



CENTRE DE RECHERCHE ET D'INFORMATION DES ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS

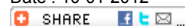
**L'info du jour : La composition du panier de la famille - Janvier 2012**

**Alimentation Argent Bien-être Communication et média Comportements des consommateurs  
Consommation durable Droit et protection des consommateurs Production et distribution Santé**

- LES NEWS WEEK
- Nouvelles études
- HOME
- Panier de la famille
- Calendrier
- BAROMETRE DE LA CONSOMMATION
- OIVO-CRIOC
- CENTRE DE DOCUMENTATION
- RECHERCHES ET ANALYSES
- PUBLICATIONS
- COMMUNIQUEES DE PRESSE
- DU COTE DES CONSOMMATEURS
- AGENDA
- INITIATIVES CRIOC
- VOS QUESTIONS, NOS REPONSES
- Travailler au CRIOC

**95% des sites internet belges ne sont pas en ordre!**

Communiqués de presse - Internet  
Date : 10-01-2012



**Lire aussi**  
**Le respect de la vie privée sur Facebook: mode d'emploi**  
**Voyance: ce que le consommateur doit voir**



*En septembre 2011, la Commission européenne a réalisé une enquête à grande échelle dans l'ensemble des Etats-membres concernant des sites internet qui offrent du crédit à la consommation. L'enquête avait pour but de vérifier si les consommateurs recevaient toutes les informations légalement prévues avant de contracter un crédit. Les résultats sont décevants: la Belgique est clairement parmi les plus mauvais élèves de la classe... C'est inacceptable!*

- Thèmes préférés**
- ALIMENTATION Allégation de santé
  - Assurances ARNAQUES Assuétude Baromètre de la consommation Banques BIEN MANGER
  - CONSUMMATION Consommation durable
  - CRISE Culture Distribution Droit de la consommation Eau ECONOMISER FETES
  - FINANCES BANQUES ASSURANCES
  - HOBBY Internet Jeunes et consommation
  - Jouet Jeu Label Logement LOISIRS Marketing
  - News Nutrition PANIER DE LA FAMILLE
  - Pouvoir d'achat Pratiques commerciales PRIX
  - Santé Sécurité SENIORS Services Publics
  - Soldes Télécoms TIC

**Liens visités récemment**



**Le chiffre**

**81%** 81% des consommateurs considèrent qu'acheter des produits en seconde main est synonyme de problèmes de qualité ou de fiabilité.

[Lire la suite](#)

**Forum conso**

**Que pensez vous de energy4you et de son opération "2000 euros pour une installation ..."**

Le CRIOC n'a pas reçu de témoignage de consommateurs à l'encontre de cette société. Il est vrai ...

**Je voudrais lancer comme artisane savonnière en Belgique et donc créer mes propres produits pour ...**

Nous vous invitons à vous renseigner auprès d'une organisation patronale (par exemple en cliquant ...)

**Infos consommateurs**

**Bons trucs en vacances**

Les consommateurs achètent de plus en plus souvent à crédit. Encore récemment, une étude du CRIOC a démontré qu'un consommateur sur trois achetait ses soldes d'hiver en ayant recours au crédit. Ces dernières années, le problème du crédit à la consommation s'est accentué.

Ainsi, fin mai 2010, pas moins de 361.082 débiteurs avaient des retards de paiement pour au moins un crédit. Le nombre de dossiers traité par un centre de médiation de dette qui aide des personnes en difficulté de remboursement de dettes était de 65.606 en 2010. Cela représente une hausse de 15% relativement à l'année 2007. Le montant global de crédits à la consommation encore à rembourser en Europe atteint plus de 600 milliards d'euros!

Ce ne sont que quelques chiffres pour montrer que la situation est grave et que le crédit à la consommation est une matière à traiter de manière extrêmement circonspecte ET pour laquelle les autorités portent une lourde responsabilité. L'enquête commanditée par la Commission européenne démontre qu'il y a encore beaucoup de travail sur la planche. Les infractions constatées par la Commission européenne peuvent être classées en trois groupes.

