

Elections Fédérales

MEMORANDUM

10 juin 2007

TEST achats

Table des matières

Avant-propos	4
1. LES DROITS DES CONSOMMATEURS	
1.1. La protection des consommateurs belges au sein de l'Union européenne	5
1.2. La concurrence	5
1.3. Les banques de données	6
1.4. Le consommateur dans l'univers numérique	
1.4.1. Le droit de bénéficier d'innovations technologiques sans limites exagérées	6
1.4.2. Le droit à l'interopérabilité entre le contenu et les appareils	7
1.5. Sécurité des produits	7
2. L'ALIMENTATION	
2.1. La gestion de la chaîne alimentaire	8
2.2. L'élaboration d'une politique alimentaire	8
2.3. Des étiquettes utiles et utilisables	9
2.4. Pas de "taxe santé"	9
2.5. Une hygiène optimale	9
2.6. Les nouvelles technologies	10
2.7. Recommandations de nutrition et de santé ... et autres labels	10
2.8. Les organismes génétiquement modifiés	10
3. LA SANTÉ	
3.1. L'enregistrement des médicaments	11
3.2. Le prix et le remboursement des médicaments	11
3.3. La publicité pour les médicaments	12
3.4. La transparence des tarifs médicaux	12
3.5. Le retrait des médicaments du marché	13
3.6. Les compléments alimentaires	13
3.7. Les médicaments sur Internet	13
3.8. La responsabilité médicale	13
4. L'ENVIRONNEMENT ET LA CONSOMMATION DURABLE	
4.1. Une offre durable et écologiquement justifiée	14
4.2. Une information fiable, correcte et complète	15
4.3. Les incitants fiscaux	15
5. LES SERVICES FINANCIERS	
5.1. Le crédit	
5.1.1. Le crédit hypothécaire	16
5.1.2. Le crédit à la consommation	17

5.2. L'épargne	17
5.3. Les assurances	
5.3.1. Exigences générales	18
5.3.2. L'assurance RC automobile	18
5.3.3. L'assurance hospitalisation	19
5.3.4. L'assurance vie	20
5.4. La suppression des titres au porteur	20
5.5. Le service de mobilité bancaire	20
5.6. Single Euro Payments Area (SEPA)	21
6. LA FISCALITÉ	
6.1. Les moyens de recours en matière d'impôt des personnes physiques	21
6.2. La simplification du traitement fiscal de l'épargne à long terme	22
6.3. La taxation des revenus mobiliers	23
7. L'IMMOBILIER ET LA CONSTRUCTION	
7.1. Les architectes	23
7.2. Les entrepreneurs	23
7.3. Les biens immobiliers dans la loi sur les pratiques de commerce	24
8. LES SERVICES PUBLICS	
8.1. Les télécommunications	24
8.2. L'énergie	
8.2.1. La libéralisation du marché de l'énergie	25
8.2.2. Un plan ambitieux de maîtrise de la consommation énergétique	26
8.2.3. Un Conseil de l'énergie	27
8.3. La distribution postale	
8.3.1. Le service presté	27
8.3.2. Le service universel	28
8.4. Les chemins de fer	28
9. LA JUSTICE	
9.1. Les recours collectifs	29
9.2. Le règlement des litiges	30
9.3. Le remboursement des honoraires des avocats	30
10. LA PROTECTION DES VOYAGEURS	
10.1. L'actualisation de la loi sur les contrats d'organisation de voyages	31
10.2. Une meilleure protection en cas d'annulation	32
10.3. Les suppléments de prix divers	32
10.4. Les voyages en avion	32

Avant-propos

2007 est l'année du cinquantième anniversaire de Test-Achats. Depuis sa création, l'organisation des consommateurs a poursuivi avec constance une seule et même mission : promouvoir et défendre les intérêts des consommateurs, résoudre leurs problèmes, les aider à faire valoir leurs droits. Test-Achats dresse un constat positif de son action. En effet, au cours de ces 50 années, les résultats de ses enquêtes visant à faire évoluer la législation et la réglementation dans un sens favorable aux consommateurs, ont connu un suivi toujours plus marqué. De plus, un certain nombre de réglementations de protection du consommateur ont également été approuvées au cours de la législature écoulée.

En revanche, le contrôle de l'application de la législation n'est pas toujours aussi efficace. Les textes législatifs sont maintenant légion, mais les contrôles ne suivent pas le mouvement. Les sanctions souvent "légères" qui sont infligées ne découragent pas les contrevenants potentiels. Il ressort ainsi de certaines études effectuées par Test-Achats que la nouvelle loi sur les télécommunications n'est que très partiellement appliquée ou que certains produits recalés par nos tests comme étant non sûrs restent commercialisés ou encore que les infractions aux règles publicitaires relatives au crédit à la consommation restent monnaie courante. De même, le rapport accablant de la Cour des comptes, publié en juin 2006, sur le fonctionnement de nos autorités en charge de la concurrence inspire la plus vive inquiétude. Outre davantage de moyens consacrés aux contrôles, les pouvoirs publics doivent prévoir également des sanctions plus dissuasives et des moyens de recours plus performants.

L'instauration en Belgique, comme dans d'autres états européens, d'une procédure de recours collectif introduite par une seule partie requérante, habilitée à intenter une action en justice et à solliciter une décision au nom d'un groupe confronté à un même problème, contribuera indéniablement à un meilleur respect de la législation protectrice des consommateurs.

Enfin, Test-Achats plaide pour une meilleure homogénéité des compétences. Vérifier quel ministre exerce la compétence sur une matière spécifique s'apparente souvent à un long chemin de croix. Et plus le nombre de ministres compétents est élevé, plus il est difficile d'arriver à un résultat. Songeons à la création de la fonction de médiateur pour le secteur de l'électricité : 3 ans après sa libéralisation en Flandre, il n'y avait toujours pas de service de médiation auquel le consommateur pouvait s'adresser, parce que les ministres fédéral et régional en charge de l'énergie n'étaient pas parvenus à se mettre d'accord. En attendant, les plaintes se sont accumulées, et le consommateur flamand est resté en rade. Et maintenant c'est au tour des consommateurs wallons et bruxellois où le marché a été libéralisé début 2007. Mais, il y a de l'espoir. La Chambre a récemment adopté un projet de loi instaurant un service de médiation. Le dossier de la pollution de l'air intérieur (voir l'enquête de Test-Achats sur les désodorisants ménagers, qui a fait beaucoup de bruit en 2004) en constitue un autre exemple : pas moins de 9 ministres exercent une compétence en cette matière !

Au travers de ce mémorandum, Test-Achats entend attirer l'attention sur divers problèmes quotidiens des consommateurs. Test-Achats espère que les propositions formulées dans le présent document pourront contribuer à dégager une solution.

1. Les droits des consommateurs

1.1. LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS BELGES AU SEIN DE L'UNION EUROPÉENNE

Les règles belges de protection du consommateur résultent généralement d'une transposition de diverses directives européennes. En matière de protection des consommateurs, l'Union européenne a très longtemps légiféré en se contentant de directives minimales. Par "directives minimales", on entend l'introduction de règles communautaires applicables sur l'ensemble du territoire de l'Union, mais offrant aux Etats membres la possibilité de maintenir ou d'introduire des règles assurant au consommateur un degré de protection supérieur à celui défini dans la directive.

Depuis quelque temps, la Commission européenne semble vouloir abandonner ces directives minimales au profit de directives maximales. Ces dernières n'octroient plus aucune marge de manœuvre aux États membres pour adopter ou maintenir des mesures assurant une meilleure protection aux consommateurs. De surcroît, ces directives maximales ne prévoient elles-mêmes que très rarement un niveau de protection élevé des consommateurs. On pense ici au projet de directive sur le crédit à la consommation, ou encore au projet de livre blanc sur le crédit hypothécaire. Test-Achats continue à plaider pour le recours à des directives minimales. Une mesure d'harmonisation maximale n'a de sens qu'à partir du moment où elle garantit un niveau de protection élevé et intégral du consommateur.

Test-Achats demande au gouvernement belge :

- *d'insister pour que soit maintenu en vigueur le principe de l'harmonisation minimale ;*
- *de veiller à ce qu'une harmonisation maximale ne représente aucun danger pour la protection dont le consommateur bénéficie déjà en vertu du droit national.*

1.2. LA CONCURRENCE

Dans une économie de libre marché, une politique de la concurrence est extrêmement importante pour la protection du consommateur. Elle est censée instaurer un climat favorable à l'innovation et au progrès technique tout en donnant au consommateur l'occasion d'acquérir des biens et des services à des conditions plus avantageuses. La politique de la concurrence forme un contrepoids nécessaire au marché libre. Les institutions en charge de la concurrence doivent activement surveiller le marché. Il est dès lors vital qu'un état moderne puisse compter sur des autorités fortes et habilitées à sanctionner les pratiques freinant une saine concurrence. Et c'est là que se trouve la pierre d'achoppement. En juin 2006, la Cour des comptes a publié un rapport sur la politique de la concurrence en Belgique, lequel tire des conclusions accablantes. La Cour conclut en effet que le nombre de dossiers traités est trop faible et que les délais d'examen sont trop longs. Parmi les 187 dossiers de plaintes introduits depuis 1993, seuls 58 (31%) ont donné lieu à une décision et un seul d'entre eux a été suivi d'une sanction. De plus, pour la moitié des dossiers ayant débouché sur une décision, l'examen de l'affaire a duré au total plus de 7 ans tandis que la majorité des dossiers toujours à l'enquête sont actuellement vieux de plus de 5 ans.

Pour l'heure, Test-Achats a trois dossiers pendants devant les autorités de la concurrence. Ces plaintes portent sur une entente préalable et un abus de position dominante de la part des tour-opérateurs TUI et Thomas Cook (décembre 2004) et deux accords sur les prix concernant la fédération des auto-écoles (avril 2005) et Coca-Cola (août 2006). A ce jour, aucune décision n'a été prise pour aucun de ces dossiers. Pourtant, un certain nombre de réformes ont été entreprises tout récemment. Jusqu'à présent, ces dernières n'ont toutefois entraîné que peu de résultats concrets. On peut donc douter que ces réformes suffisent. Le nombre d'enquêteurs est passé de 20 à 40... dérisoire par rapport aux 300 personnes en fonction au sein du Conseil de la Concurrence hollandais.

Test-Achats demande que le Conseil de la Concurrence puisse garantir une concurrence économique effective au bénéfice des consommateurs et des entreprises.

1.3. LES BANQUES DE DONNÉES PRIVÉES

Ces dernières années, on a assisté à une démultiplication du nombre de fichiers constitués et gérés par des entreprises privées (mieux connus sous l'appellation de "listes noires") qui s'échangent les informations (listes noires externes), comme Datassur pour le secteur des assurances, ou Preventel pour les télécommunications.

Les fichiers ainsi créés et dont les données sont échangées dans un secteur particulier utilisent comme critère majeur – mais pas unique (voir le fichier RSR de Datassur) – le fait que les consommateurs soient catalogués comme mauvais payeurs et déterminent leur solvabilité sur cette base. Il est parfaitement anormal que des entreprises privées déterminent ensemble la solvabilité d'un consommateur par la simple consultation d'une base de données par laquelle elles s'immiscent dans la vie privée de l'intéressé. Un client qui ne paie pas une facture a peut-être de bonnes raisons de la contester (p.ex. en cas de non-respect du contrat par l'entreprise concernée).

La banque de données Datassur enregistre également d'autres "manquements" des consommateurs. Ainsi, n'importe qui peut s'y voir inscrit après un unique sinistre, indépendamment du fait qu'il ou elle soit responsable ou non de l'accident. Pour le consommateur, une telle mention dans la banque de données n'est pas sans conséquences, car il court le risque de ne plus trouver de couverture d'assurance financièrement abordable.

