

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

13 février 2014

PROJET DE LOI
portant insertion du Livre XVI,
“Règlement extrajudiciaire des litiges
de consommation”
dans le Code de droit économique

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

13 februari 2014

WETSONTWERP

houdende de invoeging van Boek XVI,
“Buitengerechtelijke regeling
van consumentengeschillen”
in het Wetboek van economisch recht

| | Pages |
|--------------------------------|-------|
| SOMMAIRE | |
| 1. Résumé | 3 |
| 2. Exposé des motifs | 5 |
| 3. Avant-projet | 27 |
| 4. Avis du Conseil d'État..... | 39 |
| 5. Projet de loi..... | 45 |
| 6. Annexe..... | 61 |

| | Blz. |
|---------------------------------------|------|
| INHOUD | |
| 1. Samenvatting..... | 3 |
| 2. Memorie van toelichting | 5 |
| 3. Voorontwerp | 27 |
| 4. Advies van de Raad van State | 39 |
| 5. Wetsontwerp..... | 45 |
| 6. Bijlage | 61 |

Le gouvernement a déposé ce projet de loi le 13 février 2014.

Le "bon à tirer" a été reçu à la Chambre le 13 février 2014.

De regering heeft dit wetsontwerp op 13 februari 2014 ingediend.

De "goedkeuring tot drukken" werd op 13 februari 2014 door de Kamer ontvangen.

| | | |
|-------------|---|---|
| N-VA | : | Nieuw-Vlaamse Alliantie |
| PS | : | Parti Socialiste |
| MR | : | Mouvement Réformateur |
| CD&V | : | Christen-Democratisch en Vlaams |
| sp.a | : | socialistische partij anders |
| Ecolo-Groen | : | Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen |
| Open Vld | : | Open Vlaamse liberalen en democraten |
| VB | : | Vlaams Belang |
| cdH | : | centre démocrate Humaniste |
| FDF | : | Fédéralistes Démocrates Francophones |
| LDD | : | Lijst Dedecker |
| MLD | : | Mouvement pour la Liberté et la Démocratie |
| INDEP-ONAFH | : | Indépendant-Onafhankelijk |

Abréviations dans la numérotation des publications:

| | |
|------------------|--|
| DOC 53 0000/000: | <i>Document parlementaire de la 53^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i> |
| QRVA: | <i>Questions et Réponses écrites</i> |
| CRIV: | <i>Version Provisoire du Compte Rendu intégral</i> |
| CRABV: | <i>Compte Rendu Analytique</i> |
| CRIV: | <i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i> |
| PLEN: | <i>Séance plénière</i> |
| COM: | <i>Réunion de commission</i> |
| MOT: | <i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i> |

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

| | |
|------------------|--|
| DOC 53 0000/000: | <i>Parlementair document van de 53^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i> |
| QRVA: | <i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i> |
| CRIV: | <i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag</i> |
| CRABV: | <i>Beknopt Verslag</i> |
| CRIV: | <i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i> |
| PLEN: | <i>Plenum</i> |
| COM: | <i>Commissievergadering</i> |
| MOT: | <i>Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurd papier)</i> |

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

RÉSUMÉ

Personne n'ignore les difficultés de recourir à la justice, a fortiori pour des petits litiges. Les consommateurs sont souvent confrontés à des problèmes pour exercer leurs droits, surtout lorsqu'ils n'obtiennent pas satisfaction auprès de l'entreprise elle-même.

Le règlement des litiges en dehors de la sphère judiciaire peut offrir une alternative intéressante pour le consommateur: rapidité, coûts modérés, moins de formalisme.

S'il existe certains organes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, on doit cependant constater qu'il n'existe aucune politique générale en la matière.

Le présent projet de loi vise à développer un système généralisé, coordonné et cohérent qui permettrait à tout litige de consommation d'être traité par un organe extrajudiciaire, dénommé entité qualifiée, présentant toutes les garanties requises. Le principe de la liberté des parties d'y recourir est évidemment maintenu.

Le présent avant-projet transpose la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (JP. 18.06.2013), la Directive dite REL (Règlement extrajudiciaire des litiges).

Cette directive vise à faire en sorte que dans tous les États membres de l'Union européenne, les consommateurs puissent soumettre des litiges avec des professionnels auprès d'entités qui appliquent des procédures de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation qui sont indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables.

Afin de réaliser cet objectif et de veiller à répondre à l'exigence européenne visant à ce que tous les secteurs économiques soient couverts par la possibilité d'un règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, un Service de médiation pour le consommateur est institué, qui forme la structure coordinatrice pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

SAMENVATTING

Niemand ontkennt de moeilijkheden om toegang te krijgen tot de rechter, a fortiori voor kleine geschillen. De consumenten zijn vaak geconfronteerd met problemen bij het uitoefenen van hun rechten, vooral wanneer ze bij de onderneming zelf geen voldoening krijgen.

De regeling van geschillen buiten de gerechtelijke sfeer kan een interessant alternatief bieden voor de consument: snelheid, beperkte kosten, minder formalisme.

Ook al bestaan er bepaalde organen voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, toch moet men vaststellen dat er geen algemeen beleid is op dit vlak.

Het voorliggende wetsontwerp is erop gericht een veralgemeend, gecoördineerd en coherent systeem te ontwikkelen dat het mogelijk moet maken om elk consumentengeschil te laten behandelen door een buitengerechtelijk orgaan, gekwalificeerde entiteit genaamd, dat alle vereiste waarborgen biedt. Het principe van de vrijheid van de partijen om er een beroep op te doen, blijft uiteraard behouden.

Het voorliggend wetsontwerp geeft omzetting aan Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 206/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Pb. 18.06.2013), de zgn. Richtlijn ADR (Alternative Dispute Resolution).

Deze richtlijn heeft als bedoeling ervoor te zorgen dat de consumenten in alle lidstaten van de Europese Unie geschillen met ondernemingen kunnen voorleggen aan entiteiten die procedures van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen toepassen en die onafhankelijk, onpartijdig, doorzichtig, doeltreffend, snel en billijk zijn.

Teneinde deze doelstelling te realiseren, en ervoor te zorgen dat voldaan wordt aan de Europese vereiste dat alle economische sectoren worden gedekt door de mogelijkheid tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, wordt een Consumentenombudsdiest opgericht die een overkoepelende structuur vormt voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Le Service de médiation pour le consommateur doit informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, et sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ce Service de médiation pour le consommateur jouera par ailleurs un rôle central, agissant en tant que guichet unique, dans la transmission des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation à l'entité qualifiée compétente en la matière, c-à-d toute entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire de litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral Economie dresse et communique à la Commission européenne en exécution de la Directive précitée.

Lorsqu'aucune entité qualifiée n'est compétente pour traiter la demande, le Service de médiation pour le consommateur interviendra lui-même.

En outre, le projet fixe, en transposition de la Directive, les conditions auxquelles une entité doit répondre afin d'être notifiée à la Commission européenne comme entité REL au sens de la Directive.

De Consumentenombudsdiest moet de consumenten en ondernemingen inlichten over de consumentenrechten en -plichten en de mogelijkheden tot buitenrechtselijke regeling van een consumentengeschil. Deze Consumentenombudsdiest zal voorts een centrale rol spelen door het fungeren als enig loket, en door het bezorgen van de aanvragen tot buitenrechtselijke regeling van consumentengeschillen aan de bevoegde "gekwalificeerde entiteit", d.i. een private of door een publieke overheid opgerichte entiteit die aan buitenrechtselijke regeling van consumentengeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie in uitvoering van vooroemde Richtlijn.

Wanneer geen enkele gekwalificeerde entiteit bevoegd is om te aanvraag te behandelen, treedt de Consumentenombudsdiest zelf op.

Daarnaast stelt het ontwerp, ter omzetting van de Richtlijn, de voorwaarden vast waaraan een entiteit moet voldoen om als ADR-entiteit in de zin van deze Richtlijn te worden gemeld bij de Europese Commissie.

EXPOSÉ GÉNÉRAL

1. Le développement du droit de la consommation a permis d'offrir au consommateur une protection de plus en plus large sur le plan du droit matériel.

Il apparaît néanmoins que le consommateur, s'il dispose de droits importants, n'a pas toujours les moyens de les exercer en connaissance de cause.

Le consommateur doit pourtant être considéré comme un acteur du marché à part entière. Il contribue par ses choix et ses actions à une concurrence saine au sein du marché. Il est indispensable qu'il puisse faire valoir ses droits lorsqu'ils ne sont pas respectés. Or, il faut constater que l'accès du consommateur aux voies judiciaires de recours reste peu élevé.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer les difficultés pour le consommateur de faire respecter les droits qui lui sont reconnus, notamment:

- le manque de connaissance de ses droits;
- le déséquilibre qui caractérise le rapport de force entre l'entreprise et le consommateur;
- la valeur généralement limitée du litige qui le dissuade d'engager des coûts parfois disproportionnés pour faire valoir ses droits;
- les coûts, la complexité, le formalisme et la longue durée de la procédure judiciaire.

