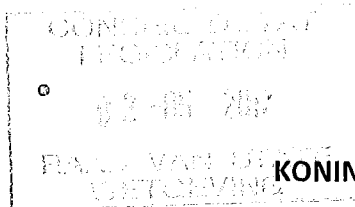


61444/1



ROYAUME DE BELGIQUE

KONINKRIJK BELGIE

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE,
P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE,
K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE

Arrêté royal déterminant les infractions au Code de droit économique et à ses arrêtés d'exécution pour lesquelles les agents visés à l'article XV.2 disposent de la compétence d'approcher l'entreprise en se présentant comme des clients ou des clients potentiels.

Koninklijk besluit tot vaststelling van de inbreuken op het Wetboek van economisch recht en zijn uitvoeringsbesluiten waarvoor de in artikel XV.2 bedoelde ambtenaren de bevoegdheid hebben de onderneming te benaderen door zich voor te doen als cliënten of potentiële cliënten.

PHILIPPE, Roi des Belges,

FILIP, Koning der Belgen,

A tous, présents et à venir, Salut.

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,
Onze Groet.

Vu le Code de droit économique, l'article XV.3/1, alinéa 1^{er}, inséré par la loi du 29 juin 2016 ;

Gelet op het Wetboek van economisch recht, artikel XV.3/1, eerste lid, ingevoegd bij de wet van 29 juni 2016;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 11 janvier 2017 ;

Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op 11 januari 2017;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 13 février 2017 ;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting, d.d. 13 februari 2017;

Vu l'avis [...] du Conseil d'État, donné le [...], en application de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Gelet op advies [...] van de Raad van State, gegeven op [...], met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 2^o, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

Sur la proposition du Ministre de l'Economie et de l'avis des Ministres qui ont délibéré en Conseil,

Op de voordracht van de Minister van Economie en op het advies van de in Raad vergaderde Ministers,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Hebben Wij besloten en besluiten Wij:

Article 1^{er}. Les agents visés à l'article XV.2 du Code de droit économique peuvent, chacun pour ce qui concerne ses attributions, exercer la compétence visée à l'article XV.3/1 du même Code dans le cadre des infractions aux articles suivants du même Code et à leurs arrêtés d'exécution :

Artikel 1. De in artikel XV.2 van het Wetboek van economisch recht bedoelde ambtenaren kunnen, elk voor wat hun bevoegdheden betreft, de in artikel XV.3/1 van hetzelfde Wetboek bedoelde bevoegdheid uitoefenen in het kader van inbreuken op de volgende artikelen van hetzelfde Wetboek en hun uitvoeringsbesluiten:

1^o l'article III.81 concernant la non-

1^o het artikel III.81 betreffende de niet-

discrimination ;

discriminatie;

2° l'article VI.2 concernant les obligations générales d'information, pour ce qui concerne les informations fournies oralement ;

2° het artikel VI.2 betreffende de algemene informatieverplichtingen, voor wat betreft de mondeling verstrekte inlichtingen;

3° les articles VI.45, VI.46, VI.55 et VI.56 concernant les contrats à distance, pour ce qui concerne les informations précontractuelles par téléphone ;

3° de artikelen VI.45, VI.46, VI.55 en VI.56 betreffende overeenkomsten op afstand, voor wat betreft de precontractuele inlichtingen via de telefoon;

4° les articles VI.95, VI.100 et VI.103 concernant les pratiques commerciales déloyales envers les consommateurs ;

4° de artikelen VI.95, VI.100 en VI.103 betreffende de oneerlijke handelspraktijken jegens de consumenten;

5° l'arrêté royal du 20 juin 2002 relatif aux conditions d'exploitation des centres de bronzage ;

5° het koninklijk besluit van 20 juni 2002 houdende voorwaarden betreffend de exploitatie van zonnecentra;

6° les articles XII.6 à XII.8 concernant l'information et la transparence dans les services de la société de l'information ;

6° de artikelen XII.6 tot en met XII.8 betreffende informatie en doorzichtigheid inzake diensten van de informatiemaatschappij;

7° les articles XII.25, §§ 9 et 10, et XII.26, deuxième alinéa, concernant les services de confiance ;

7° de artikelen XII.25, §§ 9 en 10, en XII.26, tweede lid, inzake vertrouwensdiensten;

8° l'article XII.28 pour ce qui concerne l'usurpation de la qualité de prestataire de service de confiance qualifié sans être repris sur la liste de confiance visée à l'article 22 du règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juin 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE ;