De plus, les listes noires externes constituent un instrument permettant de fausser une concurrence normale. Elles offrent en effet aux membres – et à eux seuls – la possibilité de calquer leurs comportements mutuels, d'abuser de leur position dominante, d'échapper aux risques industriels normaux,... ce qui est contraire au droit de la concurrence.

Test-Achats exige une interdiction totale de ces listes noires externes.

1.4. LE CONSOMMATEUR DANS L'UNIVERS NUMÉRIQUE

1.4.1. LE DROIT DE BÉNÉFICIER D'INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES SANS LIMITES EXAGÉRÉES

Le consommateur devrait pouvoir jouir des dernières technologies en date. Le DVD est une belle invention, mais le consommateur belge ne peut regarder un DVD américain sur son lecteur. Soucieuse de se ménager des gains substantiels, l'industrie a segmenté le monde du DVD en différentes zones géographiques. Il n'existe aucune nécessité technique et aucune disposition légale qui justifie cette fragmentation.

Pourquoi le consommateur ne pourrait-il pas copier de son ordinateur vers son lecteur MP3 des morceaux musicaux qu'il a achetés légalement ? L'industrie développe des systèmes qui détermineront de quelle manière le consommateur pourra (et surtout ne pourra pas) utiliser un matériel acquis en toute légalité. Ces pratiques doivent être prohibées. Lorsqu'un consommateur achète un livre, il ne lui est pas non plus interdit de lire son ouvrage à plusieurs reprises ou de le prêter à un ami. Actuellement, c'est pourtant ce qui se passe dans le monde du numérique.

La directive 2001/29/CE du 22 mai 2001 sur l'harmonisation de certains aspects du droit d'auteur et des droits voisins dans la société de l'information a été transposée en droit belge par la loi du 22 mai 2005. Cette directive consacre le droit du consommateur à réaliser une copie à usage privée d'une œuvre achetée légalement. Concrètement, il peut s'agir d'une copie d'un CD sur un lecteur MP3 ou sur un autre CD. Selon nous, la loi belge ne satisfait pas aux objectifs de la directive.

Ainsi, selon la loi belge, des protections anti-copies peuvent être mises en œuvre et le contournement de cette protection peut être puni pénalement sous certaines conditions. Par contre, les consommateurs paient une taxe à l'achat de supports vierges (CD vierges, etc.) destinée à compenser la perte de recette subie par les ayants-droits suite à la réalisation d'une copie privée et ce, indépendamment du fait que ce support vierge soit ou non utilisé pour la confection d'une telle copie privée. A cela s'ajoute encore l'annonce faite par les firmes de disques qu'elles renonçaient à utiliser la protection anti-copies, en raison de son prix trop onéreux.

La loi n'est donc pas adaptée à la réalité, ce qui débouche sur une situation absurde. Test-Achats ne s'élève pas contre le maintien d'une redevance sur les supports vierges, mais uniquement dans la mesure où le droit à la copie pour usage privé reste pleinement d'application.

Test-Achats demande :

- la garantie du droit à la copie pour usage privé ;
- que l'industrie n'ait plus la possibilité d'imposer des limites exagérées au consommateur dans le domaine numérique.

1.4.2. LE DROIT À L'INTEROPÉRABILITÉ ENTRE LE CONTENU ET LES APPAREILS

Il n'y a pas tellement longtemps, les CD pouvaient être écoutés sur des lecteurs CD de marques différentes – ce que l'on appelle "l'interopérabilité". Aujourd'hui, cela ne va plus du tout autant de soi.

L'exemple le plus connu est celui du binôme iTunes / iPod d'Apple. La musique achetée dans la boutique en ligne iTunes ne peut être écoutée que sur un iPod.

Lorsqu'un consommateur achète un livre dans une librairie, il n'est pas tenu de porter un modèle de lunettes bien déterminé pour pouvoir lire son acquisition. Pourquoi devrait-il en être autrement dans l'univers digital ?

Test-Achats exige que les pouvoirs publics imposent à l'industrie l'obligation de restaurer l'interopérabilité du matériel et du contenu numérique.

1.5. SÉCURITÉ DES PRODUITS

Qui dit Test-Achats, pense inmanquablement aux tests comparatifs. Ceux-ci contribuent activement à l'amélioration des produits et services à l'attention des consommateurs. Et pourtant, des produits peu ou pas sûrs continuent d'être commercialisés sur le marché belge. Les exemples les plus récents parmi les tests dans lesquels des modèles testés ont dû être exclus sont les, les appareils de fun cooking, les fours micro-ondes, les escabelles, les mini fours électriques, les tronçonneuses, ...

A chaque occasion, un dossier est transmis aux autorités compétentes mais les réactions sont pour le moins rares.

Test-Achats demande que des mesures soient prises et les moyens adéquats consacrés pour que l'administration intervienne de manière ciblée et rapide par rapport à la présence sur le marché de produits dangereux.

2. L'alimentation

2.1. LA GESTION DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE

Une gestion efficace de la chaîne alimentaire présuppose des textes de loi clairs, des contrôles performants et des sanctions dissuasives en cas d'infraction.

Test-Achats demande :

- *des contrôles efficaces et dissuasifs qui ne peuvent en aucun cas être pris en charge par un quelconque système d'autocontrôle interne aux secteurs et qui ne peuvent être remplacés par un quelconque code de bonne conduite ;*
- *lors de ces contrôles, un surcroît d'attention aux produits finis proposés aux consommateurs ;*
- *une volonté politique réelle d'agir de façon proactive et non de réagir a posteriori, afin d'identifier et de prévenir les risques potentiels ;*
- *une volonté politique réelle de sanctionner rapidement et énergiquement les auteurs d'infractions (depuis le début de la crise de la dioxine en 1999 jusqu'au début 2007, aucune sanction n'a encore été prise !)... et d'en informer explicitement le consommateur ;*
- *que le consommateur soit informé systématiquement et officiellement, par l'intermédiaire des médias traditionnels, de toute élimination de denrées alimentaires et ce, dans l'intérêt de la sécurité alimentaire ;*
- *une rationalisation des compétences : trop d'instances (AFSCA – SPF Santé publique – SPF Economie – ... sans compter les compétences des Communautés) s'occupent de la gestion de la chaîne alimentaire, avec toutes les conséquences que cela entraîne en termes d'imprécisions, de doubles emplois, ...*

2.2. L'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE ALIMENTAIRE

C'est une évidence : l'obésité (et toutes les maladies qui en découlent) ne cesse de gagner du terrain, tant chez les adultes que chez les jeunes. De nombreux tests et enquêtes réalisés par Test-Achats (enquêtes sur le pain, la charcuterie, les plats préparés, le yaourt,...) montrent à profusion qu'un grand nombre d'aliments proposés aux consommateurs ne sont pas équilibrés : trop de sel, trop de sucre, trop de graisses, aliments ciblant surtout les enfants via un marketing agressif et de surcroît déséquilibrés, augmentation croissante de la taille des portions de nombreux aliments,...

Un Plan national Nutrition-Santé avait été annoncé en grandes pompes – mais il peine à voir le jour...

Test-Achats demande que :

- *le Plan national Nutrition-Santé se traduise enfin par l'adoption de mesures pratiques (normes de produit, valeurs-seuils, objectifs chiffrés,...) qui améliorent drastiquement la qualité de notre alimentation ;*
- *en outre, des dispositions soient prises pour renforcer la réglementation de la publicité et le recours aux techniques de marketing agressives (personnes célèbres, jeux, concours,...) ciblées sur les enfants ;*
- *les initiatives fédérales et régionales soient mieux coordonnées.*

2.3. DES ÉTIQUETTES UTILES ET UTILISABLES

S'il veut s'informer sur un aliment précis, le consommateur est souvent obligé de s'en référer à la seule étiquette. Dans ses tests, Test-Achats déplore régulièrement des manquements à ce niveau : information alimentaire incompréhensible, confusion entre les dates, liste d'ingrédients parcellaire ou difficilement lisible, infractions à la législation sur la traçabilité,...

Test-Achats demande :

- une étiquette informative, complète, lisible, utile et utilisable ;
- la transposition dans la législation nationale de l'intégralité de la directive européenne sur les étiquettes
- tant en ce qui concerne les denrées alimentaires préemballées que celles vendues en vrac, chez les bouchers ou encore chez les traiteurs mais aussi dans l'horeca.

2.4. PAS DE "TAXE SANTÉ"

On entend de plus en plus souvent prononcer le discours simpliste suivant : "Le consommateur veut davantage de sécurité alimentaire ? Qu'il en supporte donc le coût financier !". Test-Achats ne peut soutenir une telle position !

Test-Achats demande que :

- le coût des contrôles officiels nécessaires pour assurer la bonne qualité et la sécurité de l'alimentation soit pris en charge par les pouvoirs publics ;
- les difficultés économiques auxquelles sont éventuellement exposés les secteurs et les systèmes d'autocontrôle ne soient pas reportées sur les épaules du consommateur par le biais de taxes "obscurcs" ;
- le consommateur soit informé de façon transparente de la composition des prix ;
- le consommateur ne soit pas doublement pénalisé d'abord comme consommateur (via le prix d'achat) puis comme citoyen (via les impôts).

2.5. UNE HYGIÈNE OPTIMALE

Au travers de multiples tests (viande, poisson, pâtisserie,...), Test-Achats a décelé la qualité microbiologique moyenne d'un grand nombre de denrées alimentaires. Le degré de transformation toujours plus poussé des aliments, les techniques de distribution sans cesse plus sophistiquées,... multiplient les risques microbiologiques. Ces derniers jouent un rôle essentiel dans les intoxications alimentaires. En Belgique, le nombre d'intoxications dues à l'ingestion d'aliments impropres à la consommation suit une courbe croissante, à tel point que nous sommes devenus l'un des mauvais élèves de la classe européenne.

Test-Achats demande :

- un contrôle régulier des conditions de production, de stockage, de transport, de préparation et de distribution des aliments sur les marchés publics, dans les fêtes, les commerces ambulants, la restauration collective et l'horeca... et plus généralement dans l'ensemble du secteur alimentaire ;
- en tout cas pour les aliments "périssables" : la fixation de délais précis pour la commercialisation, la conservation et le contrôle du respect de ces conditions ;
- davantage de contrôle du respect des températures maximales fixées légalement pour les installations de réfrigération et de congélation dans les points de vente ;
- qu'outre un contrôle des infrastructures servant à la préparation et/ou à la distribution des aliments, on définisse aussi des critères microbiologiques auxquels les produits finis devront répondre (ainsi que le contrôle du respect de cette mesure).

2.6. LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Test-Achats ne s'oppose certainement pas par principe aux nouveautés technologiques. Mais celles-ci représentent-elles vraiment un progrès ? Répondent-elles à un véritable besoin du consommateur ? Sont-elles sans risques ? De nombreux exemples récents nous incitent à la prudence... : emballages "actifs et intelligents", contamination d'aliments par l'encre des emballages, ...

Test-Achats demande :

- une vaste étude objective, scientifique et indépendante avant l'octroi de tout agrément en la matière ;
- des informations utiles pour le consommateur. Quand, par exemple, des aliments ont été ionisés, cela doit être explicitement renseigné sur l'étiquette ;
- un cadre légal flexible qui permette une réaction rapide lorsque de nouveaux éléments scientifiques sont connus.

2.7. RECOMMANDATIONS DE NUTRITION ET DE SANTÉ... ET AUTRES LABELS

On trouve de plus en plus difficilement des aliments n'arborant pas de recommandations de nutrition et de santé ou d'autres labels. C'est devenu une véritable jungle où les fausses allégations sont légion et où les informations objectives à l'attention du consommateur sont limitées à la portion congrue !

Test-Achats demande :

- la transposition en droit belge, immédiatement après sa publication, de la directive européenne relative aux recommandations de nutrition et de santé... et surtout le contrôle de leur respect pratique ;
- l'établissement de critères auxquels devraient souscrire les utilisateurs d'étiquettes commerciales.