2. La Commission européenne a identifié trois voies pour répondre au droit du consommateur d'obtenir une juste réparation de son dommage par le biais de procédures rapides, efficaces et peu coûteuses:

- la simplification et l'amélioration des procédures judiciaires;
- l'amélioration de la communication entre les consommateurs et les entreprises;
- la mise en place de procédures extra-judiciaires.

De nombreuses initiatives ont été prises au niveau européen ou au niveau des États membres pour tenter d'améliorer la situation du consommateur.

Ainsi, tantôt les autorités tantôt les organisations de consommateurs avec certains secteurs professionnels ont promu le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en créant, encourageant et soutenant des organes de médiation ou d'arbitrage, des commissions de litiges ou des services de médiation.

Dans ce cadre, le SPF Économie a notifié à la Commission européenne 21 instances de règlement

ALGEMENE UITEENZETTING

1. De ontwikkeling van het consumentenrecht heeft het mogelijk gemaakt de consument een steeds ruimere bescherming te bieden op het vlak van het materieel recht.

Nochtans blijkt dat de consument, ook al beschikt hij over belangrijke rechten, niet altijd de middelen heeft om ze met kennis van zaken uit te oefenen.

Toch moet de consument als een volwaardige marktspeler worden beschouwd. Door zijn keuzes en acties draagt hij bij tot een gezonde mededinging in de markt. Het is onontbeerlijk dat hij zijn rechten kan doen gelden wanneer deze niet worden gerespecteerd. We moeten echter vaststellen dat de toegang van de consument tot de gerechtelijke beroepsmiddelen beperkt blijft.

Verschillende factoren kunnen de moeilijkheden verklaren die de consument ondervindt om de hem toegekende rechten te laten gelden, in het bijzonder:

- de gebrekke kennis van zijn rechten;
- de scheeftrekking die de machtsverhouding tussen de onderneming en de consument kenmerkt;
- de vaak beperkte waarde van het geschil die hem ontraadt om soms disproportionele kosten te maken om zijn rechten te laten gelden;
- de kosten, de complexiteit, het formalisme en de lange duur van de gerechtelijke procedure.

2. De Europese Commissie heeft drie wegen geïdentificeerd om een antwoord te geven op het recht van de consument om een billijk herstel van zijn schade te verkrijgen via snelle, efficiënte en goedkope procedures:

- de vereenvoudiging en verbetering van de gerechtelijke procedures;
- de verbetering van de communicatie tussen consumenten en ondernemingen;
- het instellen van buitengerechtelijke procedures.

Er werden veel initiatieven genomen op het Europees niveau of op het niveau van de lidstaten om te pogem de situatie voor de consument te verbeteren.

Zo hebben nu eens de overheden, dan weer de consumentenorganisaties, samen met sommige beroepssectoren, de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bevorderd door het oprichten, aanmoedigen en ondersteunen van bemiddelings- of geschillencommissies of ombudsdiens.

In dit kader heeft de FOD Economie bij de Europese Commissie melding gemaakt van 21 instanties voor

extrajudiciaire de règlement des litiges de consommation dont les principes de fonctionnement correspondent aux Recommandations européennes de 1998 et 2001 prises dans ce domaine. (voir Recommandation de la Commission, du 30 mars 1998, concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, JO L115 du 17 avril 1998, et Recommandation de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation, JO L115 du 19 avril 2001). Ces organes sectoriels sont soit des services de médiation publics (énergie, télécom, chemin de fer, postes), soit des services de médiation privés qui se sont vu attribuer des tâches de la part des autorités publiques et qui sont dotés d'un statut hybride (banques et assurances), soit des organes paritaires secteurs-associations de consommateurs (voyages, construction, nettoyage à sec, voitures d'occasion, meubles), parfois partiellement financés par une autorité publique. Tous les secteurs sont cependant loin d'être couverts. A titre d'exemple, les secteurs de la distribution et de la vente de véhicules neufs, n'ont pas de système propre de règlement des litiges.

En 2011, le S.P.F. Economie a créé BELMED, une plateforme en ligne permettant au consommateur de recevoir des informations sur les possibilités de recours et même de déposer une demande de médiation en ligne lorsque le litige concerne un des secteurs partenaires (voir en détail: S. VOET, "Belmed: het digitaal toegangsloket voor consumenten-A(O)DR", RW 2011-2012, p. 1439-1441).

S'il n'existe aucun organe sectoriel de règlement des litiges, le consommateur peut encore toujours se tourner vers un médiateur agréé par le S.P.F. Justice en vertu de la loi du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation. Néanmoins, ces médiateurs agréés reconnus pour leurs qualités, notamment dans le domaine civil et commercial, ne sont pas nécessairement spécialisés dans le droit de la consommation. En outre, le coût de leur intervention peut constituer un obstacle dans le règlement des petits litiges de consommation.

3. Toutes ces initiatives ont donné des résultats encourageants. Néanmoins, le consommateur, souvent par manque d'information, n'a pas toujours pu bénéficier pleinement de ces nouvelles possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges. En outre, la diversité des organes créés, leur spécificité, leur statut différent, leur mode de fonctionnement propre ont été autant d'obstacles à la généralisation d'un accès aisément au consommateur au règlement des litiges.

buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen waarvan de werkingsprincipes overeenstemmen met de Europese aanbevelingen van 1998 en 2001 op dit vlak (zie Aanbeveling van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, PB L115 van 17 april 1998, en Aanbeveling van de Commissie van 4 april 2001 met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn, PB L109 van 19 april 2001). Deze sectorale organen zijn ofwel openbare ombudsdienden (energie, telecommunicatie, spoorwegen, post), ofwel private ombudsdienden waaraan van overheidswege taken zijn toebedeeld en met een hybride statuut (banken en verzekeringen), ofwel paritaire organen sectoren-consumentenorganisaties (reizen, bouw, droogkuis, tweedehands wagens, meubelen), soms ten dele gefinancierd door een openbare overheid. Evenwel zijn alle sectoren verre van gedeckt. Bijvoorbeeld, de sectoren van de distributie en van de verkoop van nieuwe voertuigen, hebben geen eigen systeem voor geschillenregeling.

In 2011 heeft de F.O.D. Economie BELMED opgericht, een online platform dat de consument de mogelijkheid biedt om inlichtingen te krijgen over zijn verhaalmogelijkheden en ook om een online verzoek in te dienen tot bemiddeling wanneer het geschil één van de partnersectoren betreft (zie hierover uitvoerig: S. VOET, "Belmed: het digitaal toegangsloket voor consumenten-A(O)DR", RW 2011-2012, p. 1439-1441).

Wanneer er geen sectoraal orgaan voor geschillenregeling bestaat, kan de consument zich ook nog altijd richten tot een bemiddelaar die door de F.O.D. Justitie is erkend overeenkomstig de wet van 21 februari 2005 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek in verband met de bemiddeling. Evenwel zijn de erkende bemiddelaars, erkend omwille van hun kwaliteiten, in het bijzonder in het civiele en commerciële domein, niet noodzakelijk gespecialiseerd in het consumentenrecht. Bovendien kan de kost van hun tussenkomst een hinderpaal vormen bij de regeling van kleine consumentengeschillen.

3. Al deze initiatieven hebben bemoedigende resultaten opgeleverd. Toch heeft de consument, vaak door een gebrek aan informatie, niet altijd ten volle kunnen genieten van deze nieuwe mogelijkheden tot buitengerechtelijke regeling van geschillen. Daarenboven vormen de diversiteit van de opgerichte organen, hun specificiteit, hun verschillend statuut en hun eigen werkwijze evenveel hinderpalen voor de veralgemeening van een gemakkelijke toegang tot de geschillenregeling voor de consument.

La situation décrite ci-dessus peut s'expliquer par le fait que la Belgique ne dispose pas de loi cadre relative aux modes extrajudiciaires de règlement des litiges de consommation. Le présent projet de loi vise à remédier aux lacunes actuelles résultant notamment de l'éparpillement des initiatives et du manque de visibilité et de coordination en la matière. Le système proposé de règlement extrajudiciaire continuera à reposer sur la liberté des parties d'y recourir. Il sera cependant fortement encouragé.

