

Question de Mme Fabienne Winckel au vicepremier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "le dysfonctionnement des distributeurs automatiques" – 3/2/2015

Fabienne Winckel (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, je souhaiterais vous interroger sur la présence et l'utilisation croissante des distributeurs automatiques qui font aujourd'hui partie de notre vie quotidienne. En effet, qui n'a pas un jour succombé à la gare, dans un aéroport ou dans une station de métro à la tentation de ces machines automatiques de boissons, de chocolat, snacks et autres friandises?

Deux scénarios peuvent dès lors se présenter après avoir introduit la monnaie et fait le choix du produit. Soit, on obtient le produit demandé et la distribution automatique peut s'avérer être intéressante et utile dans notre pratique de consommation. Soit, le produit n'est pas livré.

Dans ce cas, on a payé un produit sans le recevoir. Vous conviendrez que c'est inacceptable même si, très souvent, les citoyens qui rencontrent ce type de désagrément, passent outre vu que le montant perdu n'est pas élevé et que l'on n'a généralement pas beaucoup de temps pour solutionner le problème qui se pose.

Toutefois, il me paraît important de nous arrêter un instant sur cette situation rencontrée par bon nombre de consommateurs et de faire une mise au point.

Monsieur le ministre, existe-t-il une réglementation spécifique pour l'installation et l'utilisation de ces distributeurs automatiques? Des recours sont-ils prévus légalement en cas de dysfonctionnement de ces appareils? Toutes les informations relatives à l'exercice de ces recours sont-elles indiquées clairement sur ces machines? Y a-t-il une obligation de mentionner, par exemple, un numéro de téléphone, le nom d'une personne de contact ou le nom de l'entreprise responsable?

Comment s'évalue et s'opère le remboursement? Le consommateur lésé peut-il obtenir réparation de petits dommages? Pensez-vous que le consommateur est suffisamment protégé en la matière? Enfin, des organisations de consommateurs ont-elles déjà soulevé ce type de problème?

Kris Peeters, ministre: Monsieur le président, madame Winckel, je commence par répondre à votre dernière question. Les organisations de consommateurs ne m'ont pas encore rapporté des problèmes à ce sujet. Peut-être disposez-vous de dossiers? Nous n'avons, pour notre part, pas connaissance des problèmes que vous avez signalés et soulignés.

En ce qui concerne le pouvoir public, un encadrement juridique important existe déjà. C'est pourquoi je suis d'avis qu'une réglementation supplémentaire est superflue. Étant donné que de graves problèmes ne se posent pas, il n'est pas nécessaire de modifier le cadre juridique.

Comme je viens de le dire, peut-être avez-vous connaissance de problèmes précis. Si c'est le cas, je suis prêt à les examiner. Cependant, cela m'étonnerait quelque peu puisque, à ce jour, je n'ai reçu aucun dossier de la part des organisations de consommateurs.

Cela dit, j'ai ici la liste des législations actuellement en vigueur. Vous savez qu'il existe une directive européenne de 2011 relative aux droits des consommateurs. Sont exclus du champ d'application de cette dernière, les contrats conclus via des distributeurs automatiques ou dans les espaces commerciaux automatisés.

Dans le livre VI du Code de droit économique, le législateur belge a voulu se conformer aussi étroitement que possible à la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Aucune exception n'est prévue.

L'exploitant des distributeurs automatique est donc soumis aux dispositions du livre précité.

Afin d'éviter toute équivoque, la vente par un distributeur automatique ne constitue pas une vente hors établissement, laquelle nécessite la présence physique simultanée des deux parties.

J'ai ici pour vous un document qui reprend tous ces éléments.

Si des problèmes existent, je suis prêt à les examiner et à réagir si nécessaire. Mais, pour moi, il s'agit d'un dossier qui ne comporte pas suffisamment d'éléments concrets pour agir.

Fabienne Winckel (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie. Je vous posais la question car on trouve de plus en plus de distributeurs automatiques. Je me demandais donc si le cadre légal était suffisant pour protéger le consommateur qui se sentirait lésé. Je pense qu'il est déjà arrivé à tout le monde d'introduire des pièces dans un distributeur et de ne pas recevoir le produit acheté, peu importe son prix. Comme les distributeurs se généralisent, les sommes deviennent de plus importantes également.

Je prendrai connaissance des documents que vous me communiquerez et je reviendrai sur le sujet ultérieurement.