2.8. LES ORGANISMES GÉNÉTIQUEMENT MODIFIÉS

Les organismes génétiquement modifiés (OGM) continuent à alimenter un débat passionnel et intéressant. En raison de l'absence totale de transparence et d'un manque de communication, la majorité des consommateurs y réagissent avec méfiance.

Test-Achats demande que :

- cette problématique soit traitée de manière harmonisée et concertée, au moins au niveau européen ;
- les agréments ne soient accordés qu'après délivrance d'un avis favorable – mais surtout complet et transparent – par des experts scientifiques indépendants. En cas de doute raisonnable et réel, il y a lieu d'appliquer le principe de précaution ;
- en cas de dommages potentiels et imprévisibles au moment de la certification, la responsabilité incombe toujours au producteur, sans limitation dans le temps ;
- le consommateur puisse disposer à tout moment d'informations utiles qui lui permettent d'opérer son choix en toute liberté. Un étiquetage clair, utilisable, univoque et vérifiable constitue une condition indispensable à cet effet.

3. La santé

3.1. L'ENREGISTREMENT DES MÉDICAMENTS

Test-Achats est partisan d'un point d'enregistrement unique des médicaments à l'échelle européenne (l'agence européenne des médicaments EMEA). Ce lieu de centralisation existe déjà, mais les agréments peuvent encore être délivrés provisoirement selon une procédure décentralisée basée sur la reconnaissance mutuelle. Les producteurs peuvent donc s'adresser à une agence compétente dans l'un des États membres et y recevoir un enregistrement initial. La substance peut alors être commercialisée dans les autres pays également. Il doit être mis un terme à cette procédure de reconnaissance mutuelle, car elle induit le risque que les producteurs s'adressent à l'état membre qui utilise les critères les moins stricts. Cette situation crée aussi une concurrence peu saine entre les agences nationales des médicaments des différents états membres, ce qui, selon Test-Achats, implique des risques pour la santé publique.

En centralisant les données auprès d'un seul organe d'enregistrement, il est en outre possible de procéder à leur normalisation, les critères peuvent être utilisés plus judicieusement et l'on offre un accès plus aisé à ces données à toute personne y ayant intérêt (instances publiques des États membres, compagnies d'assurance, organisations de consommateurs, ...). Il est nécessaire d'instaurer cette centralisation au niveau européen afin d'accéder ainsi à la transparence et à l'égalité, tant sur le plan des critères que des décisions relatives aux procédures d'enregistrement.

Test-Achats demande que les autorités belges plaident auprès des institutions européennes pour que tous les médicaments soient obligatoirement enregistrés en un lieu central à l'échelle européenne.

3.2. LE PRIX ET LE REMBOURSEMENT DES MÉDICAMENTS

De nouveaux médicaments, repris dans les tableaux de remboursement sous un prix relativement élevé et dont la valeur ajoutée thérapeutique est minime, inexistante ou inconnue, sont encore et toujours commercialisés.

Du reste, les firmes peuvent lancer une nouvelle substance sur le marché sans que son principe actif ait été comparé à celui des meilleurs médicaments existants pour l'affection concernée. Il suffit que le médicament ait été comparé à un placebo. Mais en procédant de la sorte, on ne peut savoir si la nouvelle substance est meilleure que celles qui existent déjà. A défaut de cette information, comment peut-on prendre des décisions en toute connaissance de cause quant au prix autorisé du nouveau médicament et à son (non-)remboursement ?

Par ailleurs, les patients sont de plus en plus souvent confrontés à des réglementations fluctuantes concernant l'intervention de l'assurance maladie-invalidité dans le prix des médicaments et les tarifs d'intervention. Il arrive que certains médicaments pour lesquels une telle intervention existait en soient subitement privés ou ne bénéficient plus désormais que d'une intervention limitée, sans qu'aucune raison explicite soit donnée. Le public n'est pas correctement informé des raisons qui justifient ces changements et aucun débat public n'est mené à ce propos.

Dans l'ensemble, Test-Achats se prononce en faveur de la prescription et de la livraison d'un médicament bon marché équivalent lorsqu'une telle substance est disponible.

Test-Achats demande que la mise sur le marché de nouveaux médicaments ne puisse être autorisée que s'il existe des données objectives disponibles grâce auxquelles on peut évaluer leur valeur thérapeutique. Les médecins peuvent ainsi mieux juger quelle est la valeur ajoutée thérapeutique éventuelle du nouveau médicament. Par ailleurs, il doit en être tenu compte lors de la fixation de son prix. D'autre part, Test-Achats demande davantage de transparence concernant les critères utilisés par les autorités belges dans le cadre des procédures d'octroi d'un remboursement par l'assurance maladie-invalidité ainsi que pour les tarifs utilisés à cet effet.

3.3. LA PUBLICITÉ POUR LES MÉDICAMENTS

Test-Achats est hostile à toute forme de publicité pour les médicaments sur prescription. Par définition, la publicité est subjective et unilatérale, et elle a pour but de maximiser les ventes. L'information sur les médicaments doit être aussi complète que possible et ne peut être limitée à un certain nombre de caractéristiques favorables.

Ces dernières années, Test-Achats a constaté également que les firmes pharmaceutiques tentent de contourner de diverses manières l'interdiction de publicité qui frappe actuellement les médicaments délivrés sur prescription – par exemple en faisant de la “publicité pour la maladie”, en travaillant l'opinion publique par le biais de certaines associations de patients soutenues par l'industrie, ou encore en s'abritant derrière d'illustres ASBL qui prétendent agir pour l'intérêt commun. En procédant de la sorte, l'industrie s'efforce d'inciter le consommateur à demander certains médicaments délivrés sur prescription. Test-Achats estime qu'il y a lieu de créer des instruments légaux permettant d'intervenir contre ces manières de procéder afin de contourner l'interdiction de publicité en faveur des médicaments uniquement disponibles sur prescription.

Test-Achats est partisan du maintien de l'interdiction de toute publicité pour les médicaments sur prescription. Des actions fortes doivent être menées pour mettre un terme aux tentatives entreprises par l'industrie pour contourner cette interdiction.

3.4. LA TRANSPARENCE DES TARIFS MÉDICAUX

La loi relative aux droits des patients stipule que le patient est libre de choisir son médecin généraliste. Pour pouvoir opérer un choix réellement libre, le patient doit disposer d'une information correcte. Les arrêtés royaux de mise en application de la loi sur les hôpitaux visent à garantir un meilleur tarif en réglementant les coûts et les suppléments pouvant être portés en compte aux patients qui séjournent en institution hospitalière. Mais il en va autrement d'une personne qui consulte un médecin sans être hospitalisée. En pratique, le patient qui pousse la porte d'un praticien ne peut savoir à l'avance si le médecin appliquera les “tarifs officiels” ou demandera davantage.

Test-Achats demande que les médecins affichent dans leur salle d'attente des informations précises sur leurs honoraires et leur statut formel. L'information relative au statut doit également être consultable à l'extérieur du cabinet du praticien, ainsi que via le site web de l'ONSS qui centralise déjà ces données. Ce site doit également offrir la possibilité d'effectuer sa recherche sur la base de critères choisis librement par le patient (statut, spécialité, sexe, commune,...).

3.5. LE RETRAIT DES MÉDICAMENTS DU MARCHÉ

Il arrive que certains fabricants retirent des médicaments du marché pour des raisons purement commerciales, sans tenir compte des patients qui ne disposent pas nécessairement d'une solution de rechange. La loi sur les soins de santé prévoit une période de préavis obligatoire et stipule que le retrait du marché doit être signalé au préalable aux services publics compétents. Il s'agit toutefois là d'une mesure inutile : le patient sait désormais plus longtemps à l'avance que son médicament va être retiré du marché, mais rien de plus.

Test-Achats demande aux pouvoirs publics de prendre des mesures pour garantir que les médicaments utiles pour lesquels il n'existe aucune solution de rechange continuent à être disponibles pour les médecins qui les prescrivent et pour les patients qui les prennent.

3.6. LES COMPLÉMENTS ALIMENTAIRES

Il s'agit ici de plantes, de minéraux et de vitamines auxquels la réglementation sur les médicaments ne s'applique pas. Ces substances sortent également du cadre du système de surveillance des médicaments, qui compile des informations sur tous les problèmes, effets secondaires potentiels et autres constatations effectuées par les médecins en rapport avec les médicaments.

Test-Achats demande que le système de surveillance applicable aux médicaments soit étendu aux compléments alimentaires et aux produits faisant partie de cette catégorie, et qu'une meilleure information soit reprise sur les emballages de ces produits. Les interactions potentielles avec des médicaments doivent y être renseignées. Le consommateur doit également être informé qu'il peut signaler tout problème éventuel à un médecin, à un pharmacien ou même au centre de surveillance des médicaments. De même, la publicité pour ces médicaments doit être mieux contrôlée.

3.7. LES MÉDICAMENTS SUR INTERNET

De nombreux "pharmaciens virtuels" vendent déjà des médicaments par Internet, qu'ils soient ou non soumis à l'obligation de prescription. Aujourd'hui, ce commerce se déroule généralement sans aucune forme de contrôle, ce qui implique des risques. La composition et la qualité du médicament peuvent laisser à désirer.

Le risque existe aussi que le produit donne lieu à un usage inconsidéré, en dehors de tout accompagnement médical (surtout en ce qui concerne les médicaments soumis à prescription).

Test-Achats demande que les autorités publiques s'emploient à réglementer et à contrôler efficacement le problème de la vente de médicaments par Internet, en collaboration avec tous les pays concernés dans le cadre d'une convention de coopération internationale.

3.8. LA RESPONSABILITÉ MÉDICALE

À l'heure actuelle, la responsabilité médicale est régie par le droit commun de la responsabilité civile. Pour pouvoir bénéficier d'un dédommagement, le patient doit donc apporter la preuve que le médecin a commis une faute ayant engendré un dommage. En pratique, les inconvénients de ce règlement sont multiples : la charge de la preuve rend la procédure longue, complexe et onéreuse pour toutes les parties et les résultats pour la victime ne sont généralement pas satisfaisants.

Ces problèmes sont connus de longue date, comme en attestent les diverses études à ce propos commandées par les pouvoirs publics, les auditions au Parlement et les différentes initiatives législatives prises en la matière – malheureusement sans résultat concret jusqu'à présent.

Il est dès lors absolument nécessaire d'élaborer d'urgence une réglementation légale en vue d'une solution simple et concrète pour les victimes d'accidents médicaux. L'objectif est d'arriver à une juste indemnisation du patient concerné dans un délai raisonnable et de veiller à garantir des soins de qualité.

Test-Achats demande une réforme urgente du système régissant la responsabilité médicale en prévoyant, parallèlement au droit commun, la mise en place d'un système couvrant également l'absence de faute, comme il en existe déjà dans les pays scandinaves.

4. L'environnement et la consommation durable

4.1. UNE OFFRE DURABLE ET ÉCOLOGIQUEMENT JUSTIFIÉE

Le consommateur prête sans cesse davantage d'attention à l'histoire qui se cache derrière le produit qu'il achète. La dimension sociale, écologique et économique de la production l'invite à se poser toujours plus de questions :

- D'un point de vue social : respect du droit des travailleurs, interdiction du travail des enfants, etc. ;
- D'un point de vue écologique : souci des conditions de production et de consommation écologiquement plus responsables ;
- D'un point de vue économique : souci d'un revenu équitable pour tous les maillons de la chaîne de production, en particulier pour les petits producteurs du Sud.

Opter pour une consommation durable implique bien évidemment une offre de produits et de services qui réponde à ces préoccupations. Cela signifie que les producteurs doivent suivre certains principes et que les distributeurs doivent veiller à proposer ces produits dans leurs rayons.

Les producteurs de divers secteurs doivent être encouragés à proposer (davantage) de(s) produits durables et responsables.