Le présent projet transpose en outre la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (JO L165 du 18 juin 2013). Selon les considérants de la Directive REL les États membres devraient veiller à ce que les litiges relevant de la présente directive puissent être soumis à une entité de REL qui est conforme aux exigences fixées par la présente directive et qui est reprise sur une liste conformément à celle-ci. Afin d'assurer une couverture sectorielle et géographique totale et un accès universel au REL, les États membres ont entre autres la possibilité de prévoir la création d'une entité de REL résiduelle, traitant les litiges pour lesquels aucune entité spécifique de REL n'est compétente. Les éléments les plus importants de la directive REL sont dès lors que des procédures REL doivent exister pour tous les litiges de consommation, que l'information sur le REL doit être disponible rapidement et que les entités REL doivent collaborer avec les autorités, que les entités REL doivent répondre à des exigences de qualité, et qu'une autorité publique compétente doit y veiller.

Le projet de loi répond à tous ces éléments.

4. Le projet de loi vise d'abord à renforcer le traitement correct des plaintes par les entreprises elles-mêmes (titre 2). Avant tout recours, il est essentiel que l'entreprise mette tout en œuvre pour trouver une solution adéquate pour la plainte du consommateur.

À défaut de règlement amiable entre les parties, le consommateur pourra s'adresser au Service de médiation pour le consommateur, à savoir une structure coordinatrice des services de médiation économiques existants, qui conservent, par ailleurs, leur autonomie et leur cadre légal.

De hiervoor beschreven situatie kan worden verklaard door het feit dat België niet beschikt over een uniforme wet betreffende de buitengerechtelijke manieren om consumentengeschillen te regelen. Voorliggend wetsontwerp wil de bestaande lacunes verhelpen, die voortkomen uit de versnippering van de initiatieven en uit het gebrek aan zichtbaarheid en coördinatie op dit vlak. Het voorgestelde systeem van buitengerechtelijke regeling blijft berusten op de vrijheid van de partijen om er beroep op te doen, maar het zal sterk worden aangemoedigd.

Huidig wetsontwerp vormt bovendien de omzetting van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 206/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PB L165 van 18 juni 2013). Blijkens de overwegingen van de Richtlijn ADR moeten de lidstaten ervoor zorgen dat de onder deze richtlijn vallende geschillen kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit die aan de vereisten van deze richtlijn voldoet en die in de lijst volgens deze richtlijn is opgenomen. Teneinde te zorgen voor volledige sectorale en geografische dekking bij en toegang tot ADR, hebben de lidstaten onder meer de mogelijkheid om te voorzien in de oprichting van een ADR-entiteit die fungert als vangnet voor de afhandeling van geschillen waarvoor geen specifieke ADR-entiteit bevoegd is. De belangrijkste elementen in de richtlijn ADR zijn derhalve dat voor alle consumentengeschillen ADR-procedures moeten bestaan, dat informatie over ADR snel beschikbaar moet zijn en de ADR-entiteiten met de overheid dienen samen te werken, dat de ADR-entiteiten moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten, en een bevoegde overheidsinstantie hierop moet toeziен.

Het wetsontwerp komt aan al deze elementen tegemoet.

4. Het wetsontwerp wil eerst en vooral de correcte behandeling van klachten door de ondernemingen zelf versterken (titel 2). Vóór elk verhaal is het essentieel dat de onderneming alles in het werk stelt om een gepaste oplossing te vinden voor de klacht van de consument.

Bij gebrek aan een minnelijke regeling tussen partijen zal de consument zich kunnen richten tot de Consumentenombudsdiest, zijnde een overkoepelende structuur van de bestaande economische ombudsdiesten, die weliswaar hun autonomie en hun wettelijk kader behouden.

Ce Service de médiation sera l'unique point de contact et informera le consommateur et l'entreprise sur leurs droits et obligations, et les assistera quant à la suite qui peut être réservée à leur litige.

Si le consommateur adresse une demande de règlement extrajudiciaire au Service de médiation pour le consommateur, celui-ci transmettra sa demande vers l'entité qualifiée compétente pour le règlement du litige de consommation concret. Cette entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation sera: soit un autre service de médiation institué par l'autorité publique fédérale, l'autorité publique des communautés et des régions, les provinces et les communes, pour autant que ces services de médiation peuvent prendre connaissance d'un litige de consommation, soit une entité qualifiée REL privée, qui répond aux conditions fixées au présent projet de loi et imposées par la Directive REL (p.ex. sur l'accès, l'indépendance, la transparence, l'efficacité et l'équité). S'il apparaît qu'aucune entité n'est compétente pour son litige, celui-ci sera traité par le Service de médiation pour le consommateur lui-même en tant qu'instance "résiduaire".

5. Le présent projet de loi constitue dès lors la base légale pour l'institution d'un "Service de médiation pour le consommateur", une personne morale autonome *sui generis* (titre 3).

Ce Service de médiation pour le consommateur sera géré et représenté par un Comité de direction constitué des membres des services de médiation existants, créés par la loi, des secteurs des télécommunications, de la poste, des chemins de fer et de l'énergie, et des services de médiation du secteur des services financiers et des assurances (qui seront ancrés légalement).

Les dispositions légales existantes concernant les compétences et les missions, la composition et le fonctionnement de ces services de médiation, ainsi que celles relatives au financement par le biais de contributions aux frais de médiation payées par les entreprises, sont maintenues.

Ce Service de médiation pour le consommateur se voit attribuer la compétence résiduelle de traiter tout litige de consommation pour lequel aucune entité REL ne s'avère exister. Pour cette compétence, de nouvelles dispositions sur le traitement des litiges de consommation sont fixées, inspirées également des dispositions correspondantes prévues dans les lois sectorielles des services de médiation économiques existants.

Deze Consumentenombudsdiest vormt het enig, federaal contactpunt en zal de consument en de onderneming inlichten over hun rechten en plichten en hen bijstaan bij het vervolg dat aan hun geschil kan worden verleend.

Indien de consument een vraag tot buitengerechtelijke regeling richt aan de Consumentenombudsdiest, zal deze zijn aanvraag doorsturen naar de gekwalificeerde entiteit die bevoegd is voor de regeling van het concrete consumentengeschil. Deze entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen zal zijn: hetzij een ombudsdiest opgericht door de federale overheid, de overheid van de gemeenschappen en gewesten, de provincies en gemeenten inzoverre deze ombudsdiesten kennis kunnen nemen van een consumentengeschil, hetzij een private gekwalificeerde ADR-entiteit die beantwoordt aan de voorwaarden die in voorliggend wetsontwerp zijn bepaald en door de Richtlijn ADR zijn opgelegd (bv. inzake toegankelijkheid, onafhankelijkheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid). Indien blijkt dat er geen enkele entiteit bevoegd is voor zijn geschil, dan zal dit worden behandeld door de Consumentenombudsdiest zelf als de "residuele" instantie.

5. Voorliggend wetsontwerp vormt bijgevolg de wettelijke basis voor de oprichting van een "Consumentenombudsdiest", een autonome rechts-persoon *sui generis* (titel 3).

Deze Consumentenombudsdiest wordt beheerd en vertegenwoordigd door een Directiecomité dat bestaat uit de leden van de bestaande bij wet opgerichte ombudsdiesten in de sector van de telecommunicatie, de post, de spoorwegen, en energie, en de ombudsdiesten in de sector van de financiële diensten en de verzekeringen (die wettelijk zullen worden verankerd).

De bestaande wettelijke bepalingen in verband met de bevoegdheden en opdrachten, de samenstelling en werking van deze ombudsdiesten, alsook in verband met de financiering via ombudsbijdragen betaald door de betrokken ondernemingen, blijven behouden.

Deze Consumentenombudsdiest krijgt de residuele bevoegdheid om elk consumentengeschil te behandelen waarvoor geen enkel ADR-entiteit blijkt te bestaan. Voor deze bevoegdheid worden nieuwe bepalingen inzake de behandeling van de consumentengeschillen vastgesteld, die evenwel ook zijn geïnspireerd op de desbetreffende bepalingen in de sectorale wetten van de bestaande economische ombudsdiesten.

6. Enfin, le projet de loi met en place un système pour la qualification, comme entité REL au sens de la Directive REL, des organes de droit privé (existants et futurs) de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui ont été (ou seront) créés dans différents secteurs (titre 4). Le Service public fédéral Economie dresse la liste des entités qui répondent aux conditions fixées par la loi, et cette liste sera communiquée à la Commission européenne. La qualification d'une entité comme étant une entité REL au sens de la Directive REL offre au consommateur (et à l'entreprise) les garanties nécessaires d'un traitement correct de son litige. Une fois les entités qualifiées, le Roi pourra prendre des mesures pour coordonner et soutenir celles-ci.

7. Le Conseil d'État fait remarquer dans son avis n° 54.836 du 20 janvier 2014 sous le point 4. que chaque service de médiation, qui fait partie du Comité de direction du Service de médiation pour le consommateur, devra, pour ce qui concerne sa propre mission spécifique, satisfaire aux exigences posées par la directive européenne aux entités de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation (qualifiées). Pour autant que la nécessité s'imposerait, la réglementation existante relative à ces services de médiation devra en effet être adaptée.

