

**La Commission consultative spéciale
« Consommation » : un instrument privilégié de
soutien politique en matière de consommation et de
protection du consommateur**



Blijde Inkomstlaan 17-21 1040 Brussel
Avenue de la Joyeuse Entrée 17-21 1040 Bruxelles
T 02 233 88 11
E mail@ccecrb.fgov.be
www.ccecrb.fgov.be



Le 1er janvier 2018, la Commission consultative spéciale « Consommation » a été instituée au sein de la coupole du Conseil central de l'économie (CCE). La Commission consultative spéciale « Consommation » (CCS « Consommation ») prend en charge les missions assurées jusqu'alors par le Conseil de la consommation, ainsi qu'une partie des missions de la Commission de sécurité des consommateurs.

Nous souhaiterions vous présenter le fonctionnement de la CCS « Consommation » et vous montrer la valeur ajoutée que celle-ci pourrait apporter pendant la prochaine législature.

Quelles sont les missions et la valeur ajoutée de la CCS « Consommation » ?

La CCS « Consommation » est un organe consultatif paritaire : elle est présidée par le professeur Reinhard Steennot (UGent) et se compose de 13 membres représentant les organisations de consommateurs reconnues et de 13 membres représentant les organisations professionnelles représentatives de la production, de la distribution, des classes moyennes et de l'agriculture.

La CCS « Consommation » a pour mission principale de rendre des avis sur des problèmes relatifs à la consommation de produits et à l'utilisation de services et sur les problèmes présentant de l'importance pour les consommateurs. Les avis sont émis à la demande d'un ou de plusieurs ministres, du Conseil des ministres, du Parlement, d'une autre instance publique fédérale ou du CCE lui-même. La CCS « Consommation » peut également émettre des avis de sa propre initiative. Elle est donc la structure consultative centrale traitant de tous les problèmes en matière de consommation et de protection du consommateur.

La CCS « Consommation » est également un lieu de dialogue et de concertation où les représentants des consommateurs et les représentants du monde professionnel échangent des informations, communiquent leurs points de vue et trouvent des compromis. Elle est dès lors un instrument privilégié de soutien à la décision politique. Si les avis du Conseil ne sont pas contraignants pour les autorités, ils sont cependant d'autant plus suivis lorsqu'ils sont unanimes. En effet, les avis unanimes créent un socle commun à l'égard des mesures politiques envisagées.

De plus, la CCS « Consommation » a également des missions en rapport avec la sécurité et la santé des consommateurs. Elle est chargée notamment :

- d'émettre des avis lors de l'élaboration des réglementations en rapport avec la protection de la sécurité et de la santé des utilisateurs ;
- d'émettre des avis sur la politique à mener par le pouvoir fédéral en matière de protection de la sécurité et de la santé des utilisateurs et des consommateurs à la suite de la mise sur le marché et de l'utilisation de produits ;
- d'aviser le ministre s'il y a besoin d'informer le public des risques et problèmes généraux que présentent certains produits ou services spécifiques ;
- d'organiser la concertation entre producteurs, distributeurs, utilisateurs, pouvoirs publics et organismes spécialisés.



Comment la CCS « Consommation » peut-elle remplir pleinement son rôle ?

Dans le passé, la CCS « Consommation » a souvent dû constater qu'elle n'était consultée que très tard dans le processus décisionnel et qu'elle ne disposait dès lors que de très peu de temps pour remettre un avis.

La CCS « Consommation » est convaincue qu'elle pourrait apporter une contribution plus importante et plus constructive si elle était consultée à un stade plus précoce du processus décisionnel. Comme nous l'avons déjà mentionné, la CCS « Consommation » est en effet le lieu par excellence pour bâtir un socle commun, permettant de soutenir et donc de valoriser la prise de décision politique. Pour pouvoir développer un tel socle commun sur des thèmes qui concernent tant les consommateurs que les entreprises, il faut suffisamment de temps. Les représentants des consommateurs et les représentants du monde professionnel en ont en effet besoin pour rassembler les informations nécessaires auprès de leurs membres respectifs afin d'aboutir à une prise de position fondée, ainsi que pour faire concorder le plus possible les points de vue des différents représentants.