Par contre, au départ de plusieurs enquêtes réalisées, Test-Achats a explicitement montré que certains produits (produits de nettoyage, désodorisants ménagers, ...) sont souvent inutiles et peuvent même s'avérer nocifs pour l'environnement. On peut en déduire qu'ils ne répondent à aucune norme de production suffisamment stricte. Il convient donc de dresser un inventaire de ce type de produits et, si nécessaire, d'imposer de nouvelles normes en la matière.

Test-Achats demande que les pouvoirs publics :

- offrent un plus grand soutien matériel aux entreprises qui œuvrent de façon novatrice sur les plans éthique, durable et écologique ;
- dresse un inventaire des produits ménagers nocifs et, si nécessaire, impose de nouvelles normes (plus sévères) pour ce type de produits.

4.2. UNE INFORMATION FIABLE, CORRECTE ET COMPLÈTE

Une enquête réalisée à grande échelle par Test-Achats en 2006 auprès de 1500 personnes de 18 à 74 ans a montré que les Belges se préoccupaient de leur environnement mais sous-estimaient leur impact sur ce dernier. Pour eux, la protection de l'environnement fait partie du top 3 des défis à venir. Cette enquête a également révélé que les consommateurs étaient disposés à s'investir en faveur de l'environnement, mais qu'ils ne cernaient qu'imparfaitement le comportement requis pour ce faire. La consommation durable implique également que le consommateur respecte quotidiennement l'environnement et l'éthique et qu'il choisisse des produits qui fassent de même.

C'est la raison pour laquelle le consommateur doit avoir accès à des informations fiables qui l'aident à garantir un tel comportement ou à poser un tel choix. Il faut toutefois constater que cette information fait souvent défaut ou s'avère insuffisante, tant au plan de l'origine et de la fabrication des produits qu'au niveau des "coûts" socio-économiques et écologiques allant de pair avec leur utilisation.

Test-Achats demande qu'au travers de leur politique, les pouvoirs publics encouragent la population à opter pour des choix durables et éthiques et les découragent d'utiliser des produits et des services non durables du point de vue de leur production et de leur consommation.

Au niveau de l'étiquetage, la priorité doit être accordée à une information claire et complète et il y a lieu de mettre un terme à la prolifération anarchique des logos et labels.

Test-Achats demande plus particulièrement que les pouvoirs publics :

- *promeuvent la formation et l'information du consommateur par rapport à ces diverses thématiques, en étroite collaboration avec les associations actives dans ce domaine ;*
- *procèdent à une évaluation des campagnes publiques ciblées sur le citoyen et analysent l'impact du message transmis, afin d'en accroître l'efficacité ;*
- *contrôlent la fiabilité des informations diffusées en général ainsi que via la publicité et l'étiquetage en particulier pour ce qui se réfère à l'impact écologique ou éthique des produits et des services, en mettant en place des mécanismes de certification fiables, efficaces et contrôlés (assortis de sanctions en cas d'abus) ;*
- *luttent contre la multiplication effrénée des logos "privés", "écologiques" et "éthiques" ainsi que des logos vantant souvent sans aucun fondement ni garantie les effets positifs du produit pour la santé ;*
- *imposent la mention de l'identité du fabricant principal sur l'étiquette.*

4.3. LES INCITANTS FISCAUX

Il ressort également de l'étude précitée réalisée en décembre 2006 auprès de 1500 Belges que le consommateur ne recourt pas à toutes les interventions financières prévues dans le cadre des investissements destinés à économiser l'énergie. Sept personnes interrogées sur 10 ont répondu ne pas être au courant de l'existence d'une telle participation financière. Six sur 10 estimaient que la procédure administrative à suivre était trop complexe et près de 5 sur 10 n'avaient aucune idée du montant de l'intervention financière.

Néanmoins, toujours dans cette enquête, le consommateur indiquait clairement qu'il attendait une aide financière des différents niveaux de compétences à titre d'incitant et d'encouragement à poser des choix qui respectent l'environnement. L'existence de ces différents niveaux de compétences ne facilite d'ailleurs pas la situation.

Test-Achats demande donc :

- une simplification, une rationalisation, une extension et une meilleure communication du système des incitants fiscaux destinés aux investissements écologiques ;
- le développement d'incitants fiscaux pour les placements éthiques.

5. Les services financiers

5.1. LE CRÉDIT

5.1.1. LE CRÉDIT HYPOTHÉCAIRE

Lorsqu'on choisit un crédit hypothécaire, le critère le plus important est le taux d'intérêt. Pour les emprunts à taux variable, ce dernier peut être revu légalement en fonction de l'évolution d'un indice de référence. Malheureusement, certaines institutions financières réussissent à faire évoluer différemment des prêts identiques assortis d'un taux d'intérêt identique. Le consommateur est ainsi la victime du manque de précision et de transparence qui caractérise les crédits à taux variable.

De même, il arrive souvent que les emprunts assortis d'un taux d'intérêt bas soient couplés à des produits annexes, comme une assurance solde restant dû ou une assurance habitation. Lorsque le consommateur choisit, pour ces produits annexes, de ne pas recourir au prêteur choisi et de faire appel à une institution qui lui est plus favorable, il risque parfois de perdre le bénéfice d'un taux d'intérêt plus avantageux. Dans les faits, il est donc victime d'une vente conjointe. De surcroît, ce regroupement de l'emprunt et de ces produits annexes entretient l'opacité empêchant la comparaison des différentes offres.

Les prêts hypothécaires ont un impact plus important sur le budget des consommateurs que le crédit à la consommation. Il est donc inacceptable que les règles qui régissent les emprunts hypothécaires soient moins strictes. Les organismes octroyant des prêts hypothécaires proposent par exemple de regrouper plusieurs emprunts sous un même crédit hypothécaire, même si le client est en retard de paiement. De telles pratiques sont interdites par la loi sur le crédit à la consommation, mais autorisées pour un crédit hypothécaire. C'est absurde !

Test-Achats demande que :

- les organismes financiers soient obligés d'appliquer l'indice de référence initial le plus récent auquel on puisse recourir (pour le calcul du nouveau taux d'intérêt relatif aux emprunts à taux variable) ;
- le passage à une institution plus favorable pour le consommateur en ce qui concerne les produits ou services annexes éventuels n'ait aucune influence sur le taux d'intérêt du prêt ;
- les prêteurs qui lient des produits annexes à un prêt hypothécaire soient contraints de comptabiliser d'emblée les coûts de ces produits annexes (plutôt que les seuls intérêts de l'emprunt) et en tout état de cause d'indiquer le pourcentage de coûts total de leur offre, à l'instar de ce qui est déjà obligatoire actuellement pour un crédit à la consommation jusqu'à 5.000 euros ;
- les règles de publicité applicables aux crédits hypothécaires soient rendues au moins aussi strictes que celles en vigueur pour les crédits à la consommation.

5.1.2. LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Aujourd'hui, près d'un contrat de crédit sur deux concerne une ouverture de crédit liée ou non à une carte de crédit. Ces ouvertures de crédit impliquent des risques spécifiques pour le consommateur en raison du fossé entre le montant octroyé et le moment de son utilisation effective, de l'absence de plan fixe de remboursement, de la possibilité de réemprunter immédiatement les montants remboursés, de l'absence de transparence au niveau du coût réel de ce type de crédit, et de l'accumulation des ouvertures de crédit par un même consommateur.

Test-Achats plaide donc pour que les ouvertures de crédit soient mieux encadrées, et plus particulièrement pour que :

- toutes les ouvertures de crédit soient soumises à la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation (suppression du plafond de 1250 €) ;
- aucune ouverture de crédit ne puisse être liée automatiquement à l'ouverture du compte. Le consommateur doit pouvoir décider lui-même s'il souhaite ou non faire usage de cette option ;
- le mode de calcul du taux annuel effectif global (TAEG) soit revu afin de rendre transparent le coût réel d'une ouverture de crédit (pour l'instant, ce mode de calcul repose sur des hypothèses ne correspondant pas à la réalité) ;
- en cas d'ouverture de crédit associée à une carte, cette dernière ait une véritable valeur ajoutée (en permettant p.ex. la possibilité d'exécuter des paiements ou de retirer de l'argent à l'étranger). A défaut, l'application d'un TAEG maximal plus élevé ne se justifie pas.

5.2. L'ÉPARGNE

Ces dernières années ont été marquées par une beaucoup plus grande transparence apportée à l'offre de services financiers au consommateur. Nous constatons toutefois que certains problèmes n'ont toujours pas été résolus. Les comptes d'épargne restent une question complexe et ce sont des produits populaires mais très peu transparents. Le calcul des primes est particulièrement nébuleux. Pour un même taux d'intérêt, le rendement effectif peut en effet engendrer des différences significatives. Le consommateur ne peut que rarement vérifier si le montant de l'intérêt versé est bien conforme à ce qui est par exemple annoncé à grands renforts de publicité.

De même, il arrive souvent que de la publicité trompeuse soit organisée pour ces produits financiers : la confusion la plus totale règne quant à la nature précise du produit proposé, il subsiste des malentendus quant au rendement réel et aucune information n'est communiquée sur les risques potentiels en termes de perte de capital. Le code de conduite lancé à l'automne 2006 n'est qu'un emplâtre sur une jambe de bois, d'autant qu'il ne couvre pas toutes les formes de placement.

Test-Achats demande que :

- la réglementation relative aux comptes d'épargne soit fondamentalement simplifiée afin que le consommateur puisse être informé de manière claire et qu'il soit en mesure de comparer les différents produits, qu'il puisse calculer et contrôler lui-même les intérêts auxquels il a droit ;
- le législateur définisse des règles claires et cohérentes afin que le consommateur soit informé correctement des coûts et du rendement réel des services financiers, ainsi que de la véritable nature des produits financiers, de leurs caractéristiques, des conditions liées au rendement et du risque pris.

5.3. LES ASSURANCES

5.3.1. EXIGENCES GÉNÉRALES

Un certain nombre de questions épineuses relatives à tous les types d'assurances doivent être résolues. Ainsi, par exemple, il n'est pas acceptable que les assureurs puissent se libérer aussi rapidement de leurs obligations lorsque le consommateur a été contraint de faire appel à leur couverture (résiliation après sinistre). La seule exception pour laquelle une résiliation pourrait être acceptée à l'issue d'un sinistre résulte d'une tromperie dans le chef du consommateur.

Vous trouverez ci-dessous une énumération de ces exigences générales, parmi d'autres.

Test-Achats exige :

- que la disposition légale permettant aux assureurs de se libérer de leurs engagements après un sinistre soit supprimée ;
- qu'il soit mis un terme au système actuel qui impose à l'assuré de communiquer "spontanément" en personne, préalablement à la souscription d'un contrat, toutes les circonstances connues de lui et susceptibles d'influencer le risque. Ce système doit être remplacé par un questionnaire fermé comportant des questions claires et précises ;
- qu'un écrit comme preuve de l'existence et de la modification d'un contrat d'assurance soit requis. A ce propos, la charge de la preuve incombe à l'assureur. En l'absence d'une telle preuve écrite, il doit rester impossible de rendre les exclusions et les limitations opposables à l'assuré, comme la jurisprudence le confirme de plus en plus ;
- dans le cas des assurances collectives, que l'assureur soit tenu d'adresser une note d'information à tous les coassurés afin de renseigner les garanties couvertes, les exclusions, les formalités à remplir en cas de sinistre, etc. ;
- une plus grande transparence au niveau des commissions encaissées par les courtiers. Cette transparence permettra la mise en place d'une relation plus saine et plus claire entre le consommateur et son courtier ou son agent d'assurance. Le consommateur connaîtra ainsi la rémunération de son intermédiaire d'assurance et pourra évaluer la qualité de ses prestations à la lumière de ces émoluments ;
- une présence à part entière des associations de consommateurs au sein des organes de gestion et de direction du nouvel service de médiation du secteur des assurances, ce qui n'est pas le cas actuellement. La législation actuelle n'octroie que deux sièges aux associations de consommateurs au sein d'un Conseil de surveillance sans véritable compétence.

