

Doit PEUT MIEUX FAIRE

A deux mois des élections, nous dressons le bilan de la fin de mandat de nos ministres en matière de défense des consommateurs. Et attendons mieux pour la prochaine législature.

Stéphanie Labis et Aline Van den Broeck

Défendre vos droits et vos intérêts comporte une part importante de lobbying en vue d'essayer, grâce à notre expertise et à la solide base que constituent nos membres, de faire avancer les dossiers que nous estimons prioritaires. Sans relâche, nous relayons vos attentes auprès des autorités fédérales et/ou régionales et européennes, en envoyant des courriers, en sollicitant des entrevues avec un ministre ou un membre de son cabinet ou en participant (lorsque nous y sommes conviés) à des groupes de travail. Et nous ne lâchons rien, suivant rigoureusement les dossiers jusqu'à leur aboutissement en commissions parlementaires ou devant les tribunaux, afin de vous replacer au centre des préoccupations.

Si nous sommes assez souvent consultés, nous ne sommes pas toujours entendus. En 2017, à mi-mandat, nous dressions un premier bilan décevant de l'action de nos ministres (voir Test Achats 615, janvier 2017). Notre attention s'était portée principalement sur les courriers envoyés, les réponses obtenues et la volonté de collaborer avec nous. Pour la deuxième partie de la législature (de janvier 2017 jusqu'à l'entrée du gouvernement en affaires courantes, à la mi-décembre 2018), nous évaluons cette fois l'ampleur du travail accompli par chaque ministre sur les dossiers qui nous sont chers, indépendamment du fait que nous ayons eu ou non des contacts réguliers avec lui. ▶



MARIE-CHRISTINE
MARGHEM

Ministre de l'Énergie, de l'Environnement
et du Développement durable

*Manque
de vision*



#Facture Energie

Comprendre sa facture de gaz et d'électricité sans devoir avoir fait math' sup, c'est désormais possible. En octobre 2018, les ministres Peeters et Marghem, avec les ministres régionaux de l'Énergie, ont en effet conclu un accord avec les fournisseurs d'énergie pour rendre la facture plus lisible. Un toilettage superficiel dont nous ne pouvons nous satisfaire, tant le secteur appelle à davantage de régulation et de transparence. À l'aide du slogan "Ma facture d'énergie n'est pas une feuille d'impôt", nous dénonçons depuis des années le poids de plus en plus lourd des taxes sur la facture finale, qui reste l'une des plus élevées au niveau européen (33 % plus chère que la moyenne européenne). En particulier, l'augmentation de la TVA de 6 à 21 % sur un produit aussi essentiel que l'électricité ! Une simplification tarifaire s'impose également au vu de la hausse latente des prix de l'énergie (+ 322 € pour l'électricité et + 71 € pour le gaz en moyenne sur les quatre dernières années). La complexité des plans tarifaires des fournisseurs d'énergie est à la base de la plateforme GAELE, que nous avons mise en place pour vous permettre de profiter, sans effort, des meilleurs contrats énergétiques.

#Nucléaire

Promis dans l'accord gouvernemental de 2014, il a fallu attendre... le printemps 2018 pour voir le gouvernement esquisser notre future transition écologique dans un pacte énergétique interfédéral. Si le pacte est ambitieux sur papier, nous attendons d'en connaître les mesures concrètes. La sortie du nucléaire est confirmée pour 2025, ainsi que le remplacement des centrales nucléaires par des centrales à gaz, mais rien n'est dit sur le coût qui devra être supporté par les consommateurs ou sur les pistes de financement pour les nécessaires investissements dans le renouvelable. Sur ce dossier également, notre priorité est de veiller à alléger votre facture d'énergie et, à la lecture du pacte, nous sommes loin d'être rassurés.



#Stop Microplastiques

En juin 2018, la ministre Marghem et ses collègues régionaux ont soutenu notre pétition à l'adresse des supermarchés pour qu'ils arrêtent immédiatement toute vente de plastiques à usage unique (couverts, assiettes, pailles, etc.), sans attendre que la proposition de directive européenne soit votée et transposée en droit belge.



DENIS DUCARME

Ministre des classes moyennes, des indépendants, des PME, de l'agriculture, et de l'Intégration sociale, en charge des grandes villes

Très investi



#Class Action

Depuis 2014, une nouvelle option s'offre à vous pour faire valoir vos droits : vous pouvez nous charger d'intenter, en votre nom, une action collective contre une entreprise qui vous a occasionné un dommage et, ce faisant, rééquilibrer le rapport de force avec le professionnel. Le ministre Ducarme a toutefois validé le transfert de compétences des actions collectives vers le tribunal de l'Entreprise. Or, ce dernier n'est pas le lieu le plus adéquat pour défendre les intérêts des consommateurs.