Pour que la CCS Consommation puisse être impliquée proactivement dans le processus décisionnel, une bonne entente avec le(s) ministre(s) et/ou le(s) secrétaire(s) d'État compétent(s) et les cellules stratégiques correspondantes est primordiale. Tout comme lors de la précédente législature, la CCS « Consommation » souhaiterait donc les inviter à venir expliquer la/les note(s) de politique générale et à venir découvrir son fonctionnement.

La CCS « Consommation » souhaite en outre renforcer la collaboration avec le SPF Économie, afin de rester au courant des dossiers qui sont en cours, aussi bien au niveau européen qu'au niveau national. La CCS « Consommation » plaide de plus pour le maintien du groupe de travail académique relatif à la protection des consommateurs, qui a été créé par la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs de l'époque, Eva De Bleeker, et qui a poursuivi ses activités sous sa successeuse, Alexia Bertrand. Ce groupe de travail académique peut assurer le suivi des évolutions dans ce domaine et proposer des points d'action concrets pour résoudre des problèmes liés aux consommateurs. Dans cette optique, la CCS « Consommation » plaide aussi pour une collaboration étroite avec ce groupe de travail académique.

Enfin, dans le cadre de la publicité de l'administration, la CCS « Consommation » juge opportun que les décideurs politiques lui donnent régulièrement un feed-back sur la façon dont ses avis (unanimes) ont été suivis ou non.

Sur quels thèmes la CCS « Consommation » a-t-elle déjà travaillé au cours des années précédentes et quels défis envisage-t-elle pour l'avenir ?

Ces dernières années, la CCS « Consommation » a déjà remis différents avis sur des sujets divers, soit de sa propre initiative, soit à la demande d'un ou de plusieurs ministre(s) ou secrétaire(s) d'État. Sans être exhaustif, des avis ont été remis en ce qui concerne la protection du consommateur dans le secteur de la construction, les options de livraison pour la vente à distance, les communications téléphoniques non souhaitées dans le cadre du marketing direct, le droit de rétractation dans le cadre de l'e-commerce, la responsabilité en



matière d'intelligence artificielle, l'inclusion numérique, ainsi qu'en ce qui concerne la transposition des directives européennes telles que la directive Omnibus (vers une modernisation des droits des consommateurs), et les directives concernant la vente aux consommateurs.

Dans une société en pleine mutation, notamment en raison de la transition verte et de la transformation numérique, des défis de taille se profilent pour la prochaine législature en matière de politique des consommateurs. A cet égard, la CCS « Consommation » se déclare prête à participer à la recherche de solutions équilibrées, tenant compte tant des intérêts des consommateurs que des entreprises. Dans ce cadre, voici les thèmes potentiels que la CCS « Consommation » avance (à nouveau sans être exhaustive et sans entrer dans les détails et en ayant conscience que les discussions sur certains de ces thèmes se passent en grande partie au niveau européen) :

- l'impact de l'intelligence artificielle (en accordant de l'attention à la mise en œuvre et à la coordination entre les différentes réglementations qui sont déjà d'application) ;
- les services financiers (dont l'accès aux services financiers et la problématique de la fraude dans l'utilisation des services de paiement) ;
- le marketing d'influence ;
- une application efficace de la politique des consommateurs, en prêtant attention à l'action récursoire du vendeur final ;
- un e-commerce durable ;
- la protection du consommateur dans le secteur de la construction ;
- la transposition de directives européennes relatives à la protection des consommateurs, comme en matière de contrats de crédit pour les consommateurs, de droit à la réparation, de greenwashing... (du moins, pour autant que ces directives laissent des options aux États membres et que des choix politiques doivent encore être faits au niveau national).