5.3.2. L'ASSURANCE RC AUTOMOBILE

Le fait que tout conducteur soit obligé de souscrire une assurance RC automobile devrait avoir pour conséquence qu'il ait le droit de se faire assurer à un tarif raisonnable, quel que soit son âge. La discrimination tarifaire dont sont victimes les jeunes conducteurs (ainsi que les plus âgés) est dès lors inacceptable. Les tarifs appliqués pour les jeunes de 18-20 ans s'élèvent aujourd'hui à 800 € minimum, voire très souvent 1200 € et même 1500 €, alors qu'en France et aux Pays-Bas, on trouve régulièrement des polices de 500 à 750 €, voire parfois moins. Au lieu de la baisse annoncée en 2003 par le Ministre de l'Économie, nous constatons une hausse de plus de 9% sur 3 ans pour les tarifs appliqués aux jeunes conducteurs. Les tarifs excessifs appliqués par les assurances sont à l'origine d'un problème grave : la souscription massive de contrats au nom des parents, dans le cadre desquels l'identité du conducteur réel reste cachée ou, plus grave encore, la conduite sans assurance.

Une solution pourrait consister à porter à trois ans la durée de cette première assurance RC auto pour les jeunes conducteurs. Un certain nombre de conditions y seraient liées :

1. l'assureur ne pourrait résilier la police pendant les trois premières années, sauf en cas de fraude ;
2. l'intermédiaire en tirerait une commission plus faible ;
3. les tarifs seraient publiés sur Internet ;
4. une banque de données publique des assurances automobiles serait constituée afin de permettre la comparaison des tarifs pratiqués par le secteur.

Test-Achats demande que le législateur élabore un système de bonus-malus qui corresponde à la gravité des infractions au code de la route. Un jeune conducteur qui provoque un accident sous l'influence ou à cause d'une vitesse trop élevée devrait voir sa prime augmenter en fonction de la gravité des infractions constatées. Ce système de différenciation de la prime a posteriori est plus équitable et mieux en adéquation avec le risque individuel.

5.3.3. L'ASSURANCE HOSPITALISATION

Le législateur doit intervenir pour résoudre un certain nombre de problèmes, dont trois sont répertoriés ci-dessous : la hausse exponentielle du montant des primes, la modification unilatérale des contrats au préjudice du consommateur, ainsi que l'accès à une assurance pour les personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique. Nous ne pouvons accepter les termes du projet de loi Verwilghen en cette matière tels qu'actuellement formulés. Ce projet de loi tient trop compte des exigences des assureurs à cet égard.

Les exigences de Test-Achats sont les suivantes :

- Les hausses injustifiées. Une indexation des primes n'est acceptable que si elle est basée sur un indice dont l'objectivité n'est pas contestée (il doit donc être indépendant des compagnies d'assurance). La gestion et la composition de cet indice doivent être confiées à une instance indépendante comme la Direction générale Statistique et Information économique (ex-INS). Ce n'est pas à la Commission bancaire, financière et des assurances (CBFA) qu'il revient d'autoriser ou non une hausse de prime, comme les assureurs le souhaitent. Cette instance ne s'occupe que de l'équilibre financier des compagnies d'assurances sans avoir à se préoccuper de problèmes fondamentaux comme l'interdiction de toute discrimination. En outre, la CBFA a expressément demandé à ne pas être chargée du rôle que le projet de loi entend lui confier...

- Les modifications unilatérales. Il est tout aussi inacceptable et contraire à la loi sur les pratiques commerciales d'autoriser les assureurs à modifier les contrats selon leur bon vouloir dès "que se produit une modification légale ayant une influence significative sur les garanties". Toute modification unilatérale des conditions contractuelles ne peut porter que sur les seuls points précis concernés par la modification des dispositions légales. De plus, la modification doit être proportionnelle aux changements intervenus. Et ce n'est pas à la CBFA mais aux tribunaux qu'il revient d'exercer un contrôle sur ces changements.

- Les handicapés. Alors que la loi a pour but de permettre l'accès des handicapés et des malades chroniques à une assurance, il n'y est fait qu'à peine référence. Or, une véritable politique veillant à permettre à ces personnes d'accéder à une assurance doit se voir accorder le plus haut degré de priorité par les pouvoirs publics. Test-Achats exige dès lors que soient interdites les clauses qui les excluent de facto de la couverture, que soit instauré un contrôle des primes afin d'éviter les montants volontairement excessifs, et que l'on obtienne des assureurs l'engagement de résoudre ce problème sans délai.

5.3.4. L'ASSURANCE VIE

La Ministre de la protection de la consommation a proposé un code de conduite censé veiller à une plus grande transparence des produits d'assurance vie. C'est néanmoins insuffisant pour atteindre le but fixé. Ainsi, trop souvent, ce code de conduite ne tient pas compte d'une donnée fondamentale comme le rendement réel engrangé par le passé par cet investissement. Par ailleurs, dans le cas d'une assurance mixte décès/vie, on ne communique pas les parties respectives de la prime destinées à la couverture "décès" et à la constitution du capital. Ces deux parties devraient faire l'objet d'un contrat distinct, ou à tout le moins les assureurs devraient-ils établir une distinction explicite entre les primes des différentes couvertures. Pour les produits de la branche 23, les assureurs sont tenus de publier régulièrement la composition de leur portefeuille, mais de façon moins détaillée que ce n'est le cas pour les sicav bancaires. Pourquoi cette discrimination ? Enfin, les frais demandés pour les assurances vie ne sont pas toujours très clairs. Le consommateur a pourtant le droit de savoir quelle fraction de la réserve et de la prime est destinée à autre chose qu'à son investissement. Ici aussi, comme dans de nombreux autres domaines, le "code de conduite" montre clairement ses limites. De surcroît, l'existence de ce code ne peut être utilisée comme prétexte pour vider la législation de sa substance, comme le prévoit un projet d'arrêté royal !

Test-Achats demande plus qu'un simple code de conduite sans engagement. Seule une réglementation contraignante, assortie des sanctions ad hoc, peut garantir la transparence nécessaire. Quoi qu'il en soit, le code de conduite existant actuellement ne peut servir de prétexte pour mettre en péril la législation et un certain nombre de droits acquis.

5.4. LA SUPPRESSION DES TITRES AU PORTEUR

La législation relative à la dématérialisation des titres au porteur impose une sanction administrative de 10% par an lorsqu'on ne demande pas la conversion en titres dématérialisés. Après 10 ans, tous les titres "dormants" au porteur sont confisqués au profit de l'État. La sanction n'est pas proportionnée à la "faute" commise.

Test-Achats exige la suppression de la redevance de 10% par année de retard dans la conversion des titres au porteur.

5.5. LE SERVICE DE MOBILITÉ BANCAIRE

Dans le secteur bancaire, la concurrence ne s'exerce pas suffisamment. Ce manque de concurrence est partiellement imputable au fait que le consommateur, même s'il dispose en principe toujours de la liberté de changer de banque, franchit rarement le pas en raison du nombre trop élevé d'obstacles (changement de numéro de compte, difficultés administratives, coûts éventuels...).

En octobre 2004, le secteur bancaire a mis sur pied son nouveau service de mobilité bancaire. Selon ses auteurs, cet accord a pour but de simplifier les étapes que doit franchir le consommateur désireux de changer de banque, ce qui devrait stimuler la concurrence. Selon nous, le système proposé est totalement insuffisant.

Test-Achats plaide dès lors pour des règles claires en matière de mobilité bancaire et en particulier pour que :
 - toute clôture de compte soit gratuite, en particulier quand celle-ci résulte d'une hausse tarifaire appliquée par la banque ;

- soit élaboré un système de “portabilité” des numéros de comptes en banque, comme cela existe déjà pour la téléphonie mobile, ou tout au moins un système dans le cadre duquel “l’ancienne” banque et le nouvel établissement traiteraient gratuitement les formalités de transfert du dossier (suivi des domiciliations et des ordres permanents, prise de contact avec les différents débiteurs et créanciers, etc.) ;
- le consommateur qui change de banque dans le courant de l’année ait la possibilité de récupérer au pro rata les coûts annuels qu’il a déjà payés.

5.6. SINGLE EURO PAYMENTS AREA (SEPA)

Le projet européen SEPA, portant sur l’unification de l’espace de paiement, entrera en vigueur en 2008. Bien que cela soit l’intérêt de chacun de promouvoir une amélioration des systèmes de paiement au sein de l’Union européenne, il n’est pas acceptable que le consommateur opérant sur le marché intérieur ne puisse bénéficier du même niveau de coûts, d’efficacité et de protection juridique que dans son pays d’origine. Dans notre pays, cette exigence prend une dimension particulière étant donné que l’utilisateur bénéficie ici d’un système de paiement particulièrement performant pour un prix de revient relativement faible par rapport à certains de nos voisins européens.

Le consommateur ne veut pas se voir offrir un service de qualité moindre ou assorti d’un niveau de sécurisation plus faible en échange de l’unification de son espace de paiement. De plus, il ne faut pas perdre de vue que la réussite de ce projet repose sur son acceptation par tous les acteurs économiques : pouvoirs publics, entreprises et particuliers. Cette acceptation constitue ni plus ni moins qu’une condition sine qua non de son succès. Et pour que le SEPA soit accepté par le consommateur, il doit lui offrir des avantages et non des inconvénients.

Test-Achats exige que le consommateur puisse finalement récolter les fruits d’un espace de paiement unifié. Par comparaison avec les opérations nationales, on insiste souvent sur la lenteur et le manque de fiabilité des opérations de paiement transfrontalières : délais d’exécution fort longs, dates-valeurs postposées, manque de garantie en matière de remboursement... tels sont les problèmes majeurs auxquels le consommateur est directement confronté dans sa vie de tous les jours.

Test-Achats estime inacceptable que l’amélioration des systèmes de paiement transfrontaliers se fasse sur le dos des systèmes de paiement nationaux, tant au plan de l’efficacité qu’au niveau des coûts ou de la protection juridique.

Test-Achats demande que le consommateur ne soit pas confronté à une régression de la situation actuelle (tant sur le plan des coûts que du délai d’exécution des versements, par exemple,...).

6. La fiscalité

6.1. LES MOYENS DE RECOURS EN MATIÈRE D’IMPÔT DES PERSONNES PHYSIQUES

Les règles fiscales ne cessent de gagner en complexité, de sorte que les contribuables commettent plus facilement des erreurs. Pour les erreurs de droit, le délai de recours (réclamation fiscale) est significativement plus court que celui applicable aux erreurs matérielles (demande de dégrèvement d’office). Le dernier délai doit également être appliqué pour les erreurs de droit.

Il arrive souvent qu'en raison d'un manque de temps ou de personnel, l'administration fiscale rectifie la déclaration fiscale sans en informer dûment le contribuable. Dans ce cas, ce dernier doit pouvoir disposer d'un délai plus long que celui en vigueur pour la contestation, afin de pouvoir rectifier l'impôt ayant été modifié sans qu'il le sache.

Pour l'instant, il existe trois délais de recours distincts : l'un pour contester, les deux autres pour demander un dégrèvement d'office. Ces délais devraient être simplifiés et l'on ne devrait conserver qu'un seul délai applicable à la demande de dégrèvement.

Test-Achats demande que :

- en cas de recours, les erreurs de droit soient assimilées aux erreurs matérielles afin que la procédure de dégrèvement d'office soit accessible dans tous les cas ;
- en cas d'illégalité commise par le fisc, le délai de recours soit égal à celui en vigueur pour le dégrèvement d'office ;
- il n'y ait plus désormais qu'un unique délai pour introduire une demande de dégrèvement d'office, soit trois ans à partir du 1er janvier de l'exercice d'imposition.