DISCUSSION PAR ARTICLE

Article 1^{er}

Cet article n'appelle pas de commentaire particulier.

Article 2

Cet article contient une série de définitions qui seront intégrées dans le Livre I^{er} du Code de droit économique qui reprendra l'ensemble des définitions applicables au Code.

Pour les définitions "entreprise", "consommateur", et "produits", il peut être renvoyé au livre I, titre 1^{er}. Définitions générales, du Code de droit économique.

Les nouvelles définitions qui s'appliquent plus particulièrement au présent projet de loi, définissent également en quelque sorte le champ d'application de la loi:

— "litige de consommation": le litige doit porter sur un produit (bien ou service) que le consommateur a obtenu de la part d'une entreprise. Il est aussi question

6. Ten slotte wordt in het wetsontwerp een systeem opgezet voor de kwalificatie als ADR-entiteit in de zin van de richtlijn ADR van de (bestaande en toekomstige) privaatrechtelijke organen voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen die in verschillende sectoren zijn (of zullen worden) opgericht (titel 4). De Federale Overheidsdienst Economie stelt de lijst op van de entiteiten die voldoen aan de voorwaarden bepaald in de wet, en deze lijst wordt meegedeeld aan de Europese Commissie. De kwalificatie van een entiteit als zijnde een ADR-entiteit in de zin van de Richtlijn ADR biedt aan de consument (en de onderneming) de nodige waarborgen voor een correcte behandeling van zijn geschil. Eenmaal gekwalificeerd, kan de Koning maatregelen nemen om deze entiteiten te coördineren en te ondersteunen.

7. In zijn advies nr. 54.836 van 20 januari 2014 merkt de Raad van State onder punt 4. op dat elke bestaande ombudsdiens, die deel uitmaakt van het Directiecomité van de Consumentenombudsdiens, voor wat betreft de uitoefening van zijn specifieke eigen opdracht, zal moeten voldoen aan de eisen die de Europese richtlijn stelt voor (gekwalificeerde) entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Voor zover dit nodig mocht zijn, zal de bestaande regelgeving met betrekking tot deze ombudsdiens inderdaad moeten worden aangepast.

ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

Artikel 1

Dit artikel behoeft geen bijzondere commentaar.

Artikel 2

Dit artikel bevat een reeks definities die worden geïntegreerd in Boek I van het Wetboek van Economisch Recht dat het geheel van de definities zal bevatten.

Voor de definities van "onderneming", "consument", en "product" kan worden verwezen naar Boek I, titel 1. Algemene definities, van het Wetboek van economisch recht.

De nieuwe definities die specifiek van toepassing zijn voor het voorliggende wetsontwerp, definiëren ook in zekere zin het toepassingsgebied van de wet:

— "consumentengeschil": het geschil moet betrekking hebben op een product (goed of dienst) dat de consument heeft gekomen bij een onderneming. Ook

d'utilisation d'un produit dès lors qu'il pourrait aussi bien s'agir d'un produit que le consommateur a obtenu gratuitement ou en échange d'un autre.

Le litige n'est pas limité aux résidents belges: il peut avoir un caractère transfrontalier et concernez un consommateur résidant dans un autre État membre;

— “règlement extrajudiciaire des litiges de consommation”: est visé le traitement d'un litige de consommation par un organe extrajudiciaire tiers, en accord avec les parties au litige et à l'initiative de l'une d'entre elles (et non de sa propre initiative), et qui consiste à proposer, recommander ou imposer une solution.

— “entité qualifiée”: est visée toute entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire de litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral Economie, dresse et communique à la Commission européenne en exécution de la Directive REL. Y sont donc également compris, les services de médiation économiques existants dont question dans le présent projet de loi, et qui seront mis en commun au sein du Service de médiation pour le consommateur, ainsi que celui-ci lui-même.

Dès lors que la loi transposant la Directive REL vise le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, elle ne s'applique pas:

- aux systèmes mis en place pour le traitement des plaintes ou la résolution des litiges au sein d'une entreprise;
- aux négociations directes entre le consommateur et l'entreprise en vue de régler une plainte ou un litige à l'amiable;
- aux litiges entre consommateurs ou entre entreprises.

La loi vise en outre les organes extrajudiciaires ayant mis en place un système organisé de médiation, de conciliation ou d'arbitrage. Ne sont pas visés les médiateurs agréés par le S.P.F. Justice qui agissent pour leur compte et en dehors de l'organisation d'un organe de règlement des litiges agréé à cet effet. Ces médiateurs restent bien sûr compétents pour faire de la médiation dans le cadre de la loi du 21 février 2005 déjà citée ci-dessus.

Il est entendu que les organes de règlement des litiges recourant à l'arbitrage sont considérés comme des organes extrajudiciaires visés par la présente loi,

het “gebruik van een product” wordt vermeld omdat het evengoed zou kunnen gaan om een product dat de consument gratis heeft verkregen of in ruil voor een ander.

Het geschil is niet beperkt tot Belgische ingezetenen: het kan een grensoverschrijdend karakter hebben en een consument betreffen die in een andere lidstaat verblijft;

— “buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen”: wordt bedoeld de behandeling van een consumentengeschil door een derde, buitengerechtelijk orgaan, in akkoord met de partijen bij het geschil en op initiatief van een van hen (en niet op eigen initiatief), en die erin bestaat een oplossing voor te stellen, aan te bevelen of op te leggen.

— “gekwalificeerde entiteit”: bedoeld wordt elke private of door een publieke overheid opgerichte entiteit, die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie in uitvoering van de Richtlijn ADR. Hierin zijn dus ook de bestaande economische ombudsdiens waarvan sprake in dit wetsontwerp en die worden gebundeld in de Consumentenombudsdiest, alsook deze laatste zelf, inbegrepen.

Aangezien de wet, ter omzetting van de Richtlijn ADR, de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen beoogt, is zij niet van toepassing op:

- de systemen die in de schoot van een onderneming werden opgezet voor de behandeling van klachten of het oplossen van geschillen;
- de directe onderhandeling tussen een consument en een onderneming met het oog op de minnelijke regeling van een klacht of een geschil;
- de geschillen tussen consumenten onderling of tussen ondernemingen onderling.

De wet heeft voorts betrekking op de buitengerechtelijke organen die een systeem hebben ingesteld van bemiddeling, verzoening of arbitrage, en niet op de door de FOD Justitie erkende bemiddelaars die voor hun eigen rekening werken buiten de structuur van een orgaan voor geschillenregeling dat hiertoe is erkend. Uiteraard blijven deze bemiddelaars bevoegd om aan bemiddeling te doen in het kader van de reeds hiervoor genoemde wet van 21 februari 2005.

Het staat vast dat de organen voor geschillenregeling die aan arbitrage doen, als buitengerechtelijke organen worden beschouwd als bedoeld in deze wet, ook al

même si l'arbitrage est réglé par le Code judiciaire. En effet, l'arbitrage est rendu par des personnes privées en dehors de l'ordre judiciaire.

Enfin, le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est défini de manière telle qu'il n'exclut pas qu'une entreprise soit partie demanderesse. Si le champ d'application de la loi se limite aux relations entre entreprises et consommateurs, il n'exclut pas que l'une ou l'autre des parties introduisent une action extrajudiciaire.

La présente loi, qui traite des litiges de consommation, ne constitue pas davantage un obstacle à ce qu'une entité ADR qualifiée traite également le règlement extrajudiciaire d'autres litiges, par ex. ceux survenant entre entreprises. Afin de répondre à la remarque 6. du Conseil d'Etat, il doit être souligné que le présent projet de loi ne procède à aucune distinction suivant le domicile ou la résidence du consommateur partie à un litige de consommation. Des litiges transfrontaliers pourront aussi bien être soumis au Service de médiation pour le consommateur, aux services de médiation qui font partie de son Comité de direction ou à n'importe quelle autre entité qualifiée. Les litiges de consommation sont définis de telle sorte que les litiges transfrontaliers n'en sont pas exclus.

Article 3

L'article 3 insère un Livre XVI dans le Code de droit économique, intitulé: "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation". Ce Livre comporte quatre titres.

Le titre 1^{er} indique que le présent livre transpose les éléments essentiels de la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. En outre, certains éléments seront précisés par le Roi en application du présent livre. Le Livre XVI, titre 2, relatif au traitement des plaintes par les entreprises, transpose également l'article 27, alinéas 1^{er}, 2 et 4 de la Directive 2006/123/CE relative aux services dans le marché intérieur (il s'agit de la codification des articles 25 à 28 de la loi du 26 mars 2010 sur les services).

wordt arbitrage geregeld in het Gerechtelijk Wetboek. Aan arbitrage wordt inderdaad gedaan door private personen buiten de rechterlijke orde.