8° het artikel XII.28 voor wat het aanmatigen van de hoedanigheid van gekwalificeerd vertrouwensdienstverlener betreft, zonder te zijn opgenomen op de vertrouwenslijst bedoeld in artikel 22 van verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG;

9° l'article XIV.3 concernant les obligations générales d'information au consommateur, pour ce qui concerne les informations fournies oralement ;

9° het artikel XIV.3 betreffende de algemene informatieverplichtingen aan de consument, voor wat betreft de mondeling verstrekte inlichtingen;

10° les articles XIV.27 et XIV.28 concernant les contrats à distance, pour ce qui concerne les informations précontractuelles par téléphone ;

10° de artikelen XIV.27 en XIV.28 betreffende overeenkomsten op afstand, voor wat betreft de precontractuele inlichtingen via de telefoon;

11° les articles XIV.62, XIV.67 et XIV.70 concernant les pratiques professionnelles déloyales envers les consommateurs.

11° de artikelen XIV. 62, XIV. 67 en XIV. 70 betreffende de oneerlijke beroepspraktijken jegens de consumenten.

Art. 2. Le ministre qui a l'Economie dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

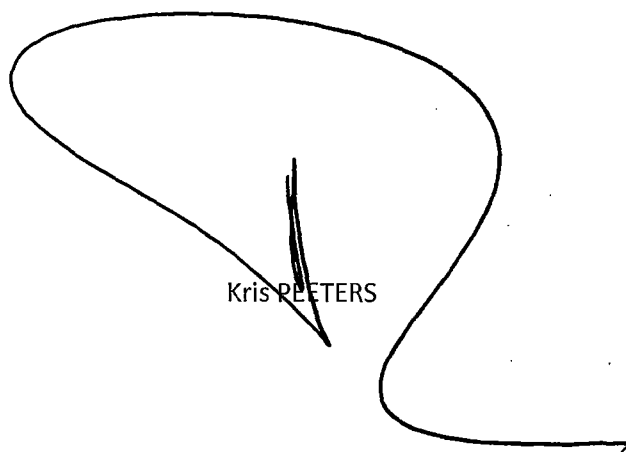
Donné à

Art. 2. De minister bevoegd voor Economie is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te

Par le Roi :
Le Ministre de l'Economie,

Van Koningswege:
De Minister van Economie,

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a large loop and a trailing line.

Kris PEETERS

ROYAUME DE BELGIQUE

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

Arrêté royal déterminant les infractions au Code de droit économique et à ses arrêtés d'exécution pour lesquelles les agents visés à l'article XV.2 disposent de la compétence d'approcher l'entreprise en se présentant comme des clients ou des clients potentiels.

RAPPORT AU ROI

Sire,

Le projet d'arrêté que j'ai l'honneur de soumettre à la signature de Votre Majesté a pour objectif d'énumérer les dispositions pour lesquelles les fonctionnaires visés à l'article XV.2 du Code de droit économique reçoivent la compétence d'approcher l'entreprise en se présentant comme des clients ou des clients potentiels, sans décliner leur identité. Cette compétence est également appelée « *mystery shopping* ».

Comme déjà expliqué dans l'Exposé des motifs de la loi du 29 juin 2016 portant dispositions diverses en matière d'Economie (MB du 6 juillet 2016), dont l'article 37 a inséré dans le Code de droit économique l'article XV.3/1 prévoyant cette nouvelle compétence, le *mystery shopping* ne peut être appliqué que dans des cas exceptionnels (Doc. parl. Chambre 2015-2016, 54 1861/001). Il doit y avoir des indications suffisantes qu'il est question d'un problème réel et il faut toujours tenir compte de la proportionnalité et de la subsidiarité. En outre, il ne peut y avoir de provocation au sens de l'article 30 du Titre préliminaire du Code d'Instruction criminelle.

La technique du *mystery shopping* ne pourra être appliquée que dans les cas où il est impossible d'examiner les pratiques réelles des entreprises en utilisant les techniques de recherche classiques. Dans ce sens, le *mystery shopping* est une technique exceptionnelle, qui

KONINKRIJK BELGIE

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE

Koninklijk besluit tot vaststelling van de inbreuken op het Wetboek van economisch recht en zijn uitvoeringsbesluiten waarvoor de in artikel XV.2 bedoelde ambtenaren de bevoegdheid hebben de onderneming te benaderen door zich voor te doen als cliënten of potentiële cliënten.