6.2. LA SIMPLIFICATION DU TRAITEMENT FISCAL DE L'ÉPARGNE À LONG TERME

Selon le système d'imposition actuel, une réduction d'impôt est octroyée sur le versement et une imposition finale est appliquée ultérieurement sur le capital encaissé. Il ne s'agit pas là d'un système transparent car les intermédiaires financiers utilisent trop souvent l'avantage fiscal comme argument de vente, tout en taisant l'impact final de l'impôt sur le capital. De surcroît, le prélèvement fiscal a lieu au moment où le contribuable dispose de revenus substantiellement moindres étant donné qu'il a mis un terme à ses activités professionnelles. Et le but principal d'un placement à long terme vise bien à constituer un capital complémentaire, donc à compléter la pension légale par des revenus supplémentaires. La suppression de l'imposition finale présente également l'avantage que le Trésor public n'a plus besoin de préfinancer la fraction de la réduction d'impôt qu'il récupère en fin de parcours.

Le montant de la réduction d'impôt applicable aux primes d'assurance vie dépend d'un plafond qui varie en fonction du montant des revenus professionnels perçus par le contribuable pour l'exercice concerné. Il serait plus simple et plus équitable de pouvoir appliquer ce plafond à tout un chacun, comme c'est le cas pour l'épargne pension et la réduction applicable pour l'habitation principale.

Il y a également lieu de profiter de l'occasion pour ne pas préjudicier le consommateur d'un point de vue fiscal lorsqu'il souhaite changer d'assureur vie ou quand il désire transférer ses placements d'un fonds d'épargne pension vers un placement moins risqué.

Certaines réductions d'impôt (pour l'épargne pension, les primes d'assurance vie, les chèques ALE,...) sont calculées sur la base d'un taux qui varie en fonction des revenus que le contribuable percevra durant l'année concernée. Il serait plus simple et plus transparent de remplacer ces tarifs variables par des taux fixes.

Test-Achats demande que :

- l'imposition du capital sur l'épargne pension et les assurances vie soit supprimée ;
- le plafond d'épargne à long terme appliqué pour les primes d'assurances vie soit identique pour tout le monde ;
- il soit possible de transférer, sans être désavantagé fiscalement, l'argent de son épargne vers d'autres formes de placement, par exemple d'un fonds d'épargne pension vers une assurance pension ;
- les taux variables applicables aux réductions d'impôt soient remplacés par des taux de réduction fixes.

6.3. LA TAXATION DES REVENUS MOBILIERS

Les règles fiscales présentent actuellement de grandes différences selon que l'on investit son épargne dans des produits bancaires (bons de caisse, sicav) ou des produits d'assurance vie (bons d'assurance, comptes d'assurance, produits de la branche 23). Cette discrimination ne se justifie pas. Elle fausse la concurrence et porte parfois préjudice aux produits plus respectueux des droits de l'épargnant.

Test-Achats demande que la taxation sur les revenus mobiliers soit harmonisée pour les produits répondant aux mêmes besoins des épargnants.

7. L'immobilier et la construction

7.1. LES ARCHITECTES

De plus en plus d'architectes travaillent pour des promoteurs vis-à-vis desquels ils se retrouvent en position de dépendance économique. En soi, cela n'a rien de répréhensible, pour autant que ces architectes n'interviennent pas simultanément pour le compte des clients de ces mêmes promoteurs, car il risquerait alors d'y avoir conflit d'intérêts.

Par ailleurs, les normes déontologiques constituent une clause abusive sur certains points, comme la clause de dédommagement de 50%. Cette dernière implique que lorsque le maître de l'ouvrage renonce au contrat d'architecte, il doit payer à l'architecte un dédommagement égal à la moitié des honoraires que ce dernier aurait encore dû encaisser si le contrat n'avait pas été rompu.

Test-Achats sollicite l'intervention du législateur afin de garantir l'indépendance des architectes et d'imposer une réforme des normes déontologiques de cette profession. Les clauses illégitimes doivent en effet être rejetées.

7.2. LES ENTREPRENEURS

La position juridique du consommateur se voit gravement affectée quand, en cas de recours contre l'entrepreneur, il bute systématiquement sur des problèmes d'insolvabilité et d'opposition avérée parce que l'entrepreneur n'est pas assuré contre les fautes professionnelles graves. Les entrepreneurs confrontés à d'importantes demandes de dédommagements n'hésitent pas à déposer le bilan et le consommateur est alors abandonné à son triste sort. La jurisprudence en a tenu compte et tend à désigner l'architecte comme étant solidairement responsable avec l'entrepreneur, mais cette tendance fait l'objet de critiques acerbes. Les architectes prévoient des clauses qui excluent cette responsabilité solidaire et les juges se montrent sans cesse plus sévères lorsqu'ils ont à évaluer la responsabilité solidaire.

Afin de réparer ce déséquilibre, Test-Achats demande que l'entrepreneur soit obligé de s'assurer contre ses fautes professionnelles.

7.3. LES BIENS IMMOBILIERS DANS LA LOI SUR LES PRATIQUES DE COMMERCE

Jusqu'à présent, la vente de biens immobiliers s'inscrit en dehors du champ d'application de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information, contrairement aux services se rapportant à ces mêmes biens, lesquels tombent déjà sous le coup de l'application de cette loi.

Dès lors, la vente conjointe d'un terrain à bâtir et d'un contrat d'entreprise pour la construction d'une habitation ne tombe pas sous le coup de l'interdiction prévue par la loi sur les pratiques de commerce, contrairement à la vente conjointe – par exemple – d'un aspirateur et d'un percolateur ! Pourtant, les implications financières à l'achat d'un bien immobilier sont infiniment plus importantes que lors de l'acquisition de biens meubles.

Test-Achats exige que la vente des biens immobiliers soit intégrée sans aucune exception au champ d'application de la loi sur les pratiques de commerce.

8. Les services publics

8.1. LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Fin juin 2006, il y a eu exactement un an que la loi sur les télécommunications est entrée en vigueur pour la téléphonie fixe et mobile, ainsi que pour l'Internet à large bande. En ce premier anniversaire, Test-Achats a dressé un bilan négatif de son application : la plupart des opérateurs ne respectent pas la loi. Pas d'information annuelle sur la meilleure formule tarifaire, aucun tarif social n'est appliqué par de nombreux opérateurs, et le droit de résiliation reste limité en cas d'adaptations tarifaires, alors que ce sont là des choses imposées par la loi.

Par ailleurs, d'autres enquêtes ont montré que certains opérateurs ne respectent pas toujours au pied de la lettre la loi sur les pratiques de commerce et prennent en particulier certaines libertés avec les règles relatives aux clauses illégitimes.

Le régulateur fédéral des télécommunications, l'IBPT, a apparemment retrouvé un second souffle grâce à cette loi sur les télécommunications. Depuis l'entrée en vigueur de cette dernière, l'IBPT s'est plongé dans l'analyse des différents marchés des communications électroniques. Test-Achats attend pourtant toujours la création d'une banque de données permettant l'application des tarifs sociaux.

De plus, les pouvoirs publics sont encore et toujours l'actionnaire majoritaire de Belgacom. Ils ont donc tout intérêt à ce que cette entreprise fasse de bons résultats. Rien d'étonnant, dès lors, à ce que le Belge paie toujours cher l'internet à large bande, contrairement à ce qui se passe dans d'autres pays européens, tout en ne bénéficiant malheureusement que d'une qualité fort médiocre en contrepartie de son investissement.

La cause du mal ? A l'origine, les autorités publiques ont confié à Belgacom le monopole du développement du réseau ADSL, de sorte que l'opérateur public a pu s'adjuger un avantage concurrentiel en la matière. Et l'on n'a pas facilité la vie des nouveaux opérateurs, car Belgacom a été autorisé à conserver une fraction du réseau (et donc à comptabiliser des frais pour son utilisation). Et l'histoire risque de se répéter dans le cadre du développement de l'ADSL2 et le VDSL.

La concurrence sur le marché est donc extrêmement réduite. De fait, en matière de connexions Internet, les monopoles ont la vie dure. C'est peut-être une bonne chose pour le budget de l'Etat, mais pas pour

le consommateur. Afin de stimuler la concurrence dans le secteur, Test-Achats demande aussi de limiter légalement les indemnités de rupture ou de résiliation par analogie avec ce qui est prévu dans le code de conduite conclu dans le secteur du gaz et de l'électricité.

Test-Achats exige :

- *d'avantage de contrôles par les pouvoirs publics et une répression énergique des contrevenants à la loi sur les télécommunications ;*
- *un dédoublement imposé de la boucle locale, impliquant que le réseau soit transféré vers un gestionnaire indépendant. Ce gestionnaire de réseau doit donc se voir confier la mission prioritaire de poser un nouveau réseau de fibres optiques dans toutes les habitations, à l'instar de ce qui se passe en Suède, par exemple ;*
- *la création d'une banque de données pour les tarifs sociaux, comme le prévoit la loi sur les télécommunications ;*
- *un plafond légal des indemnités de rupture et de résiliation.*

8.2. L'ÉNERGIE

8.2.1. LA LIBÉRALISATION DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE

Test-Achats reste sceptique face aux développements en cours sur le marché du gaz et de l'électricité. Le fait que la production reste à 70% aux mains d'Electrabel entrave une véritable concurrence sur le marché belge. Pour l'heure, seul SPE (et Luminus) peut en théorie concurrencer Electrabel au niveau de la production nucléaire. Mais SPE fonctionne à pertes. En effet, la compagnie gère pour l'essentiel des unités de production alimentées au gaz et les prix élevés du gaz plombent ses résultats. Les autres acteurs actifs sur notre marché doivent importer leur courant de l'étranger ou l'acheter chez Electrabel. Lancer sa propre capacité de production à grande échelle n'est pas réalisable financièrement et la seule chose qu'ils peuvent faire consiste à acheter du courant chez Electrabel à un prix qui ne leur permet de dégager aucune marge suffisante pour offrir aux consommateurs de véritables baisses de prix.

Dans le débat sur la (non-)sortie du nucléaire, il convient également de tenir compte du fait que l'allongement de la durée de service utile des centrales nucléaires pendant un certain nombre d'années implique le maintien d'un avantage concurrentiel favorable à Electrabel pendant cette même période, ce qui mettra un frein à la libéralisation. En effet, Electrabel a déjà amorti ses centrales nucléaires depuis longtemps alors qu'elle continue à les exploiter et donc à ponctionner l'argent du consommateur à cette fin.

Pour limiter l'avantage concurrentiel d'Electrabel, il faudra investir dans des lignes à haute tension transfrontalières afin d'augmenter la capacité d'importation ou de briser les contrats au long cours entre les différents opérateurs (qui disposaient précédemment du monopole). Une autre possibilité consiste à obliger Electrabel à vendre aux enchères les anciennes centrales fermées et une partie de sa capacité actuelle.

Sur le plan de la distribution électrique, Electrabel jouit également d'un avantage concurrentiel démesuré, qui découle des conventions que la société avait conclues précédemment avec les intercommunales. En présence d'un prestataire de service qui contrôle 80% du marché, on ne peut parler d'une véritable libéralisation.

Il existe en outre des participations croisées entre ECS (Electrabel Consumer Solutions) et les GRD (les gestionnaires du réseau de distribution ou des intercommunales), ce qui renforce d'autant les liens qui les unissent. Comment peut-on encore garantir une pleine indépendance et une transparence au consommateur en présence d'un tel montage financier ?

Il est évident qu'à l'instar de l'eau potable, la fourniture d'électricité et de gaz est indispensable pour pouvoir mener une vie digne de ce nom. Il est dès lors paradoxal que l'on applique une taxation beaucoup plus défavorable à la distribution de l'énergie. La fourniture d'énergie est en effet grevée de 21% de TVA, alors que le taux appliqué à la distribution d'eau n'est que de 6%. Rien n'explique cette discrimination d'un point de vue social. En raison de cette TVA "accrue", le consommateur doit donc payer un prix plus élevé pour son énergie.

