

Question orale de Kattrin Jadin à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les abus de faux bureaux de recouvrement"

Kattrin Jadin (MR): Madame la ministre, il me revient qu'une forte augmentation de signalements quant aux abus commis par de faux bureaux de recouvrement a été récemment constatée.

Alors qu'il est recommandé d'aller vérifier sur le site du SPF Économie si le bureau de recouvrement est reconnu en Belgique, trop de personnes semblent encore être victimes de ce genre d'escroquerie. Afin de lutter contre cette fraude et d'informer dorénavant les consommateurs, vous avez annoncé vouloir lancer une campagne de sensibilisation – ce que je salue évidemment.

Madame la ministre, j'ai néanmoins quelques questions à vous poser. Face à cette hausse des abus, comment comptez-vous lutter contre cette forme d'escroquerie? Que prévoit la campagne de sensibilisation à cet effet? Quelles mesures le SPF Économie prend-il en cas de signalement? Que peuvent entreprendre les victimes contre ces arnaques?

Nathalie Muylle, ministre: Madame Jadin, l'Inspection économique analyse les signalements qu'elle reçoit au sujet de bureaux de recouvrement et mène des enquêtes en vue de constater les infractions. À cette fin, elle collabore activement avec les services de police et le parquet. Lorsqu'il y a une présomption d'arnaque et que la personne concernée peut être identifiée, l'Inspection transmet un procès-verbal au parquet, auquel il revient d'agir. Elle continuera à travailler de cette manière.

Plusieurs initiatives en matière de prévention ont déjà été prises. Les acteurs concernés tels que les banques ainsi que les sociétés d'hébergement et de télécommunication sont informés quant au *modus operandi* des fraudeurs. De la sorte, ils deviennent plus attentifs au phénomène. Il leur est ainsi possible de désactiver ou restreindre l'accès à une interface en ligne, d'empêcher que des paiements soient exécutés par compte bancaire ou encore de bloquer des numéros d'appel.

Le SPF Économie met régulièrement en garde contre de faux bureaux de recouvrement, entre autres via des communiqués de presse, les réseaux sociaux et son site internet qui contient une liste grise des bureaux de recouvrement. L'objectif est de sensibiliser le consommateur aux dangers des faux bureaux de recouvrement et de lui inculquer certains réflexes. Un mailing a également été envoyé aux polices locales et aux communes afin de poursuivre la diffusion de la campagne auprès des citoyens.

J'ai chargé le SPF Économie de la mise en place d'une nouvelle campagne de sensibilisation contre la fraude. Cette fois-ci, l'intention est de faire usage de spots radio et d'utiliser plus intensivement les médias sociaux afin de mieux atteindre le grand public. En même temps, l'objectif est de mieux faire connaître le point de contact du SPF Économie pour que le consommateur l'utilise encore plus qu'aujourd'hui.

Quand il s'agit de faux bureaux de recouvrement, le consommateur se trouve face à une fraude. S'il avait effectué un paiement, il ne peut espérer récupérer son argent qu'en se constituant partie civile.

Quand il s'agit du recouvrement d'une dette effective par un bureau de recouvrement, celui-ci doit être inscrit auprès du SPF Économie. Si cela n'est pas le cas ou si le bureau de recouvrement ne respecte pas les conditions de la loi du 20 décembre 2002, une sanction civile est prévue. Le bureau de recouvrement doit rembourser le montant payé par le consommateur et son paiement fait à l'égard du créancier est considéré comme valable.

Katrin Jadin (MR): Merci. C'est une réponse hyper complète. Je pense que les mesures que vous comptez prendre avec votre administration vont absolument dans le bon sens. J'espère que cette campagne plus vaste portera ses fruits. Je vous remercie, madame la ministre.