'autres activités visant à protéger le consommateur. En 1992, l'Inspection économique a participé à la création de ce réseau dont l'objectif principal est d'encourager la collaboration entre différents pays et, via cette collaboration, de protéger le consommateur au-delà les frontières. Dans ce cadre, l'échange d'informations et de connaissances joue un rôle essentiel. Le RICPC se compose actuellement de 68 organisations différentes provenant de pays répartis sur les 5 continents.

L'Inspection économique participe également aux travaux du Comité de Défense des Consommateurs au sein de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE).

2.3.2. Recours

L'Inspection économique a également pour mission de promouvoir, d'informer, de coordonner les aspects concernant la résolution alternative des litiges. L'Inspection économique est compétente pour la résolution extrajudiciaire de litiges dans un contexte commercial.

Lorsqu'une personne s'estime victime d'un litige civil, elle peut s'adresser à l'Inspection économique qui l'informe de ses droits et des possibilités de solutions.

Le domaine d'action de l'Inspection économique ne se situe donc pas uniquement au niveau répressif mais aussi au niveau préventif et informatif afin d'aider le consommateur et les entreprises à trouver des solutions pour le règlement d'un litige de manière amiable.

Dans ce cadre, le SPF Economie a développé une plate-forme en ligne qui coordonne les litiges commerciaux B2C et B2B. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur un règlement à l'amiable ou si vous souhaitez trouver un tiers neutre et compétent pour vous aider, vous pouvez consulter [Belmed](#).

Afin de prévenir les litiges économiques, l'Inspection économique travaille via deux canaux préventifs, tant pour les consommateurs que pour les entreprises.

D'une part, l'Inspection économique donne, par le biais de la responsabilisation (empowerment), des conseils au consommateur pour faire valoir ses droits sur diverses questions telles que la garantie, les voyages, la conclusion d'un contrat, etc.

D'autre part, l'Inspection économique donne des conseils aux entreprises, sous forme de lignes directrices (guidance), pour respecter et appliquer correctement les réglementations économiques.

2.4. INFORMATION

Information et demande règlement alternatif des litiges:

<https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne-des>

Information faire valoir ses droits:

<https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/empowerment-hoe-uw-rechten-als>

Conseils/information pour entreprises:

<https://economie.fgov.be/fr/themes/entreprises/guidance>

<https://www.oeco.be/fr>

Site didactique des bonnes pratiques en commerce électronique: [Infoshopping](#)

2.5. COLLECTE D'INFORMATIONS / RECHERCHE

L'indice des prix à la consommation (IPC) est une statistique mensuelle établie par [Statistics Belgium](#) (Statbel). Il s'agit d'un indicateur économique qui mesure l'évolution des prix des dépenses de consommation des consommateurs belges. Il est le principal outil de mesure de

l'inflation. En Belgique, l'IPC sert de base directe, via l'indice santé et l'indice lissé, à l'indexation des pensions, des allocations sociales, des barèmes fiscaux, des loyers et de certains salaires et traitements.

L'IPC est calculé sur la base d'un panier de biens et de services achetés par les ménages et considérés comme représentatifs de leur comportement de consommation. Étant donné que l'offre de biens et services ne cesse d'évoluer, l'échantillon des prix relevés est également régulièrement actualisé.

Ce suivi s'effectue à partir de différentes sources de données. Ainsi, des prix sont relevés par des enquêteurs qui visitent des magasins répartis à travers le pays. Les prix présentant les poids les plus importants sont toutefois collectés de manière centralisée via des sites internet, des catalogues, par téléphone ou via des fichiers obtenus auprès des régulateurs ou d'entreprises privées. Plus récemment, davantage de sources de big data ont également été intégrées au calcul de l'indice des prix à la consommation, à savoir les *scanner data* des chaînes de supermarchés et les données issues du *webscraping*.

Outre l'indice national des prix à la consommation (IPC), Statbel calcule également *l'indice européen des prix à la consommation harmonisé* (IPCH). Les résultats de l'IPC et de l'IPCH ne sont toutefois pas identiques, en raison principalement de différences de pondération et de composition du panier de biens et de services sur lequel se basent ces indices.

- Statistiques générales:

<http://www.statbel.fgov.be/>

- En Belgique, il n'existe pas de structure assurant un suivi permanent de la consommation. L'Association Belge de Recherche et d'Expertise des Organisations de Consommateurs (AB-REOC), une ASBL subventionnée par le Service Public Fédéral Economie et gérée par les organisations de consommateurs, procède à des études ou à des enquêtes sur des problèmes intéressant directement le consommateur. Ces études sont réalisées pour le compte des organisations de consommateurs et mises à leur disposition. Ces études ne peuvent donc pas être consultées directement sur le site web du BV-OECO. De telles études sont également menées par l'Institut National de Statistiques.

L'Association Belge de Recherche et d'Expertise des Organisations de Consommateurs (AB-REOC)

Adresse: Boulevard du Roi Albert II, 1000 Bruxelles

e-Mail: leen.decort@oeco.be

Website: <https://www.oeco.be/fr>

- **BANQUE NATIONALE: Statistiques**
- **BUREAU DU PLAN**