Ten slotte is buitengerechtelijke regeling van consumertengeschillen als dusdanig gedefinieerd dat het niet wordt uitgesloten dat een onderneming de vragende partij is. Het toepassingsgebied van de wet beperkt zich tot de relatie tussen ondernemingen en consumenten, maar zij sluit geen van de partijen uit om een buitengerechtelijke actie in te leiden.

De voorliggende wet, die handelt over consumertengeschillen, vormt evenmin een beletsel dat een gekwalificeerde ADR-entiteit eveneens de buitengerechtelijke regeling van andere geschillen behartigt, bvb. geschillen tussen ondernemingen. Om te antwoorden op opmerking 6. van de Raad van State, dient te worden onderstreept dat dit wetsontwerp geen onderscheid maakt naar gelang de woon- of verblijfplaats van de consument die bij een consumertengeschil is betrokken. Grensoverschrijdende geschillen zullen evengoed aan de Consumentenombudsinstelling, aan de ombudsinstellingen die het Directiecomité ervan uitmaken, of aan gelijk welk andere gekwalificeerde entiteit kunnen worden voorgelegd. Consumertengeschillen worden op zo'n wijze gedefinieerd dat grensoverschrijdende geschillen er niet van uitgesloten.

Artikel 3

Artikel 3 voegt een Boek XVI in het Wetboek van economisch recht met de volgende titel: "Buitengerechtelijke regeling van consumertengeschillen". Dit Boek omvat vier titels.

Titel 1 bepaalt dat dit boek omzetting geeft aan de essentiële elementen van de Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumertengeschillen. Voorts zullen bepaalde elementen nader worden geregeld door de Koning in uitvoering van dit boek. Boek XVI, titel 2, betreffende de behandeling van klachten door de ondernemingen, zet eveneens artikel 27, lid 1, 2 en 4 om van de Richtlijn 2006/123/EG betreffende diensten op de interne markt (het betreft de codificatie van de artikelen 25 tot 28 van de dienstenwet van 26 maart 2010).

TITRE 2

Le traitement des plaintes par les entreprises

Souvent, le consommateur insatisfait ou lésé ne sait pas où s'adresser pour porter plainte auprès de l'entreprise. Dans certains cas, les coordonnées de celle-ci sont tout simplement introuvables. Il doit être facile pour un consommateur d'entrer en contact avec le service après-vente de l'entreprise de laquelle il a acheté un produit afin de régler à l'amiable un problème qu'il rencontre avec le produit.

A cette fin, l'article XVII. 2 reprend une série d'obligations imposées aux entreprises sur base des articles 25 à 28 de la loi sur les services du 26 mars 2010. Compte tenu du cadre spécifique de la présente loi, à savoir la relation entreprise – consommateur, les termes "prestataire de service" et "destinataire" sont remplacés respectivement par "entreprise" et "consommateur". Les dispositions correspondantes de la loi sur les services sont abrogées.

Outre les informations que l'entreprise doit déjà fournir en vertu de l'article III.74 du présent Code, de la manière visée à l'article III.75 (c.-à-d. soit être directement fournies au consommateur, soit rendues facilement accessibles sur le lieu de la conclusion du contrat ou par une adresse électronique, soit dans tout document d'information), l'entreprise doit aussi communiquer, lorsqu'un tel service existe, les coordonnées de son service à la clientèle.

Art. XVI. 3

Une fois la demande ou la plainte parvenue à l'entreprise, il relève de son obligation de diligence professionnelle de tout mettre en œuvre pour y donner suite dans les meilleurs délais et pour trouver une solution satisfaisante.

En particulier, il faut souligner que l'entreprise doit effectivement s'efforcer de trouver une solution acceptable. Il faut davantage que quelques étapes formelles et la réaction de l'entreprise doit en outre être rapide, sinon elle manque manifestement à son devoir.

L'appréciation du délai raisonnable pour aboutir à une solution dépendra bien sûr du secteur concerné et de la nature du produit ou service.

TITEL 2

De behandeling van klachten door de ondernemingen

Vaak weet de consument, die ontevreden is of schade heeft geleden, niet waartoe hij zich moet wenden om een klacht in te leiden bij de onderneming. In sommige gevallen zijn haar gegevens gewoon onvindbaar. Het moet voor een consument makkelijk zijn om in contact te komen met de dienst na verkoop van de onderneming waarbij hij een product heeft gekocht, ten einde minnelijk een probleem te regelen dat hij heeft ondervonden met het product.

Ten dien einde worden in artikel XVII.2 een aantal verplichtingen overgenomen die aan de onderneming zijn opgelegd krachtens de artikelen 25 tot 28 van de dienstenwet van 26 maart 2010. Gelet op het specifieke kader van onderhavige wet, met name de relatie onderneming – consument, werden de termen "dienstverrichter" en "afnemer" vervangen door respectievelijk "onderneming" en "consument". De overeenstemmende bepalingen van de dienstenwet worden opgeheven.

Naast de gegevens die de onderneming reeds dient te verstrekken krachtens artikel III.74 van dit Wetboek, op de wijze bepaald in artikel III.75 (met name hetzij rechtstreeks aan de consument verstrekt, hetzij gemakkelijk toegankelijk gemaakt op de plaats waar de overeenkomst werd gesloten, of op een elektronisch adres, hetzij opgenomen in elk informatiedocument) dient de onderneming eveneens de contactgegevens van haar klantendienst te vermelden, wanneer zulk een terzake bevoegde dienst bestaat.

Art. XVI. 3

Eens de vraag of de klacht bij de onderneming is toegekomen, valt het onder haar verplichting van professionele toewijding om alles in het werk te stellen om er gevolg aan te geven binnen een kort tijdsbestek en om een aanvaardbare oplossing te vinden.

In het bijzonder wordt er onderstreept dat een onderneming zich wel degelijk effectief moet inzetten om tot een aanvaardbare oplossing te komen. Het moet om meer dan enkele formele stappen gaan en bovendien moet de reactie van de onderneming snel komen, zo niet is er een manifeste tekortkoming in hoofde van de onderneming.

De beoordeling van de redelijke termijn om tot een oplossing te komen, zal uiteraard afhangen van de betrokken sector en de aard van het product of de dienst.

Art. XVI. 4

Il peut être fort important pour le consommateur de savoir que l'entreprise qu'il envisage de contacter, s'engage à accepter un règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation. Dans ce cas, il reçoit en effet l'assurance qu'il peut emprunter d'autres voies que la voie judiciaire, lorsqu'un problème se pose. Un tel engagement dans le chef de l'entreprise peut constituer un critère de choix pour le consommateur.

Enfin, en cas d'échec d'une tentative de règlement amiable d'un conflit au sens de l'article XVI.3, dans un délai raisonnable, l'entreprise a l'obligation d'informer le consommateur de l'existence d'une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire compétente dans son secteur d'activité et de lui transmettre les coordonnées de celle-ci. Elle indique également si elle est tenue de recourir à ce type de règlement ou si elle est ou non disposée à le faire dans ce cas concret.

Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable, tel que défini à l'article I.8, 19° du CDE (notamment "tout instrument permettant au consommateur ou à l'entreprise de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées".)

Suite à la remarque formulée par le Conseil d'État sous le point 20, un quatrième paragraphe a été ajouté, ceci afin que la question de la charge de la preuve pour ce qui est de la fourniture d'information à propos du règlement des litiges soit exactement en ligne avec ce qui figure à l'article 28 de la loi du 26 mars 2010 relative aux services. Pour rappel, cette règle est également reprise, au Livre III CDE, article III. 78 plus précisément, pour ce qui est des autres exigences en matière de fourniture d'information. L'article 28 de la loi du 26 mars 2010 peut dès lors être abrogé dans son entièreté.

TITRE 3

Le Service de médiation pour le consommateur

Ce titre contient les dispositions sur la création et les missions, le fonctionnement, les compétences et les membres du personnel du Service de médiation pour le consommateur.

Art. XVI.4

Het kan van groot belang zijn voor de consument te weten dat de onderneming waarmee hij overweegt te contracteren, zich verbindt tot het aanvaarden van een buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil. Hij krijgt dan immers de zekerheid dat hij andere wegen kan bewandelen dan de gerechtelijke, wanneer zich een probleem voordoet. Een dergelijke verbintenis vanwege de onderneming kan voor de consument een criterium worden voor zijn keuze.

Ten slotte, ingeval een poging tot minnelijke regeling van een geschil in de zin van artikel XVI.3 binnen een redelijke termijn niet lukt, heeft de onderneming de verplichting om de consument op de hoogte te brengen van het bestaan van een gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling, bevoegd in zijn bedrijfssector, en hem de contactgegevens ervan mee te delen. Zij vermeldt tevens of zij gebonden is een beroep te doen op dit soort van geschillenregeling of eenvoudigweg bereid is dit te doen in dit concreet geval, dan wel niet.