#Glyphosate

Il est désormais interdit de vendre du glyphosate, contenu entre autres dans certains herbicides, aux particuliers. Le ministre a contribué à faire passer un arrêté royal dans ce sens (l'utilisation du glyphosate par les particuliers était déjà interdite par les Régions). Bien joué ! Nous lui avons déposé nos propositions visant à profiler la Belgique comme un Etat pionnier sans glyphosate.

#Fipronil #Veviba #AFSCA

Tant lors du scandale des œufs au Fipronil (août 2017) que de la viande Veviba (mars 2018), nous avons alerté le ministre sur le problème non seulement de la traçabilité de certains produits dans la chaîne alimentaire, mais aussi des coupes réalisées dans le budget de l'AFSCA, qui ont mené à des contrôles moins fréquents et moins efficaces. Nous réclamions aussi une meilleure communication de l'AFSCA vers les consommateurs. Le ministre envisageait à l'époque de créer plusieurs groupes de travail ad hoc et nous lui avons fait part de notre souhait d'être intégrés dans certains d'entre eux. Il semble, par la suite, que nous ayons été écartés du projet et que des réflexions soient menées actuellement sans nous. Nous saluons, quoi qu'il en soit, son implication dans les gestions de ces deux crises, avec une réelle volonté d'améliorer le système, en prenant même en charge, à un certain moment, la communication de l'AFSCA et surtout, en augmentant sa dotation. Des petits pas dans la bonne direction.



ALEXANDER DE CROO

Vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécoms et de la Poste

De belles réalisations



#Easy Switch

Trop cher, peu ouvert et mal régulé... Le marché belge des télécoms est tout sauf favorable aux consommateurs. A nos côtés, le ministre De Croo n'a pas hésité à monter au créneau. Ensemble, nous avons ainsi organisé une conférence de presse pour annoncer la nouvelle réglementation Easy Switch, qui permet, depuis juillet 2017, de passer chez l'opérateur le moins cher en toute simplicité. Et, pour faciliter son choix, le consommateur peut s'appuyer sur notre comparateur de tarifs, mis en open data sur notre site à la demande expresse

du ministre. Ce dernier n'a pas non plus ménagé sa peine pour attirer un quatrième opérateur en Belgique, même si, à l'heure actuelle, une mésentente avec les Régions bloque l'arrivée d'un nouvel acteur en téléphonie mobile. C'est toutefois surtout sur le marché fixe (internet, tél., TV) que le manque de concurrence fait flamber les prix. Nous restons vigilants.

#Tarifs Internationaux

Si les frais de roaming dans l'Union européenne ont été supprimés dès 2017, les opérateurs ont, en contrepartie, augmenté de manière considérable les tarifs

des appels internationaux (de la Belgique vers l'UE). Nous avons dès lors demandé que les appels nationaux et internationaux soient facturés à prix identique. Le ministre De Croo a pesé de tout son poids au sein du Conseil européen pour faire passer ce dossier et plafonner à 0,19 € par minute le montant des appels internationaux au sein de l'UE (et 0,06 € max. pour les SMS). Une avancée pour le consommateur, mais les opérateurs pouvant bénéficier dans certains cas d'une exception, nous appelons le ministre à maintenir la surveillance sur le secteur.



KRIS PEETERS

Vice-Premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs

Des occasions ratées



#Trop Vite Usé

Un smartphone qui ne peut plus être mis à jour, une pièce détachée indisponible ou hors de prix ? Vous voilà contraint d'acheter du neuf. C'est ce que l'on appelle l'obsolescence programmée. Plus de 8 000 consommateurs ont déjà signalé un appareil présentant un défaut de fabrication prématuré sur notre point de contact www.tropviteuse.be. Ce dernier, ouvert fin 2016, avait été publiquement soutenu par le ministre Peeters et les trois ministres régionaux de l'environnement. Malheureusement, aucune législation sur le sujet n'a été adoptée au cours de cette législature. Plusieurs propositions allant dans le bon sens étaient pourtant sur la table... Nous exigeons l'affichage de la durée de vie des produits, l'allongement du délai de garantie pour le gros électroménager et des produits réparables.

