

Près de 39.000 signalements de consommateurs en 2025

La hausse de ce chiffre est l'un des principaux constats du premier *Belgian Consumer Protection Overview* du SPF Economie



Les signalements de consommateurs ont augmenté de 17 % en 2025, avec 33.035 plaintes enregistrées concernant des tromperies, fraudes et escroqueries, et 5.580 au sujet de produits et services dangereux. C'est l'un des principaux enseignements de la première édition du *Belgian Consumer Protection Overview* du SPF Economie, qui dresse une photographie annuelle de la protection des consommateurs en Belgique.

Plus de 3 Belges sur 4 effectuent régulièrement des achats en ligne, ce qui place notre pays parmi les pays européens qui utilisent le plus les boutiques en ligne. Cette transition numérique offre des opportunités aux entrepreneurs, mais soulève aussi de nouveaux défis pour la protection des consommateurs, comme le démontre le premier *Belgian Consumer Protection Overview* du SPF Economie.

Les fraudes et les produits non livrés liés aux ventes en ligne demeuraient ainsi le premier motif de signalement en 2025 via [ConsumerConnect](#) (8.342), suivi des appels téléphoniques

indésirables (4.863). Les pièges aux abonnements ont quant à eux connu une progression spectaculaire de plus de 500 % (de 166 en 2024 à 993 en 2025) !

"Avec le Belgian Consumer Protection Overview, nous voyons très clairement à quels problèmes les consommateurs sont confrontés au quotidien. Il s'agit de frustrations bien réelles : des colis qui n'arrivent pas, des boutiques en ligne trompeuses ou encore des abonnements auxquels on reste lié sans l'avoir voulu. C'est pourquoi il est si important que les consommateurs signalent leurs problèmes via ConsumerConnect. Car chaque signalement compte. Plus nous savons ce qui ne fonctionne pas, plus vite l'Inspection économique peut intervenir et protéger d'autres personnes contre les mêmes problèmes. Si quelque chose ne va pas, signalez-le ! Ainsi, nous nous aidons mutuellement et rendons le marché plus équitable pour tous."

Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs

Autre point d'attention majeur : la sécurité des produits. Le nombre de signalements auprès du Guichet central pour les produits du SPF Economie liés à des produits ou services dangereux était en forte hausse en 2025 (5.580, soit une hausse de 22 % par rapport à l'année précédente).

À cet égard, une attention particulière est portée à la croissance explosive des expéditions directes en provenance de pays hors Union européenne. En 2025, le SPF Economie a mené une action de contrôle spécifique avec la douane, centrée sur l'expédition d'équipements électroniques (tels que les appareils de cuisine, chargeurs, câbles, éclairages, etc.) depuis des plateformes telles que Temu, AliExpress et Shein. Sur les 558 produits contrôlés, une écrasante majorité a montré des lacunes : seuls 2 produits étaient pleinement conformes lors du contrôle administratif. La mauvaise qualité de ces produits peut pourtant entraîner des risques de court-circuit, de surchauffe et d'électrocution.

Dans le même temps, les consommateurs sont de plus en plus nombreux à rechercher des informations : plus de 16.600 questions ont été traitées en 2025 par le Contact Center du SPF Economie, principalement au sujet de la garantie légale, des problèmes liés aux achats et aux livraisons en ligne, des appels téléphoniques, messages et sites web suspects, et enfin de la facturation et des rappels de paiement.

"Ces constats confirment que la protection des consommateurs est fondamentale pour garantir un fonctionnement équilibré du marché des biens et services. Nous constatons un réel besoin en information, notamment sur la garantie légale. Parallèlement, les signalements sur les questions de consommation montrent que la lutte contre les arnaques en ligne, telles que les boutiques en ligne frauduleuses et les pièges complexes aux abonnements, reste un axe central."

Etienne Mignolet, porte-parole du SPF Economie

Les contrôles menés par l'Inspection économique du SPF Economie entre février et novembre 2025 démontrent le besoin d'information des entreprises : près de 97 % des boutiques en ligne belges inspectées présentaient au moins une infraction à la réglementation économique, le plus souvent liée à un manque d'information claire pour le consommateur. Si la grande majorité des entreprises (96 %) se met en conformité après avertissement, ces chiffres soulignent la nécessité de renforcer la prévention et l'accompagnement.

