

Question orale Mme Kattrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "le lancement du point de contact unique pour signaler les arnaques"

Kattrin Jadin (MR): Monsieur le ministre, une nouvelle plate-forme de contact en ligne pour toutes les victimes d'arnaque en tout genre semble avoir vu le jour récemment. Elle facilitera ainsi la vie du citoyen qui, victime d'une arnaque, ne savait pas toujours auprès de quel service déposer une plainte. Grâce au point de contact, la personne se verra désormais proposer une solution à ce problème ou sera renvoyée vers les personnes de contact compétentes.

Monsieur le ministre, envisagez-vous une évaluation de cette plate-forme prochainement? Si oui, quand est-elle programmée? Des mesures ont-elles été prévues par vos services afin de promouvoir cette plate-forme et la faire connaître du grand public – je pense qu'il est très important de le faire?

Kris Peeters, ministre: Monsieur le président, madame Jadin, la plate-forme relative au point de contact vient d'être lancée le 22 février 2016. Aussi, une évaluation prochaine est prématurée. D'ailleurs, la plate-forme est conçue de telle manière qu'il s'agit d'un système évolutif et qu'une évaluation permanente pourra se faire. Le point de contact permet aux consommateurs et aux entreprises de signaler non seulement des arnaques mais également des pratiques qui mettent en cause leurs droits.

Le point de contact est un outil informatique auquel ne seront pas réservés des moyens humains ou financiers exclusifs pour son exploitation. La création du point de contact fut un projet lancé dans le cadre d'Optifed qui a mis à disposition un budget de 250 000 euros, consacré au développement technique de la plate-forme. Étant donné qu'il y a plusieurs partenaires dans le point de contact, je ne sais pas vous dire quel sera le volume de dossiers par cette voie. Depuis son lancement jusqu'à hier matin, le compteur indiquait 1 730 dossiers.

Lors du lancement, j'ai évidemment donné une conférence de presse. Le communiqué de presse et le message sur les médias sociaux ont été repris et partagés par les partenaires du point de contact, comme la police fédérale.

Le point de contact est repris sur la page d'accueil du site internet du SPF Économie ainsi que dans les dernières nouvelles sur le site internet belgium.be. Il a été repris comme élément principal dans la *newsletter* externe du SPF Économie et, dans les semaines à venir, des messages concernant des cas spécifiques seront régulièrement postés sur les médias sociaux.

Les consommateurs et les entreprises dont les droits n'ont pas été respectés recevront, venant du Contact Center du SPF Économie, des informations sur le point de contact et la manière dont ils peuvent signaler leur problème.

Enfin, dans toutes les communications externes sur les fraudes, les arnaques, les tromperies, etc., le SPF Économie fera toujours explicitement référence au point de contact afin d'encourager les consommateurs et les entreprises à communiquer leur problème.

Kattrin Jadin (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Je constate que le souci d'informer au mieux et de la manière la plus complète existe effectivement. Mais il est nécessaire d'attendre encore un peu afin que l'outil puisse montrer son efficacité en termes de relais. À l'ère du numérique et des arnaques en tout genre qui prolifèrent sur internet, il est bien nécessaire de permettre à cet outil de se faire connaître et de se développer.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.