Test-Achats a également tiré la sonnette d'alarme en mai 2005 pour ce qui a trait aux tarifs sociaux. Dans sept cas sur dix, les gens qui en avaient réellement besoin "bénéficiaient" d'un tarif social plus cher que le tarif le plus avantageux du marché libéralisé. Une solution structurelle avait été promise, mais à ce jour, Test-Achats n'a toujours rien vu venir.

Enfin, le consommateur a toutes les difficultés du monde pour choisir la formule tarifaire la plus avantageuse pour lui. De plus, certaines formules s'apparentent à de véritables traquenards. Ainsi, les contrats indexés fonctionnant sur la base de tarifs variables peuvent apparaître très intéressants le jour de la signature, mais faire grimper le tarif de plus de 30% un an plus tard. Par analogie avec ce qui avait été arrêté par la loi sur les télécommunications, Test-Achats exige que les fournisseurs d'énergie soient obligés de communiquer au consommateur, au moins une fois par an, la formule tarifaire la plus favorable compte tenu de sa consommation.

Test-Achats demande :

- une politique permettant une véritable concurrence, tant au plan de la production que de la distribution. Cela s'avère possible en augmentant la capacité d'importation du réseau à haute tension, en vendant les centrales fermées et une fraction de la capacité de production actuelle, et en rendant leur indépendance aux intercommunales par un retrait de leurs participations croisées ;
- un système de taxation équivalent à celui de l'eau, en abaissant la TVA sur l'électricité et le gaz ;
- que les personnes entrant en ligne de compte pour l'attribution d'un tarif social puissent en bénéficier automatiquement, en d'autres termes qu'elles n'aient pas à en formuler la demande. Il va de soi que ce tarif social doit être inférieur au tarif le plus avantageux proposé sur le marché ;
- une diminution significative du nombre de tarifs pour les réseaux de distribution ;
- une obligation légale incombant aux fournisseurs d'énergie de communiquer au client, au moins une fois par an, la formule tarifaire la plus favorable pour lui, compte tenu de son profil de consommation.

8.2.2. UN PLAN AMBITIEUX DE MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

En ratifiant le protocole de Kyoto, la Belgique s'est engagée sur le plan environnemental à réduire ses rejets de gaz à effet de serre de 7,5% par rapport à 1990. Nous sommes encore loin de cet objectif, étant donné que les émissions de gaz à effet de serre provenant de sources d'énergie fossiles (c'est-à-dire du CO₂) ont augmenté de 6%.

Test-Achats estime que le consommateur peut relever le défi énergétique et qu'il a d'ailleurs tout intérêt à le faire. Mais une prise de conscience est également nécessaire au niveau des pouvoirs publics. Ils doivent savoir que cette mission requiert des moyens considérables. Seul un programme solide et ambitieux qui englobe toute la problématique permettra d'atteindre les objectifs fixés. Rappelons quelques mesures élaborées en commun : l'utilisation de moyens de transport peu gourmands en énergie, isolation des habitations, installation de techniques de chauffages performantes, utilisation d'ampoules économiques, recours à l'énergie renouvelable, plus grande efficacité des électroménagers, etc. Mais il faut aider le consommateur à poser les choix les plus efficaces et les plus avantageux pour lui, étant donné qu'il peut être confronté à des informations très disparates, voire contradictoires.

En appliquant plusieurs de ces mesures, le consommateur aidera à atteindre l'objectif de Kyoto et, parallèlement, se protégera durablement contre les variations des prix de l'énergie.

Test-Achats plaide donc pour que la Belgique élabore une politique énergétique à long terme – chose qui n'a encore jamais fait l'objet d'une approche globale. Ce n'est qu'en adoptant une telle vision que nous pourrions réduire notre dépendance énergétique à l'égard de certains pays présentant parfois une certaine instabilité politique. Ce pourrait être possible en promouvant les énergies renouvelables tout en respectant les conventions environnementales de Kyoto et celles qui lui succéderont.

8.2.3. UN CONSEIL DE L'ÉNERGIE

Nous remarquons que certains débats sur l'énergie sont caractérisés par des arguments très subjectifs. Il est exact que de temps à autre, certaines études sont publiées pour éclairer la thématique, comme par exemple les commissions "Ampère" ou "2030". Mais elles jettent systématiquement un regard macroéconomique sur le problème et abordent peu ou trop superficiellement les possibilités d'action du consommateur. C'est la raison pour laquelle nous lançons un appel à la création d'un organisme fédéral permanent qui puisse adopter une vision à la fois micro- et macroéconomique sur la situation énergétique de notre pays. Cet organisme pourrait prendre la forme d'une sorte "d'observatoire consultatif de l'énergie" auquel seraient confiées toute une série de tâches.

Cet organisme pourrait jouer un rôle consultatif auprès des différents niveaux de pouvoir et son travail consisterait à objectiver la problématique énergétique en permanence, et non à l'occasion de certains dossiers spécifiques. Il pourrait également procéder à une évaluation des principales possibilités existantes au plan de la consommation rationnelle de l'énergie. A cette fin, il devrait développer et évaluer un plan ambitieux de mesures énergétiques qui aille plus loin qu'un agglomérat "d'intentions exprimées en termes de pourcentage de réduction des émissions".

Un tel organisme pourrait également évaluer les primes et actions mises en œuvre aux différents niveaux, mais aussi mesurer leur efficacité et diffuser publiquement leurs résultats. En tant que coordinateur, cet organisme pourrait aussi s'attacher à faire concorder les actions régionales afin qu'elles offrent une certaine valeur ajoutée. Songeons ici, par exemple, à l'élaboration des différents règlements régionaux en matière d'isolation des habitations.

Test-Achats plaide pour la mise en place d'un Conseil de l'énergie qui soit investi des compétences précitées et au sein duquel siègeraient des représentants de Test-Achats, aux côtés des autres entités concernées.

8.3. LA DISTRIBUTION POSTALE

8.3.1. LE SERVICE PRESTÉ

En 2002, Test-Achats a réalisé pour la première fois une enquête sur la qualité du service offert dans les bureaux de poste. Les résultats obtenus à l'époque étaient tout sauf réjouissants. Quatre ans et un contrat de gestion plus tard, Test-Achats a vérifié si la situation s'était améliorée. Les constats se sont avérés catastrophiques. En ce qui concerne les heures d'ouverture, par exemple, il est apparu que la situation n'avait fait que se dégrader en quatre ans. L'introduction de Points Poste non spécialisés en remplacement de bureaux de poste dits "non rentables" semble ne pas améliorer les choses.

Test-Achats demande :

- une meilleure adéquation entre les heures d'ouverture et les besoins réels des clients ;
- une description plus précise du rôle social du facteur ;
- l'interdiction de supprimer des bureaux de poste, sauf si l'on satisfait à de nouvelles conditions plus sévères en matière de justification et d'approbation par les autorités locales ;
- la révision du système de sanctions en cas de non-respect du contrat de gestion ;
- une solide formation des collaborateurs, y compris dans les Points Poste.

8.3.2. LE SERVICE UNIVERSEL

Test-Achats reste très sceptique quant à la possibilité d'ouvrir la totalité du marché des services postaux, comme le prévoit la proposition de directive européenne actuellement sur la table.

Depuis le 1er janvier 2006, la Poste ne dispose plus du monopole que pour les envois jusqu'à 50 g. Pour les autres expéditions, le marché a été libéralisé. Il est prématuré de lever ce volet réservé sans avoir au préalable effectué une évaluation des conséquences de la libéralisation du service universel. Il y a lieu de craindre que l'ouverture complète du marché profite surtout aux entreprises qui, sur la base d'un certain nombre d'envois, pourront bénéficier de tarifs préférentiels alors que le consommateur ne sera pas en mesure de négocier des tarifs avantageux et qu'il devra en fin de compte payer plus cher pour l'envoi de ses courriers ordinaires.

Test-Achats redoute également que la suppression de ce volet réservé se solde par un problème de financement du service universel et débouche à terme sur une dégradation des normes de qualité du service presté. Test-Achats pense que la suppression de ce volet réservé n'est viable qu'à la condition que des moyens de financement alternatifs soient mis en œuvre et mis à la disposition des États membres.

Test-Achats demande que les autorités belges insistent auprès des instances européennes pour qu'elles prévoient une étape intermédiaire dans le processus de libéralisation total, de manière à faire en sorte que le consommateur ne souffre pas de cette ouverture du marché.

8.4. LES CHEMINS DE FER

En 2006, nous avons sondé la satisfaction de quelque 6000 voyageurs à l'égard de la SNCB. Les résultats étaient consternants. 29% de l'ensemble des parcours enregistraient un retard, un tiers de passagers ne trouvaient pas de place assise, les voyageurs étaient insatisfaits des installations et de la propreté dans les wagons, ...

Selon les voyageurs interrogés, la SNCB peut améliorer son offre de services en de nombreux points. Les cinq principaux sont : 1. la ponctualité, 2. le prix, 3. un service minimum en cas de grève, 4. l'extension de l'offre de transports durant la semaine, et 5. la diffusion d'informations en cas de retard. Quatre de ces cinq premiers points (1, 3, 4 et 5) ont un rapport avec l'objectif majeur de toute compagnie de chemin de fer : faire en sorte que les gens arrivent à temps à destination et puissent pour ce faire choisir parmi une offre étoffée de services de transport.

Le règlement d'indemnisation ne prévoit un dédommagement qu'en cas de retard supérieur à 2 heures ou de retards répétés supérieurs à 15 minutes sur une même ligne (soit à 25 reprises au moins par semestre). Pour pouvoir prétendre à une indemnisation, le voyageur doit compléter lui-même un formulaire où il faut

renseigner individuellement chacun des retards. En cas de force majeure, on n'a droit à aucun dédommagement. L'indemnité s'élève à 10% du prix du trajet, avec un minimum de 2,5 euros. Ce règlement est tout sauf favorable au consommateur. Le jeu n'en vaut pas la chandelle !

Test-Achats demande :

- d'œuvrer en priorité à la ponctualité et à l'offre de transport afin de renforcer la satisfaction des utilisateurs et d'amener davantage de personnes à prendre le train. Toute demande d'augmentation des prix doit aller de pair avec une amélioration du service, lequel doit être évalué de façon objective et indépendante ;
- en ce qui concerne le règlement d'indemnisation, de définir strictement les cas de force majeure et de rendre ledit règlement plus accessible aux voyageurs en tenant davantage compte des désagréments que ce dernier a à subir.

9. La justice

9.1. LES RECOURS COLLECTIFS

En matière de droit civil, il est extrêmement difficile pour les consommateurs ayant été victimes de pratiques déloyales de se faire entendre et de se faire indemniser, non seulement en raison de la portée financière généralement limitée des dommages individuels encourus (problème habituel lors des "petits litiges de consommation"), mais aussi parce que chaque consommateur doit en principe tenter une action en qualité de demandeur (affaires civiles) ou de partie civile (droit pénal), que les décisions du tribunal sont "relatives" et que les dommages-intérêts éventuels ne peuvent être étendus à d'autres victimes.

Le recours collectif offre également un certain nombre d'avantages non négligeables pour la société :

1. L'accès à la justice est facilité pour les personnes disposant de revenus limités.
2. Une économie sur les coûts : procédures, juges, avocats (diminution de l'arriéré judiciaire).
3. Dans une économie de marché, l'influence du consommateur revêt une grande importance pour le bon fonctionnement du marché : le consommateur comme contrepoids à l'industrie. Il est dès lors essentiel qu'il dispose d'un outil rapide, bon marché et efficace pour résoudre les conflits.
4. Moins de décisions judiciaires contradictoires sur un même cas concret.
5. Effet préventif et régulateur sur le marché. Un résultat obtenu dans une affaire particulière peut inciter un secteur à adapter ou mettre un terme à une pratique déterminée.