C'est la raison pour laquelle le SPF Economie organisera une semaine de sensibilisation consacrée à l'e-commerce dès le 18 mai. Elle visera à informer les consommateurs sur leurs droits en ligne et à accompagner les entreprises dans le respect de leurs obligations. D'autres actions de sensibilisation sur d'autres thématiques centrales pour les consommateurs suivront dans les prochaines semaines et prochains mois.

Une vision d'ensemble pour mieux agir

Au-delà des signalements et fraudes, le *Belgian Consumer Protection Overview* offre une vue générale du comportement des consommateurs belges. Il met notamment en évidence une évolution des modes de consommation, avec une part croissante du budget consacrée au transport, aux loisirs et activités, aux télécommunications et aux assurances, tandis que les dépenses liées au mobilier, aux vêtements et aux chaussures se tassent. Sans surprise, la part réservée au logement reste la plus importante (30,6 %).

Le *Belgian Consumer Protection Overview* souligne également l'impact de la hausse des prix des biens essentiels entre 2021 et 2025. Cela concerne notamment l'alimentation (29,6 %) et l'énergie (28 % pour l'électricité, 53 % pour le gaz naturel et 62 % pour le mazout de chauffage). Ces hausses contribuent à la persistance de situations de vulnérabilité : plus d'un ménage sur 5 ne dispose par exemple pas de réserve financière suffisante pour faire face à une dépense imprévue.

"Le consommateur est au cœur de notre économie. Son comportement et ses choix de consommation constituent une source d'information essentielle pour les entreprises. Il est dès lors crucial de lui fournir des informations correctes et transparentes et de garantir un environnement d'achat sécurisé, en particulier face à l'évolution rapide des modes de consommation, notamment la croissance de l'e-commerce et la multiplication des formes de fraude. Ce rapport consacré à la protection des consommateurs constitue dès lors un outil précieux tant pour les entrepreneurs souhaitant développer leur projet que pour les consommateurs désireux d'acheter et de consommer en toute confiance. Il s'inscrit dans notre volonté de renforcer les droits des consommateurs tout en garantissant davantage de transparence, de contrôle et d'équité sur le marché."

David Clarinval, ministre de l'Economie

"En réunissant pour la première fois l'ensemble de ces thématiques, le Belgian Consumer Protection Overview dresse un tableau de la manière dont les Belges dépensent leur argent et comment ils exercent leurs droits en tant que consommateurs. En restant à leur écoute, nous pouvons anticiper les nouvelles tendances et agir de manière ciblée lorsque le fonctionnement équitable du marché est compromis."

Etienne Mignolet, porte-parole du SPF Economie

Découvrez l'intégralité du Belgian Consumer Protection Overview via :

<https://economie.fgov.be/fr/publications/belgian-consumer-protection>

Le Belgian Consumer Protection Overview dresse chaque année un tableau de la manière dont les Belges dépensent leur argent et comment ils jouissent de leurs droits en tant que consommateurs. Outre cette brochure, le SPF Economie publie également chaque année une analyse de la compétitivité de la Belgique, notamment par rapport à ses voisins ([Belgian Competitiveness Overview](#)), les principales statistiques énergétiques belges ([Belgian Energy Data Overview](#)) ainsi qu'un aperçu des indicateurs clés de notre économie numérique ([Belgian Digital Economy Overview](#)). Restez informé en vous abonnant à nos actualités :

<https://news.economie.fgov.be/fr/>

<https://economie.fgov.be/fr/propos-du-spf/publications-strategiques/abonnez-vous-aux-newsletters>

Contact

Contact Center

Tel: 0800 120 33

Fax: 0800 120 57

info.eco@economie.fgov.be

Etienne Mignolet (FR)

Seulement pour les journalistes

Tel : +32 2 277 86 74

Gsm : +32 486 39 38 91

press@economie.fgov.be

Lien vers cette page

<https://news.economie.fgov.be/265047-pres-de-39-000-signalements-de-consommateurs-en-2025/>