Deze inlichtingen worden schriftelijk verstrekt, of op een andere "duurzame gegevensdrager" in de zin van artikel I.8, 19°, van het WER (met name "ieder hulpmiddel dat de consument of de onderneming in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt").

Als gevolg van de opmerking die de Raad van State heeft gegeven onder punt 20, wordt een vierde paragraaf ingevoegd, zodat, voor wat betreft de bewijslast inzake informatieverstrekking over geschillenregeling precies wordt aangesloten bij de bepaling die onder artikel 28 van de dienstenwet van 26 maart 2010 staat opgenomen. Ter herinnering, in boek III WER, meer bepaald artikel III.78, werd deze regel eveneens opgenomen ten aanzien van de andere eisen inzake te verstrekken inlichtingen. Artikel 28 van de wet van 26 maart 2010 kan bijgevolg thans in zijn geheel worden opgeheven.

TITEL 3

De Consumentenombudsdiest

Deze titel bevat de bepalingen inzake de oprichting en opdrachten, werking, bevoegdheden en personeelsleden van de Consumentenombudsdiest.

CHAPITRE 1^{ER}

Création et missions

Art. XVI.5 à XVI.7

Le Service de médiation pour le consommateur est institué comme service public autonome ayant la personnalité juridique. En ce qui concerne le budget, la comptabilité et leur contrôle, ce service est un organisme administratif public au sens de l'article 85, 2^e de la loi du 22 mai 2003 portant organisation du budget et de la comptabilité de l'État fédéral.

A l'article XVI.6, une énumération est donnée de ses missions, lesquelles sont explicitées au chapitre 3. "Compétences". Il s'agit de la mission d'informer, de transmettre une demande, ou d'intervenir lui-même.

En vertu de l'article XVII.7 le Roi fixe les modalités et le contenu du rapport que le Service de médiation est tenu d'établir chaque année en ce qui concerne la réalisation de ses missions, en exécution des articles 7, 2 et 19, 3 de la Directive REL.

Outre le rapportage sur le traitement des demandes relatives aux litiges de consommation résiduels, ce rapport annuel pourra également émettre de manière proactive des recommandations sur les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre consommateurs et entreprises, dépassant les limites des différents secteurs. Les informations communiquées à ce sujet pourraient être assorties de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou réglés à l'avenir, pour que les entreprises placent la barre plus haut et que les échanges d'informations et de bonnes pratiques soient facilités.

CHAPITRE 2

Fonctionnement

Art. XVI.8 à XVI.12

Les services de médiation économiques existants, tout en conservant leur autonomie et leur cadre légal, seront mis en commun dans un Service de médiation pour le consommateur unique, par le biais du Comité de direction de ce Service de médiation.

Selon l'article XVI.8 le Service de médiation pour le consommateur est géré et représenté par un Comité de direction constitué des membres des services de

HOOFDSTUK 1

Oprichting en opdrachten

Art. XVI.5 tot XVI.7

De Consumentenombudsdiest wordt opgericht als autonome dienst met rechtspersoonlijkheid. Wat de begroting, de boekhouding en de controle daarop betreft, is deze dienst een administratieve openbare instelling in de zin van artikel 85, 2^e van de wet van 22 mei 2003 houdende organisatie van de begroting en van de comptabiliteit van de Federale Staat.

In artikel XVI.6 wordt een opsomming gegeven van zijn opdrachten die in het hoofdstuk 3. "Bevoegdheden" verder worden uiteengezet. Het betreft de opdracht te informeren, een aanvraag door te verwijzen, of zelf op te treden.

Luidens artikel XVII.7 bepaalt de Koning de modaliteiten en de inhoud van het verslag dat de Consumentenombudsdiest jaarlijks dient op te stellen over de vervulling van zijn opdrachten, in uitvoering van de artikelen 7, 2 en 19, 3 van de Richtlijn ADR.

Naast de verslaggeving over de behandeling van de aanvragen inzake residuele consumentengeschillen, zal dit jaarverslag ook pro-actief aanbevelingen kunnen uitbrengen over systematische of aanzienlijke, veelvuldig voorkomende problemen die tot geschillen tussen consumenten en ondernemingen leiden. De in dit verband meegedeelde informatie zou vergezeld kunnen gaan van aanbevelingen over de wijze waarop dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden of opgelost, opdat ondernemers de lat hoger leggen en de uitwisseling van informatie en beste praktijken wordt gefaciliteerd.

HOOFDSTUK 2

Werking

Art. XVI.8 tot XVI.12

De bestaande federale economische ombudsdiesten worden, met behoud van hun autonomie en hun wettelijk kader, samengebracht in één Consumentenombudsdiest via het Directiecomité van deze ombudsdiest.

Luidens artikel XVI.8 wordt de Consumentenombudsdiest aldus beheerd en vertegenwoordigd door een Directiecomité dat is samengesteld uit de leden van

médiation économiques existants, créés par la loi, et compétents dans le secteur des télécommunications, de la poste, des chemins de fer et de l'énergie, ainsi que les ombudsmans dans le secteur des services financiers et des assurances qui seront également ancrés légalement par le biais de lois distinctes (livre VII et la loi sur les assurances).

Ces membres constituent, avec un représentant du S.P.F. Economie ayant voix consultative le Comité de direction. Ce dernier n'y siège que pour autant que des décisions relatives à la gestion du service de médiation pour le consommateur figurent à l'ordre du jour, et dès lors pas pour les décisions en matière des litiges de consommation individuels. Le Comité de direction agit en tant que collège, ses membres pouvant déléguer certaines tâches de gestion entre eux, sur base volontaire.

Le Comité de direction est chargé de la gestion du "frontoffice" et de la fonction de médiation pour les "litiges de consommation résiduels". Au sein du Service de médiation pour le consommateur, chaque médiateur garde son autonomie dans l'exercice de sa fonction de médiation dans les dossiers individuels et dans la formulation de recommandations structurelles à l'intention des secteurs et d'avis à l'adresse du ministre compétent pour le secteur.

En vue d'une collaboration plus étroite des services d'appui, tels que le service du personnel, le service finances et budget, le secrétariat, le TIC, etc., le Comité de direction peut décider de sa propre initiative de la consolidation des budgets des services de médiation énumérés à l'article XVI.8, et de la rédaction d'un plan stratégique, d'un compte annuel et d'un plan de personnel communs.

Article XVI.9 exécute la condition fixée à l'article 6, 1, e) de la Directive REL sur l'indépendance et l'impartialité de la personne physique chargée du REL.

Selon l'article XVI.11 le Service de médiation pour le consommateur sera financé par une partie des "contributions aux frais de médiation" existantes qui sont prélevées auprès des entreprises concernées, en vertu des dispositions légales ou réglementaires existantes. Chacun des services de médiation concernés devra budgétiser au *pro rata* la part du "frontoffice" gérée désormais par le Service de médiation pour le consommateur, qu'il entend utiliser et devra verser cette part à ce dernier.

Les éclaircissements fournis au Conseil d'État sur l'article XVI.11, 1°, sont repris intégralement ci-après

de bestaande economische ombudsdienssten, opgericht bij wet en bevoegd in de sectoren van de post, de telecom, de trein en energie, alsook de ombudsmannen in de bank en verzekeringssector, die via afzonderlijke wetten (boek VII van het Wetboek van economisch recht en de wet op de verzekeringen) eveneens wettelijk worden verankerd.

Deze leden vormen, samen met een vertegenwoordiger van de F.O.D. Economie, het directiecomité. Deze laatste zetelt er enkel met raadgevende stem en voor zover beslissingen betreffende het beheer van de Consumentenombudsdiest op de dagorde staan, en dus niet voor beslissingen inzake individuele consumentengeschillen. Het Directiecomité handelt als college, waarbij de leden bepaalde beheerstaken aan elkaar kunnen delegeren, op vrijwillige basis.

Het Directiecomité wordt belast met het beheer van de "frontoffice" en van de ombudsfunctie voor de "residuele consumentengeschillen". Binnen de Consumentenombudsdiest blijft elke ombudsman autonoom in de uitoefening van zijn ombudsfunctie in individuele dossiers en in het geven van structurele aanbevelingen naar de sectoren en de adviezen naar de minister bevoegd voor de sector.

Met het oog op een nauwere samenwerking van de ondersteunende diensten zoals de personeelsdienst, dienst financiën en begroting, secretariaat, ict en dergelijke, kan het Directiecomité op eigen initiatief beslissen tot consolidatie van de begrotingen van de ombudsdiesten opgesomd in artikel XVI.8, en tot het opmaken van een gemeenschappelijk beleidsplan, jaarrekening en personeelsplan.

Artikel XVI.9 geeft uitvoering aan de vereiste bepaald in artikel 6, 1, e) van de Richtlijn ADR inzake onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de natuurlijke persoon belast met ADR.