#Accord Energie

Vous souhaitez changer de fournisseur d'énergie en cours de contrat ? Celui-ci risque de vous réclamer la totalité de la redevance annuelle (± 45 €/an), même si vous partez au bout de six mois. Nous réclamons depuis des années que cette redevance soit facturée au prorata des mois de livraison et non plus à l'année pour ne pas constituer un frein à la mobilité. Cette disposition figurait dans la première version (pour l'élaboration de laquelle nous avons été consultés) de l'Accord Energie présenté en juin 2017 par le ministre Peeters. Mais, sous la pression du secteur, le ministre a revu sa copie et le texte final est un beau pied de nez aux consommateurs ! Outre la redevance fixe qui est maintenue, l'accord ne prévoit rien en matière de contrats dormants, la comparaison entre fournisseurs reste toujours aussi difficile et l'encadrement du démarchage à domicile reste inachevé.

#Crédits Hypothécaires

Même déception quant à la révision, en 2017, de la loi sur les crédits hypothécaires. Nous réclamons une modification des règles pour permettre au consommateur de comparer plus facilement les offres, mais la loi a été mal rédigée et permet aux prêteurs de continuer à présenter des simulations non adaptées à votre profil.



#Bancs Solaires

Les centres de bronzage doivent désormais répondre à un certain nombre d'obligations et sont soumis à des contrôles plus fréquents mais l'arrêt royal est encore trop conciliant sur certains points.

#Webshops

Sur les 800 fausses boutiques en ligne que nous avons rapportées, plus de 500 ont été mises hors ligne. Bravo !

#Droit à l'oubli

Autre victoire : les anciens malades peuvent désormais accéder au crédit sans se voir imputer de surprimes, moyennant le respect d'un délai de 10 ans après la fin de leurs traitements. Nous réclamons toutefois des délais raccourcis pour certaines pathologies.



MAGGIE DE BLOCK

Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique

Meilleure écoute



#Prix Médicaments

Vous avez été près de 43 000 à réclamer, à nos côtés, des prix raisonnables pour tous les médicaments par le biais d'une pétition que nous avons remise à la ministre en août 2017. Pétition qui n'a pas empêché Maggie De Block de continuer à distribuer des "petits cadeaux" à l'industrie pharmaceutique. Ainsi, en mai 2018, lors de la révision de la procédure sur le remboursement des médicaments, nous tirions la sonnette d'alarme devant les différents avantages accordés au secteur par la ministre. À l'automne 2018, à l'occasion de notre symposium sur l'accessibilité et le développement des médicaments organisé avec Kom op Tegen Kanker et Médecins du Monde, la ministre a toutefois reconnu que le système des contrats secrets pour le remboursement des médicaments innovants (système qu'elle a largement encouragé) avait ses limites... Une salutaire prise de conscience.

#Baumes à Lèvres

Dans le dossier des baumes à lèvres (pour adultes

et enfants) aux huiles minérales potentiellement nocives, nous réclamons des normes plus strictes et des contrôles... qui tardent à être mis en œuvre.

#Crèmes solaires #Anticellulite #Autotests

C'est carrément silence radio suite à nos tests sur les crèmes solaires (à la protection insuffisante), sur les crèmes anticellulite (aucun effet acceptable du point de vue de l'action anticellulite) et sur les autotests (non fiables, inutiles et chers et qui profitent du laxisme des politiques en matière de publicité).



#Nutri-Score

Cela faisait des années que nous réclamions un outil d'information fiable pour lutter contre la malbouffe : c'est chose faite avec l'introduction, en août 2018, du Nutri-Score qui facilite le choix d'une alimentation saine grâce à un logo à multiples couleurs. Soyons bons joueurs : il semble que la ministre ait été plus sensible aux pressions de certains distributeurs, désireux d'apposer le label sur leurs produits, qu'à nos

► **Six ministres sous pression**

Nos dossiers prioritaires de cette 2^e moitié de mandat nous ont amenés à solliciter principalement six ministres (cinq au fédéral et un au régional), en raison de leur portefeuille de compétences. Mais nous avons également eu des contacts avec d'autres sur des dossiers moins décisifs ou aux avancées moins marquées. Il va de soi également que certains dossiers, de par leur nature, relèvent de la responsabilité conjointe de plusieurs ministres. À ce titre, nous saluons le beau travail collectif du gouvernement qui a permis la suppression, début 2018, de la taxe tampon. Depuis 2016, nous réclamions que les protections hygiéniques soient considérées comme des biens de première nécessité et qu'à ce titre, leur TVA soit ramenée à 6% au lieu de 21%. Notre combat continue car le savon, les verres optiques ou encore l'électricité devraient pouvoir bénéficier du même traitement.