VERSLAG AAN DE KONING

Sire,

Het ontwerp van besluit waarvan ik de eer heb het ter ondertekening aan Uwe Majesteit voor te leggen, heeft tot doel de bepalingen op te sommen waarvoor de in artikel XV.2 van het Wetboek van economisch recht bedoelde ambtenaren de bevoegdheid krijgen om de onderneming te benaderen door zich voor te doen als cliënten of potentiële cliënten zonder zich kenbaar te maken. Deze bevoegdheid wordt ook wel "*mystery shopping*" genoemd.

Zoals ook is verduidelijkt in de Memorie van toelichting bij de wet van 29 juni 2016 houdende diverse bepalingen inzake Economie (BS 6 juli 2016) die door zijn artikel 37 het artikel XV.3/1, dat deze nieuwe bevoegdheid voorziet, invoegt in het Wetboek van economisch recht, kan *mystery shopping* enkel in eerder uitzonderlijke gevallen toegepast worden (Parl. St. Kamer 2015-2016, 54 1861/001). Er moeten voldoende aanwijzingen zijn dat er sprake is van een daadwerkelijk probleem en er dient steeds rekening gehouden worden met proportionaliteit en subsidiariteit. Bovendien mag geen sprake zijn van provocatie in de zin van het artikel 30 van de voorafgaande Titel van het Wetboek van Strafvordering.

De techniek van *mystery shopping* zal enkel en alleen kunnen worden toegepast, wanneer het niet mogelijk is de reële praktijken van ondernemingen te onderzoeken via de klassieke opsporingsmethodes. In die zin is *mystery shopping* een uitzonderlijke techniek, die enkel

ne pourra être mise en œuvre que s'il y a suffisamment d'indications d'infractions aux dispositions reprises dans le présent arrêté royal.

Ainsi, la technique du mystery shopping ne pourra pas être utilisée pour le contrôle de pratiques qui se présentent après la conclusion du contrat et qui laissent des traces matérielles par écrit ou sur support durable, comme p.ex. la confirmation (légalement obligatoire) d'un contrat conclu à distance.

Le Conseil de la Consommation a rendu un avis le 3 novembre 2016 au sujet des infractions aux dispositions du Code de droit économique qui pouvaient, selon le Conseil, être recherchées via le *mystery shopping* (CC 498).

Pour ce qui est de l'utilisation de la technique du mystery shopping pour la surveillance d'une série de dispositions du Code de droit économique, l'avis n'était pas unanime sur toute la ligne.

En ce qui concerne certaines dispositions un accord s'est bien dégagé. L'arrêté royal qui est soumis à Votre signature reprend les articles de loi sur lesquels il y avait cette unanimité. Il s'agit de la non-discrimination, des listes noires de pratiques trompeuses et agressives envers le consommateur interdites en toutes circonstances, de l'information et de la transparence des services de la société de l'information et des services de confiance.

Pour certaines d'entre elles, les représentants des entreprises indiquaient que la technique du mystery shopping ne pouvait être pertinente que pour les situations où l'information est fournie oralement au consommateur (dans le magasin ou par téléphone) et elles pouvaient accepter le mystery shopping pour ces situations. Ainsi, le présent arrêté royal contient ces dispositions sur l'obligation d'information précontractuelle, pour autant qu'elle soit fournie oralement ou par téléphone dans le magasin ou dans le cadre de la vente à distance.

zal worden aangewend indien er voldoende aanwijzingen zijn in de richting van inbreuken op de bepalingen die in dit koninklijk besluit worden hernomen.

Zodoende zal de techniek van mystery shopping niet kunnen worden aangewend om praktijken te controleren die zich voordoen na contractsluiting, waarvan er materiële sporen zijn via geschrift of op duurzame drager, zoals bv. de (wettelijk verplichte) bevestiging van een op afstand gesloten overeenkomst.

De Raad voor het Verbruik heeft op 3 november 2016 een advies uitgebracht met betrekking tot de vraag welke inbreuken op de bepalingen van het Wetboek van economisch recht volgens de Raad via *mystery shopping* moeten kunnen worden opgespoord (RvV 498).

Wat het gebruik van de techniek van mystery shopping voor het toezicht een reeks bepalingen van het Wetboek van economisch recht, was het advies die de Raad voor het Verbruik heeft uitgebracht, niet eenstemmig over de ganse lijn.