Overeenkomstig artikel XVI.11 zal de Consumentenombudsdiest worden gefinancierd door een gedeelte van de bestaande "ombudsbijdragen" die in de economische sectoren bij de betrokken ondernemingen worden geheven, krachtens de bestaande wettelijke en reglementaire bepalingen. Elk van de betrokken ombudsdiesten zal *pro rata* dienen te begroten van welk aandeel in de "frontoffice" die voortaan zal worden beheerd door de Consumentenombudsdiest, zij gebruik maakt, en dit gedeelte aan deze laatste dienen door te storten.

De toelichting die aan de Raad van State werd verstrekt over artikel XVI.11, 1°, wordt hier integraal

et confirmés. La cotisation (annuelle) sera fonction de "l'utilisation" que chacun des services de médiation énumérés fera du frontoffice. A cet effet, le Service de médiation pour le consommateur devra tenir des données détaillées sur le fonctionnement du frontoffice (fourniture d'informations générales, fourniture d'information concrète relative à un secteur particulier, fourniture d'information sur le règlement alternatif de litiges dans un secteur économique précis, etc.). Etant donné que les services de médiation individuels (gardant leur autonomie dans leur domaine) constituent ensemble le Comité de direction du Service de médiation pour le consommateur, il est évident que la répartition des coûts sera discutée et convenue au sein de ce Comité de direction. Une fois ce volet clôturé, chaque service de médiation individuel devra inscrire dans son propre budget annuel la quote-part correspondante comme dépense en faveur du Service de médiation pour le consommateur.

D'autre part, la "fonction de médiation" pour les litiges de consommation résiduels sera financée par une subvention à charge du budget général des dépenses.

Enfin, le Roi ratifiera la convention avec le SPF Économie sur les moyens mis à la disposition du Service de médiation pour le consommateur afin de faciliter les services d'appui.

CHAPITRE 3

Compétences

Art. XVI.13 à XVI.21

Le "point de contact" auprès du Service de médiation pour le consommateur (appelé frontoffice) est chargé d'informer les consommateurs et les entreprises sur les droits et obligations réciproques et de les assister. En particulier, il informera le consommateur sur les procédures existantes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation peut être introduite auprès du service de médiation pour le consommateur par lettre, par fax, par courrier électronique ou sur place. Le service de médiation pour le consommateur doit être d'accès aisément de sorte que le consommateur puisse également introduire une demande par assistance téléphonique.

hernomen en bevestigd. Deze (jaarlijkse) bijdrage zal functie zijn van het 'gebruik' dat elk van de genoemde ombudsdienden maakt van de zgn. frontoffice. Daartoe zal de Consumentenombudsdiest gedetailleerde gegevens moeten bijhouden over de werking van de frontoffice (algemene informatieverstrekking, concrete informatieverstrekking gerelateerd aan een welbepaalde sector, informatieverstrekking over alternatieve geschillenregeling in een bepaalde economische sector, enz.). Daar de individuele ombudsdienden (die in hun domein hun autonomie blijven behouden) samen het Directiecomité vormen van de Consumentenombudsdiest, is het evident dat de kostenverdeling binnen dit directiecomité wordt besproken en afgesproken. Wel zal het zo zijn dat eenmaal dit luik is afgerond, elke individuele ombudsdiest in zijn eigen jaarlijkse begroting ook het corresponderende aandeel als uitgave ten gunste van de Consumentenombudsdiest zal moeten inschrijven.

Anderzijds zal de "ombudsfunctie" voor de residuale consumentengeschillen die door de Consumentenombudsdiest zal worden waargenomen, worden gefinancierd door een subsidie ten laste van de algemene uitgavenbegroting.

Ten slotte zal de Koning bekrachtiging verlenen aan de overeenkomst met de FOD Economie over de middelen die ter beschikking van de Consumentenombudsdiest zullen worden gesteld ten einde de ondersteunende diensten te faciliteren.

HOOFDSTUK 3

Bevoegdheden

Art. XVI.13 tot XVI.21

Het "contactpunt" binnen de Consumentenombudsdiest (de zgn. frontoffice), is ermee belast de consumenten en ondernemingen in te lichten over hun wederzijdse rechten en plichten en hen bij te staan. Het zal de consument in het bijzonder inlichten over de bestaande procedures voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan bij de Consumentenombudsdiest per brief, per fax, via elektronische post of ter plaatse worden ingediend. De Consumentenombudsdiest moet laagdrempelig zijn zodat een consument ook via telefonische assistentie een aanvraag kan indienen.

Le cas échéant, le Service de médiation pour le consommateur réceptionnera toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et la transmettra à l'entité REL compétente en la matière.

Cet entité REL sera:

- soit un des services de médiation dont les membres participent au Comité de direction du Service de médiation pour le consommateur;
- soit un autre service de médiation institué par l'autorité publique fédérale (songeons au Service de médiation fédéral "droits des patients"), ou un service de médiation institué par l'autorité publique des communautés et des régions (songeons par exemple au Vlaamse ombudsdiest pour les plaintes relatives à De Lijn, ou le Service du médiateur de la région wallonne pour tout problème de facture d'eau), ou par les provinces et les communes (par exemple une plainte sur la piscine communale), pour autant que ces services de médiation puissent prendre connaissance d'un litige de consommation;
- soit une entité REL privée, qui réponde aux conditions fixées dans le présent projet de loi, en transposant la Directive REL (voir l'article XVI.25).

Comme expliqué ci-dessus, les dispositions légales et réglementaires existantes en matière de traitement des litiges de consommation par les services de médiation économiques existants sont maintenues. Cela signifie que si cette réglementation existante rend le service de médiation concernée également compétent pour traiter toute demande introduite par un client professionnel en ce qui concerne un litige l'opposant à une autre entreprise, le présent projet de loi ne l'en empêche pas.

Sauf si la demande concerne un litige de consommation pour lequel aucune entité qualifiée (y compris un service médiation), n'est compétente, le Service de médiation pour le consommateur traite lui-même la demande.

À cet égard, il convient de rappeler l'article 5 de la directive REL. En principe les États membres doivent faire en sorte que chaque litige de consommation puisse être soumis à une entité REL au sens de la directive. Cependant, les États membres peuvent autoriser les entités REL à maintenir ou à instaurer des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, au motifs énumérés à l'article 5, 4, comme par exemple la circonstance que la plainte porte sur une valeur qui est inférieure ou supérieure à un seuil financier préterminé. Selon l'article 5, 6 de la Directive, lorsqu'en application de telles règles de

Desgevallend zal de Consumentenombudsdiest de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en deze doorsturen naar de ADR-entiteit die terzake bevoegd is.

Deze ADR-entiteit zal zijn:

- hetzij één van de ombudsdiesten wiens ledenvaardigheid uitmaakt van het Directiecomité van de Consumentenombudsdiest;
- hetzij een andere ombudsdiest opgericht door de federale overheid (men denke aan de Federale ombudsdiest "rechten van de patiënt"), of een ombudsdiest opgericht door de overheid van de gemeenschappen en gewesten (men denkt bv. aan de Vlaamse ombudsdiest voor klachten over De Lijn, of le Service du médiateur de la région wallonne voor problemen met de waterfactuur), of door de provincies en gemeenten (bv. een klacht over het gemeentelijk zwembad), inzoverre deze ombudsdiesten kennis kunnen nemen van een consumentengeschil;
- hetzij een private ADR-entiteit die voldoet aan de wettelijke "kwaliteits"voorwaarden die in voorliggend ontwerp, ter omzetting van de Richtlijn ADR, zijn bepaald (zie artikel XVI.25).

Zoals hoger gesteld worden de bestaande wettelijke en reglementaire bepalingen inzake de behandeling van consumentengeschillen door de bestaande economische ombudsdiesten in de sectoren behouden. Dit betekent dat, in geval deze bestaande reglementering de betreffende ombudsdiest eveneens bevoegd maakt voor het behandelen van een aanvraag ingediend door een professionele klant betreffende een geschil met een andere onderneming, voorliggend wetsontwerp dit niet belet.

Enkel wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor geen gekwalificeerde entiteit (waaronder ook een ombudsdiest wordt begrepen) bevoegd is, neemt de Consumentenombudsdiest de aanvraag zelf in behandeling.