Une première infraction est le manque ou l'absence des informations requises pour le consommateur dans les offres et propositions sur les sites internet, ce qui peut l'induire en erreur. Il s'agit notamment du coût global annuel (TAEG) ou de la durée du crédit. Un deuxième groupe d'infractions concerne les omissions dans le contrat-même. Ainsi, le contrat "oublie" parfois d'indiquer pour le consommateur le type d'intérêts qui lui est imposé, la durée du contrat ou d'autres informations essentielles! Le troisième type d'infraction est la présentation des coûts du crédit d'une manière susceptible de mener le consommateur en erreur, pour ainsi le convaincre à conclure un contrat.

Au total, 562 sites internet offrant du crédit à la consommation ont été analysés. Seulement 30% ont réussi pour le test. Les autres ne répondaient pas à la réglementation en vigueur. De plus, 89 des 93 sites analysés en Belgique ont été désavoués. Le nombre de sites contrôlés en Belgique était le plus élevé de tous les pays, ce qui montre encore que c'est un marché florissant.

Le CRIOC tient à souligner que les consommateurs sont facilement aveuglés par la promesse d'argent rapide et facile, et qu'ils oublient d'être critiques vis-à-vis du contrat qui leur est présenté. Surtout dans l'anonymat de l'internet, on voit trop souvent qu'une fois souscrits, les crédits à la consommation virent au cauchemar pour le consommateur. Par conséquent, il faut absolument que les fournisseurs de crédits respectent strictement la législation et informent correctement le consommateur. Les constats de la Commission européenne démontrent que ce n'est pas le cas actuellement et que la législation est piétinée. Le CRIOC en informera encore une fois les Ministres compétents et insistera sur le lancement d'actions rapides et coordonnées.

Ces flagrantes infractions sont en effet inacceptables, surtout quand il s'agit d'une matière tellement délicate!

**Pour plus d'informations, contacter :**

J'aime Dan Lelarge-Thyssen, Christine Mahy et 363 autres personnes aiment ça.



Peter Beda 02/547 06 04 (presse)  
Marc Vandercammen 0475/78 44 51 (directeur général du CRIOC)  
Pieter-Jan De Koning 0485/17 14 47 (juriste spécialisé dans les pratiques du commerce)

Les vacances constituent un moment de détente pour les consommateurs. Elles sont aussi parfois synonymes de coûts élevés. Voici quelques conseils ...



#### Vos vêtements sont-ils propres ?

Des militants d'achACT ont passé au crible 36 magasins bruxellois en fonction des conditions de travail dans leurs filières d'approvisionnement. ...



[Lire la suite](#)

[Abonnez-vous gratuitement](#)

#### Vrai / Faux

Vous avez reçu un GSM que vous aviez commandé sur internet mais il ne répond pas à vos attentes. Vous êtes fort ennuyé car vous avez déjà payé. Vous pouvez le renvoyer quand vous voulez.

**Vrai - Faux**

Les missions Le CRIOC dans les conseils d'avis et de concertation Le centre de documentation du CRIOC Les associations de consommateurs  
L'équipe  
Les initiatives du CRIOC Mieux connaître le CRIOC Labellisation Nos sites Nos newsletters gratuites Nous contacter Plan d'accès Travailler au  
CRIOC



CRIOC - Centre de recherche et d'information des organisations de consommateurs  
Fondation d'utilité publique - NE 417541646 - Paepsem Business Park - Boulevard Paepsem 20 - 1070 Bruxelles  
Tel. +32(0)2/547.06.11 - [www.crioc.be](http://www.crioc.be) - Email : [info \(at\) crioc.be](mailto:info@crioc.be)

[Disclaimer](#), [Copyright](#) et [Vie privée](#)