Met betrekking tot een aantal bepalingen werd er wel eensgezindheid bereikt. In het koninklijk besluit dat U ter ondertekening wordt voorgelegd, zijn de wetsbepalingen waarover deze unanimité bestond, hernomen. Het gaat over niet discriminatie, de zwarte lijsten met onder alle omstandigheden verboden misleidende en agressieve handelspraktijken/beroepspraktijken jegens de consument, informatie en doorzichtigheid van de diensten van de informatiemaatschappij, vertrouwensdiensten.

Voor sommige bepalingen ervan gaven de vertegenwoordigers van de ondernemingen aan dat de techniek van mystery shopping enkel relevant kan zijn voor situaties waar informatie mondeling wordt verstrekt aan de consument (in de winkel of via de telefoon) en konden ze aanvaarden dat voor die situaties mystery shopping mogelijk wordt gemaakt. Zodoende bevat het voorliggende koninklijk besluit deze bepalingen over de precontractuele informatieverplichtingen, voor zover deze mondeling of telefonisch worden gegeven in de

winkel of bij verkoop op afstand.

Enfin, la possibilité de faire du mystery shopping est prévue pour une situation bien particulière, où il s'agit de la sécurité et de la santé du consommateur. Il s'agit du respect de l'arrêté royal du 20 juin 2002 relatif aux conditions d'exploitation des centres de bronzage. Cet arrêté a été pris en exécution de l'article 4 de la loi du 9 février 1994 relative à la sécurité des consommateurs, actuellement l'article IX.4 du Code de droit économique. Certaines des conditions imposées traitent, en effet, de la fourniture d'information et du refus de certaines personnes qui courent un risque aggravé.

De cette façon les services de contrôle disposent d'un nouvel instrument au cas où un contrôle ne pourrait pas se faire de (la) façon habituelle. L'accent est mis, entre autres, sur les pratiques commerciales (agressives et trompeuses) envers le consommateur interdites en toutes circonstances et sur les situations qui peuvent conduire à une perte financière pour le consommateur ou dans lesquelles sa sécurité ou sa santé peuvent être mises en péril directement.

Il s'agit d'un premier arrêté exécutant l'article XV.3/1 du Code de droit économique. Son application sera évaluée et les résultats de l'analyse faite indiqueront s'il devra être complété par d'autres dispositions légales.

J'ai l'honneur d'être,

Sire,

de Votre Majesté,
le très respectueux,
et très fidèle serviteur,

Le Ministre de l'Economie,

Tot slot wordt nog voorzien in de mogelijkheid tot mystery shopping in een welbepaalde situatie, waar het gaat over de veiligheid en de gezondheid van de consument. Het gaat om het toezicht op de naleving van het koninklijk besluit van 20 juni 2002 dat de uitbatingsvoorwaarden vastlegt voor zonnecentra. Dit besluit werd genomen in uitvoering van 4 van de wet van 9 februari 1994 betreffende de veiligheid van de consumenten, actueel art. IX.4 van het Wetboek van economisch recht. Verschillende van de opgelegde voorwaarden handelen immers over informatieverstrekking en over het weigeren van bepaalde personen, die een verhoogd risico lopen.

Op deze manier beschikken de controlediensten over een nieuw instrument voor het geval toezicht niet op de gebruikelijke wijze kan worden gedaan. Hierbij ligt de focus o.m. op (agressieve en misleidende) handelspraktijken jegens de consument die onder alle omstandigheden verboden zijn en op situaties die tot een financieel verlies kunnen leiden voor de consument of die zijn veiligheid of gezondheid rechtstreeks in gevaar kunnen brengen.

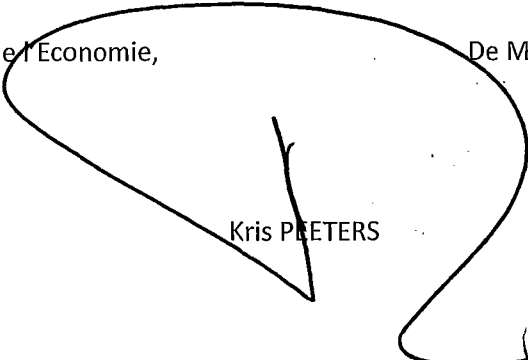
Het gaat om een eerste besluit tot uitvoering van artikel XV.3/1 van het Wetboek van economisch recht. De toepassing ervan zal worden geëvalueerd en de resultaten van de gevoerde analyse zullen aangeven of het moet worden aangevuld met andere wetsbepalingen.

Ik heb de eer te zijn,

Sire,

van Uwe Majesteit,
de zeer eerbiedige,
en zeer getrouwe dienaar,

De Minister van Economie,



Kris PEETERS