Précisons encore qu'il ne s'agit pas de comparer les ministres entre eux, car un cabinet ministériel n'est pas l'autre et un

dossier n'est pas l'autre, mais bien d'évaluer, pour chaque ministre pris séparément et dans les limites de ses compétences, dans quelle mesure il a répondu à nos demandes, soutenu nos actions et contribué à faire avancer nos dossiers.

Aux abonnés absents

Un constat général : si quelques dossiers ont trouvé une issue positive sous cette législature, ces quelques succès enregistrés ne parviennent pas à effacer notre déception face au peu de soutien que nous avons reçu des autorités sur nos trois gros dossiers d'envergure européenne. Aucun ministre n'a eu le courage de prendre position à nos côtés en plein scandale du Dieselgate, malgré que nous les ayons appelés publiquement à soutenir notre action. Nous négocions actuellement avec le groupe VW afin d'obtenir une indemnisation des propriétaires lésés. Nous nous interrogeons également sur le manque de fermeté politique face au géant Facebook alors que notre action collective, réunissant plus de 40 800 internautes,

réclame plus que de fausses excuses pour l'utilisation abusive des données (concrètement, 200€ minimum de compensation par utilisateur). Enfin, si le ministre Kris Peeters a rappelé plusieurs fois à l'ordre la compagnie aérienne Ryanair, nous attendions un soutien plus tangible du gouvernement notamment dans notre bataille juridique contre le groupe irlandais, avec 1 400 dossiers ouverts au sein de notre organisation, concernant l'indemnisation des passagers en cas d'annulation de vol à la suite d'une grève.

A l'agenda 2019-2024

Fidèles au poste, nous continuerons à défendre au mieux vos intérêts sous la prochaine législature. Dernièrement, nous avons présenté aux différents partis politiques nos 10 priorités, dans l'espoir qu'elles soient reprises dans la prochaine déclaration gouvernementale. Nous les détaillons dans le prochain numéro de Test Achats.

Retrouvez tous nos dossiers en cours sur : www.testachats.be/action ■

recommandations et à celles des experts européens. Nous regrettons toutefois que ce logo ne soit pas obligatoire, ce qui permet à certains de continuer à apposer un logo fantaisiste.

#Pharmacies Online

Dans le dossier des pharmacies en ligne, notre enquête avait révélé un manquement tant au niveau des informations délivrées sur le bon usage des médicaments qu'au niveau de la sécurité des pharmacies en ligne. La ministre s'est engagée à tenir compte de nos constats.

#Burn-out

Même accueil favorable en ce qui concerne les coaches en burn-out, où nous exigeons des formations plus strictes pour les praticiens. La ministre a confirmé que la pratique est réservée à des prestataires de soins agréés et que des contrôles seront prochainement mis en place.



JEAN-LUC CRUCKE

Ministre régional du Budget, des Finances, de l'Énergie, du Climat et des Aéroports

Un potentiel à confirmer



#Photovoltaïque

Suite au changement de majorité en Région wallonne à l'été 2017, le ministre Crucke a succédé à Christophe Lacroix (PS) et hérité d'un des dossiers les plus sensibles du moment, à savoir la bulle photovoltaïque wallonne. Si nous soutenons ouvertement cette énergie renouvelable au moyen, notamment, de nos achats groupés dont vous êtes déjà plus de 3 800 à avoir profité (www.testachats.be/panneausolaire), nous réclamons également une facture d'énergie plus juste pour tous, propriétaires ou non de panneaux photovoltaïques. Et pour diminuer la charge du photovoltaïque sur la facture, il était urgent de créer

un cadre stable et cohérent. Avec pragmatisme (et en profitant parfois du travail de ses prédécesseurs), le ministre Crucke a confirmé la réduction de l'octroi des certificats verts (de 15 à 10 ans), tout en offrant une garantie de rentabilité aux pionniers (un dossier sur lequel nous avons réalisé un gros travail en commission), et en maintenant le "compteur à l'envers" pour les installations existantes. Well done.

#Redevance TV

Autre succès dont le bénéfice revient aussi en partie à son prédécesseur, l'abandon de la redevance TV qui rétablira plus de justice fiscale entre les contribuables.