

**Question de Mme Fabienne Winckel au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "la garantie sur les achats en ligne" – 17/1/2017**

Fabienne Winckel (PS): Monsieur le ministre, en décembre 2015, la Commission européenne présentait deux directives visant à renforcer la garantie des produits vendus sur internet entre un acheteur et un vendeur situés dans deux pays différents. Selon les textes dont la presse a fait écho, une garantie de deux ans devrait s'appliquer partout dans l'Union européenne lors d'une vente transfrontalière en ligne. Les contenus digitaux devraient, quant à eux, être couverts par une garantie illimitée. Cette politique, selon l'exécutif européen, devrait accroître de 350 millions d'euros la consommation en ligne des ménages belges. Les deux directives présentées en décembre 2015 bouleverseront l'ordre des choses en Belgique, notamment en ce qui concerne le droit des acheteurs qui ont, pour le moment, selon la loi belge, six mois pour déclarer un défaut au vendeur, sans quoi, aujourd'hui, il leur faut prouver que le défaut existait avant l'achat, ce qui est évidemment très compliqué. Avec mon groupe, on avait déjà fait une proposition de loi pour augmenter la durée de garantie à deux ans. Monsieur le ministre, à ce jour, où en sont les deux directives de la Commission européenne? Quel parcours législatif leur reste-t-il à parcourir avant d'éventuellement les voir entrer en vigueur? Quelle est la position de la Belgique lors des différents Conseils européens sur ce dossier? J'ai vu dernièrement dans la presse que vous aviez émis le souhait de changer la législation en la matière en Belgique.

En l'état actuel des choses, quels sont les chiffres concernant la consommation en ligne des ménages belges? Combien de plaintes ont-elles été déposées auprès du SPF Économie pour des problèmes de garantie à la suite d'achats en ligne, notamment transfrontaliers? Outre la garantie, d'autres projets sont visés par la Commission européenne afin d'harmoniser les droits nationaux dans le but de créer un vaste marché numérique unique. Quels sont-ils concrètement et quels impacts pourraient avoir les futures propositions de la Commission européenne pour la Belgique à ce niveau? On sait bien que la consommation en ligne est l'un des enjeux futurs et qu'il faut que la Belgique puisse prendre le train en marche, avant qu'il ne soit trop tard. Je vous remercie déjà pour votre réponse.

Kris Peeters, ministre: Monsieur le président, madame Winckel, les travaux au sein du groupe de travail du Conseil ont débuté en janvier 2016. Assez rapidement, le Conseil a décidé d'entamer les discussions uniquement sur la proposition relative aux contrats de fourniture de contenu numérique. En effet, un nombre important d'États membres est opposé à la proposition en matière de vente en ligne. Les discussions sur la proposition relative aux contenus numériques se poursuivent toujours. De nombreuses questions ont déjà été soulevées au sein du groupe de travail. Avant de pouvoir déterminer notre position, il est nécessaire que des réponses soient fournies à ces questions. Et c'est l'intention de la présidence maltaise. À ce sujet, je peux vous confirmer qu'en principe une bonne protection du consommateur dans le monde numérique sera défendue par la Belgique. En ce qui concerne l'autre proposition relative à l'application des clauses de garantie après la conclusion d'une vente à distance, il ne me semble ni dans l'intérêt des consommateurs, ni dans celui des entreprises d'avoir des régimes de garantie différents suivant la méthode selon laquelle la vente a été conclue. C'est très important, je pense. Les résultats préliminaires de l'évaluation REFIT de la directive actuelle sur la garantie ont été communiqués récemment par la Commission européenne. Ils confirment qu'aucune des parties prenantes n'est en faveur de règles différentes en fonction du canal de vente, que ce soit en ligne ou pas. Il semble donc que la Commission abandonne l'approche différenciée en fonction du canal de vente de biens tangibles. La présidence maltaise a l'intention d'attendre une approche générale sur la proposition relative aux contenus numériques. Elle a diffusé un nouveau projet de texte qui est actuellement discuté. Elle a également l'intention de commencer l'examen de la proposition relative aux ventes à distance. La discussion pourrait commencer alors que les résultats définitifs de l'évaluation REFIT sur les garanties ne sont pas encore connues. À plusieurs reprises, j'ai déclaré que je veux un

renforcement des droits du consommateur en matière de garantie pour les biens de consommation. En même temps, il me semble indiqué de veiller à la position du détaillant qui est responsable de la garantie octroyée aux consommateurs. Une initiative au niveau européen serait une bonne chose. On ne l'attendrait toutefois pas. Je viens de lancer une consultation du Conseil de la Consommation et du Conseil supérieur des Indépendants et des PME. En ce qui concerne les contenus numériques, il n'entre pas dans mes intentions d'anticiper sur l'initiative européenne. Il faut éviter que la législation nationale diffère de la future directive. Pour ce qui concerne les chiffres que vous demandez, la dernière enquête de la Direction générale Statistique Belgique sur le commerce électronique en 2015 donne les résultats suivants: 55 % des habitants de notre pays ont commandé des biens et services via internet; les trois quarts d'entre eux ont fait des achats auprès de vendeurs établis en Belgique, près des deux tiers d'entre eux auprès de vendeurs dans d'autres pays de l'Union européenne et 15 % en dehors de l'Union. De 2012 à 2015, le nombre de plaintes concernant la garantie pour des biens de consommation achetés en ligne s'élève successivement à 96, 141, 159 et 130. La distinction entre problèmes nationaux et transfrontaliers ne peut se faire que depuis 2015. Sur les 130 plaintes enregistrées en 2015, 37 concernaient des achats transfrontaliers. Dans le cadre de la Digital Single Market Strategy, la Commission européenne a émis des propositions et communications qui ne relèvent pas toutes de mes compétences, comme celles qui concernent les télécommunications ou le respect de la vie privée. Actuellement, il est difficile d'évaluer leur impact puisqu'elles doivent encore être discutées.

Fabienne Winckel (PS): Monsieur le ministre, merci pour cette réponse bien complète. Je suis totalement d'accord avec vous sur le fait qu'il ne faut pas faire de différence, en matière de protection des consommateurs, entre types de ventes, qu'elles soient faites en ligne ou sur place. Je suis bien contente d'entendre votre position. Suite à la réflexion qui sera menée au niveau européen, je me permettrai de revenir sur le grand défi que constitue la question relative à la garantie sur les contenus numériques. En attendant, je vais décortiquer les résultats chiffrés que vous m'avez communiqués.