Il arrive régulièrement que les petits différends ne donnent pas lieu à une procédure en raison des coûts disproportionnés qu'elle entraînerait. Dès lors, certaines entreprises peuvent se rendre coupables de pratiques commerciales déloyales ou adopter un comportement limitant la concurrence, ou encore mettre sur le marché des produits ou des services de moindre qualité, de sorte que certains groupes de consommateurs peuvent s'en trouver préjudiciés ou encourir un dommage.

La demande de cessation qui existe actuellement et qui peut être notamment invoquée par les organisations de consommateurs n'offre aucune solution pour les cas où un consommateur a enduré un dommage car, dans l'état actuel des choses, cette procédure ne peut être utilisée pour octroyer un dédommagement.

Test-Achats demande un cadre légal pour l'introduction de procédures collectives. Afin d'éviter tout abus de droit procédural ou la prolifération des procédures, Test-Achats propose d'accorder aux organisations de consommateurs le droit d'introduire une action en nom collectif. Par "organisations de consommateurs", il y a lieu d'entendre les associations sans but lucratif au sens large, dont la raison sociale et les activités principales visent à promouvoir et à protéger les intérêts des consommateurs. En cas de pratiques commerciales déloyales, d'infractions à la réglementation sur la concurrence ou d'autres situations dans lesquelles les consommateurs endurent un dommage collectif, une seule procédure en justice engagée par une organisation de consommateurs devrait suffire. Après qu'une décision ait été prise et que le public ait été suffisamment informé de son existence, toutes les autres victimes concernées devraient pouvoir se joindre à la cause, gratuitement – ou à un coût minime – et dans un délai raisonnable, afin d'obtenir un dédommagement.

9.2. LE RÈGLEMENT DES LITIGES

Il existe de plus en plus de systèmes sectoriels et locaux de règlement des litiges (médiateurs, commissions des litiges, instances d'arbitrage et de médiation,...). Ce saupoudrage entraîne un manque de transparence, une confusion et un manque d'efficacité, de sorte que la question se pose de savoir si et dans quelle mesure ces modes de règlement de litiges alternatifs satisfont encore aux principes requis par les deux recommandations de la Commission européenne de 1998 et 2001, en particulier pour ce qui se réfère à l'impartialité, à la transparence et à l'efficacité. D'un autre côté, certaines commissions de litiges indépendantes (p.ex. la commission des litiges "Voyages" et la commission de conciliation "Construction") sont subventionnées par les pouvoirs publics alors que d'autres ne le sont pas (p.ex. la commission des litiges "Meubles" et la commission "Nettoyage à sec"). Dans l'état actuel des choses, ces dernières commissions sont exclusivement financées par les associations professionnelles concernées et les organisations de consommateurs (avec les cotisations payées par leurs membres), bien qu'elles soient accessibles à tous les consommateurs. Ceux-ci doivent toutefois payer des frais de plainte lorsqu'ils souhaitent faire appel à une commission de litiges. Afin d'abaisser le seuil d'accessibilité, ces frais de plainte devraient être exonérés de TVA, comme aux Pays-Bas.

Test-Achats demande :

- que les commissions de litiges, qui sont accessibles à tout un chacun et satisfont aux recommandations européennes, soient cofinancées au moyen de ressources publiques étant donné que ces commissions sont de facto devenues des institutions d'utilité publique qui, en réalité, débroussaillent partiellement le travail des tribunaux tout en garantissant l'accès du citoyen à la justice ;
- que l'on cherche, comme aux Pays-Bas (notamment par le biais des Nederlandse Stichting Geschillencommissies), à adopter une approche plus intégrée en mettant sur pied une structure couple subventionnée qui assiste et coordonne les différentes commissions, notamment par le biais d'un site portail unique, d'un call-center, d'une comptabilité commune, de brochures d'informations conjointes, etc. ;
- que les frais de plainte, soit le montant que le consommateur est appelé à payer lorsqu'il fait appel à une commission de litiges, soient exonérés de la TVA.

9.3. LE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES DES AVOCATS

Intenter un procès représente aujourd'hui un coût que la partie demanderesse est tenue d'affecter à l'exercice de ses droits. Par ailleurs, on sera moins tenté d'introduire une action en justice sur la base de motifs plus aléatoires si l'on sait que l'on devra prendre en charge les coûts de la partie adverse. D'autre part, une partie qui désire faire valoir ses droits n'a qu'un seuil fort bas – voire pas de seuil du tout – à franchir pour s'adresser au juge, sachant que ses frais d'avocats pourront être récupérés. La récupération des frais est donc susceptible

d'entraîner un plus grand nombre de règlements amiables. Il va cependant de soi que des limites doivent être fixées à la manière dont les honoraires peuvent être récupérés, afin de les maintenir dans des valeurs raisonnables.

Test-Achats demande que les honoraires de l'avocat puissent être récupérés comme un coût auprès de la partie qui a perdu le procès. Test-Achats est en faveur d'un forfait et propose de relever substantiellement les indemnités de procédure existantes. Les justiciables qui se défendent sans avocat devraient également avoir droit à une indemnité (forfaitaire) pour défrayer le surcroît d'efforts qu'ils ont consentis.

10. La protection des voyageurs

10.1. L'ACTUALISATION DE LA LOI SUR LES CONTRATS D'ORGANISATION DE VOYAGES

Ces dernières années, le secteur des voyages a connu une évolution fondamentale. Songeons ainsi au nombre croissant de réservations par internet, au phénomène des compagnies aériennes à bas coûts, à la vente toujours plus marquée de voyages sur mesure, aux nouveaux fournisseurs de services, aux nouvelles formules de voyages, aux destinations inédites,... La loi belge sur les contrats d'organisation de voyages du 16 février 1994 n'est pas adaptée à cette évolution.

Ainsi, en ce qui concerne les voyages combinés, le champ d'application de la loi se limite principalement aux "combinaisons préalables organisées" de "deux ou plusieurs services (de voyage)", vendues par des "intermédiaires de voyages" ou des "organiseurs de voyages". Ce champ d'application est trop restrictif. Ainsi par exemple, les compagnies aériennes offrent également par Internet la possibilité de réserver un séjour non couplé à un vol. Dans ce cas, le consommateur jouit d'une moins bonne protection.

Or, il est légitime que tous les voyageurs attendent que tout vendeur de voyages et toute formule de voyage soient soumis aux mêmes règles de publicité, d'information, de dispositions contractuelles et de responsabilités que celles auxquelles doivent répondre les voyages combinés.

D'autre part, les nombreuses expériences accumulées par Test-Achats au sein de l'asbl Commission des Litiges "Voyages" incitent l'organisation des consommateurs à plaider pour un certain nombre de nouvelles mesures de protection à intégrer à la loi sur les contrats d'organisation de voyages.

Test-Achats exige :

- une extension du champ d'application de la loi sur les contrats d'organisation de voyages à tous les voyages, séjours et prestations de transport vendus par des vendeurs de voyages professionnels ;
- des obligations d'information plus strictes, notamment en cas de vente par Internet, p.ex. en ce qui concerne la disponibilité des chambres d'hôtel, les sièges d'avion, les offres promotionnelles, les assurances "voyages" facultatives, les formalités nécessaires en fait de passeports et de visa, la santé, le handicap, l'usage des langues lors de voyages organisés ou d'animation, les vacances en famille, ... ;
- l'introduction dans la loi sur les contrats de voyage du principe de la responsabilité principale du vendeur du voyage et de ses fournisseurs (p.ex. le tour-opérateur, la compagnie aérienne,...) ;
- le raccourcissement du délai de confirmation actuel de trois semaines à une semaine (associé à un délai de réflexion réciproque éventuel d'une semaine).

10.2. UNE MEILLEURE PROTECTION EN CAS D'ANNULATION

Ces dernières années, Test-Achats a notamment constaté que :

- les clauses particulières d'annulation (par le consommateur) figurant dans les brochures de la plupart des tour-opérateurs n'étaient pas réciproques, qu'elles prévoyaient des dédommagements astronomiquement élevés et qu'elles n'offraient pas au consommateur la possibilité de prouver un dommage moins élevé chez l'intermédiaire de voyages ;
- les polices d'assurance "annulation" ne répondent pas toujours aux attentes légitimes du consommateur. Toute une série de risques ne sont pas couverts et bon nombre d'éléments en sont exclus (maladie préexistante, traitement entrepris avant le départ, accident de voiture, un certain nombre de handicaps,...).

Test-Achats demande :

- un règlement légal, comme en Espagne et au Portugal ;
- une extension de ce règlement aux voyages en avion vendus directement par les compagnies aériennes ;
- une loi prescrivant la couverture minimale pour les assurances "voyages" en général et pour l'annulation en particulier, afin que ces assurances répondent en fin de compte aux attentes légitimes des voyageurs.

10.3. LES SUPPLÉMENTS DE PRIX DIVERS (SUPPLÉMENTS "CARBURANT", FRAIS DE DOSSIER, ...)

De nombreux vendeurs de voyages (intermédiaires de voyages, tour-opérateurs, compagnies aériennes,...) ajoutent encore au prix indiqué ou annoncé (p.ex. dans la brochure de voyage, lors d'une promotion, sur un site web,...) toute une série de suppléments (suppléments "carburant", frais de dossier, taxes dites "de sécurité", etc.). Ceux-ci s'inscrivent en porte-à-faux par rapport aux dispositions de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (LPC). La LPC stipule en effet que toute mention de prix doit toujours porter sur le prix total. Une directive européenne de 1990 se prononce également pour l'utilisation de prix "tout compris" afin de permettre les comparaisons transfrontalières. Pour Test-Achats, des frais de dossier peuvent effectivement être demandés pour un voyage sur mesure ou pour un service supplémentaire bien déterminé, presté à la demande du client. Mais cela requiert une information préalable et explicite du consommateur quant aux modalités à suivre et aux montants à déboursier.

Test-Achats exige l'application stricte de la LPC lors de la réservation d'un voyage, billets d'avion compris. Les adaptations de prix postérieures à la réservation du voyage, prévues par la loi sur les contrats d'organisation de voyages dans les cas exceptionnels et à justifier – p.ex. à la suite d'une hausse avérée des frais de transport – devraient être limitées en imposant à la compagnie aérienne ou au tour-opérateur concerné de prendre en charge les deux premiers pour cent de la hausse du prix.

10.4. LES VOYAGES EN AVION

La multiplication du nombre de plaintes déposées par les voyageurs en avion et l'insécurité juridique qui découle des dispositions contractuelles des compagnies aériennes (p.ex. concernant les billets d'avion non remboursables ou incessibles, les clauses relatives aux suppléments de prix, les heures de vol sous réserve, les limitations de responsabilité) témoignent de la nécessité de mettre en place une réforme de la réglementation applicable aux dispositions contractuelles et aux moyens de recours en cas d'overbooking, de retard, d'annulation, de bagages perdus ou endommagés, de responsabilité de la compagnie aérienne, etc. Le règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des

passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, en vigueur depuis le 17 février 2005, représente un grand pas dans la bonne direction. Mais son application a révélé un certain nombre de lacunes et d'insécurité juridiques importantes.

Test-Achats demande dès lors :

- *que la Belgique insiste auprès des autorités européennes, à l'occasion de l'évaluation en cours du règlement 261/2004, pour que soient définies plus précisément les notions de "retard", "annulation" et "situations de force majeure", ainsi que sur un règlement d'indemnisation similaire en cas de retards importants et de problèmes de bagages ;*
- *qu'à l'exemple du service public britannique OFT, les autorités publiques prennent l'initiative de négocier avec les compagnies aériennes la révision de leurs dispositions contractuelles dont bon nombre sont contraires à la loi sur les pratiques commerciales et à la directive relative aux clauses abusives.*

Contact :

Test-Achats
Service Lobby & Presse
Rue de Hollande 13
1060 Bruxelles

Tél. : 02/542.33.27

Fax : 02/542.33.67

www.test-achats.be