Hierbij dient artikel 5 van de Richtlijn ADR in herinnering te worden gebracht. In beginsel dienen de lidstaten ervoor te zorgen dat elk consumentengeschil moet kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit in de zin van de richtlijn. Evenwel kunnen de lidstaten de ADR-entiteiten toestaan om procedurevoorschriften te behouden of in te voeren die hen in staat stellen te weigeren een bepaald geschil te behandelen op de gronden opgesomd in artikel 5, 4, zoals bijvoorbeeld de omstandigheid dat de waarde van de vordering lager of hoger is dan een vooraf vastgesteld drempelbedrag. Luidens artikel 5, 6 van de Richtlijn, indien een ADR-entiteit overeenkomstig

procédure, une entité REL n'est pas en mesure de traiter une plainte qui lui a été soumise, un État membre n'est pas tenu de faire en sorte que le consommateur puisse soumettre sa plainte à une autre entité REL. Dans cette hypothèse, l'État membre concerné est réputé avoir rempli l'obligation qui lui incombe que chaque litige de consommation doit pouvoir être soumis à une entité REL. Conformément à l'article 5, 7 de la directive, un État membre est réputé avoir rempli l'obligation précitée, uniquement lorsqu'une entité de REL chargée des litiges dans un secteur économique particulier est compétente pour connaître des litiges liés à un professionnel qui exerce dans ledit secteur, même si cette entreprise n'est pas membre de l'organisation ou de la fédération qui compose ou finance l'entité REL. A contrario, lorsqu'une telle entité REL sectorielle ne connaît pas des litiges avec une entreprise qui n'est pas membre de l'organisation professionnelle concernée, le Service de médiation pour le consommateur connaîtra lui-même de ces litiges.

Les articles XVI.16 à XVI.21 règlent uniquement le traitement, par le Service de médiation pour le consommateur, des litiges de consommation pour lesquels aucune autre entité qualifiée n'est compétente, les litiges de consommation dits résiduels.

La réception de chaque demande complète de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation doit être notifiée aux parties d'une manière formelle (entre autres afin de disposer d'une date de commencement pour la suspension du délai de prescription, mentionnée à l'article XVI.18).

Après l'envoi de l'accusé de réception, le Service de médiation pour le consommateur procède à un premier examen de la demande, décidant dans les trois semaines de la réception de la demande complète, soit de poursuivre l'enquête sur le fond, soit de ne pas connaître de la demande pour une des raisons visées à l'article XVI.16, §§ 2 et 3.

Une distinction est opérée entre les cas où le Service de médiation pour le consommateur doit refuser de connaître de la demande et ceux où il peut, dans des cas exceptionnels, décider tout de même de connaître de la demande. Lorsque par exemple la plainte en question n'a pas été préalablement introduite auprès de l'entreprise concernée, mais qu'il ressort du dossier que le consommateur s'est par le passé adressé à plusieurs reprises à celle-ci avec une autre plainte sans avoir reçu de réponse, le Service de médiation pour le consommateur peut juger que le fait que le consommateur ne s'est, en l'occurrence, pas à nouveau adressé en premier lieu à l'entreprise, ne peut raisonnablement lui être opposé.

zulke procedurevoorschriften een klacht die aan haar is voorgelegd niet in behandeling kan nemen, behoeft een lidstaat er niet voor te zorgen dat de consument zijn klacht bij een andere ADR-entiteit kan indienen. In die hypothese wordt de lidstaat geacht te hebben voldaan aan haar verplichting dat elk consumentengeschil moet kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit. Overeenkomstig artikel 5, 7 van de Richtlijn wordt een lidstaat geacht zijn vooroemde verplichting te hebben vervuld, enkel in geval een ADR-entiteit die geschillen in een specifieke economische sector behandelt, bevoegd is om geschillen te behandelen die betrekking hebben op een onderneming die in de sector actief is, ook al is die onderneming geen lid van de organisatie of vereniging die de ADR-entiteit vormt of financiert. A contrario, wanneer een dergelijke sectorale ADR-entiteit geschillen met een onderneming die geen lid is van de betrokken beroepsorganisatie, niet behandelt, zal de Consumentenombudsdiest deze geschillen zelf moet behandelen.

De artikelen XVI.16 tot XVI.21 regelen enkel de behandeling door de Consumentenombudsdiest van consumentengeschillen waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is, de zgn. residuele consumentengeschillen.

De ontvangst van elke volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil dient op formele wijze aan de partijen ter kennis te worden gebracht (onder meer om een aanvangsdatum te hebben voor de in artikel XVI. 18 vermelde schorsing van de verjaringstermijn).

Na de ontvangstmelding doet de Consumentenombudsdiest een eerste onderzoek van de aanvraag, waarbij hij binnen de drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag beslist hetzij het onderzoek ten gronde verder te zetten, hetzij de aanvraag niet te behandelen om één van de in artikel XVI.16, §§ 2 en 3 bedoelde redenen.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de gevallen waarin de Consumentenombudsdiest de behandeling van de aanvraag moet weigeren, en de gevallen waarin hij, in uitzonderlijke gevallen, discretionair toch kan beslissen de aanvraag wel te behandelen. Wanneer bijvoorbeeld de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend, maar uit het dossier blijkt dat de consument zich in het verleden betreffende een andere klacht herhaaldelijk tot de onderneming heeft gewend doch zonder enig antwoord, kan de Consumentenombudsdiest oordelen dat de omstandigheid dat de consument zich deze keer niet opnieuw eerst tot de onderneming heeft gewend, hem in redelijkheid niet kan worden tegengeworpen.

La déclaration motivée du refus de traiter la demande, met un terme au règlement extrajudiciaire.

La mission du service de médiation consiste à se poser en médiateur entre le consommateur et l'entreprise en vue d'un règlement amiable. À cet effet, il dispose d'un délai de 90 jours calendrier, prolongeable à titre exceptionnel, à compter de la date de réception du dossier complet, conformément à l'article 8, e) de la Directive REL. Si aucun règlement amiable ne peut être obtenu, le Service de médiation pour le consommateur peut adresser une recommandation à l'entreprise concernée. Si l'entreprise ne suit pas cette recommandation, elle dispose d'un délai de trente jours calendrier pour faire connaître sa position motivée.

Il convient de souligner qu'une entreprise ne peut jamais être contrainte d'accepter la solution proposée par le Service de médiation pour le consommateur. En revanche, celui-ci peut, compte tenu du dossier concret, juger opportun d'adresser une recommandation à l'entreprise lorsqu'aucun règlement amiable ne peut être trouvé. Toutefois, le consommateur doit à tout moment avoir la possibilité d'introduire une demande de règlement du litige de consommation auprès du Service de médiation pour le consommateur, ce dernier n'ayant pas besoin de l'accord de l'entreprise pour procéder effectivement à l'examen de la demande.

L'article XVI.18 prévoit que les délais de prescription de droit commun sont suspendus pendant le traitement extrajudiciaire d'un litige de consommation par le Service de médiation pour le consommateur. Il s'agit d'une transposition de l'article 12 de la Directive REL. Le consommateur (ou l'entreprise) qui a fait appel en vain à un règlement extrajudiciaire des litiges par le Service de médiation pour le consommateur, ne peut pas perdre son droit d'ester en justice.

Pendant le même délai, l'entreprise concernée doit par ailleurs suspendre la procédure de recouvrement (du montant principal et des frais éventuels y afférents) engagée par elle dès l'instant où elle a été informée de la réception de la demande complète par le Service de médiation pour le consommateur conformément à l'article XVI.16, § 1^{er}. Il va sans dire que cette suspension ne vaut qu'à concurrence du montant contesté.

Des dispositions analogues sont prévues à l'article XVI. 27 lorsque le litige de consommation est traité par une (autre) entité qualifiée.

De gemotiveerde beslissing van de weigering de aanvraag te behandelen maakt een einde aan de buitengerechtelijke procedure.

De opdracht van de ombudsdiest is te bemiddelen tussen de consument en de onderneming met het oog op een minnelijke regeling. Hij heeft daarvoor een termijn van 90 kalenderdagen, uitzonderlijk verlengbaar, vanaf van de datum van ontvangst van het volledig dossier, zoals is vastgesteld in artikel 8, e) van de richtlijn ADR. Indien geen minnelijke regeling kan worden bereikt, kan de Consumentenombudsdiest een aanbeveling richten tot de onderneming. Wanneer de onderneming de aanbeveling niet volgt, beschikt zij over een termijn van dertig kalenderdagen om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen.

Er wezen benadrukt dat een onderneming nooit kan verplicht worden de door de Consumentenombudsdiest voorgestelde oplossing te aanvaarden. Wel kan de Consumentenombudsdiest het opportuun achten, rekening houdend met het concreet dossier, een aanbeveling tot de onderneming te richten wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt. Een consument dient evenwel te allen tijde in de mogelijkheid te zijn een aanvraag tot regeling van het consumentengeschil bij de Consumentenombudsdiest in te dienen, en deze heeft niet de instemming van de onderneming nodig om de aanvraag daadwerkelijk te onderzoeken.

L'artikel. XVI. 18 bepaalt dat de verjaringstermijnen van gemeen recht worden geschorst gedurende de buitengerechtelijke behandeling van een consumentengeschil door de Consumentenombudsdiest. Het betreft de omzetting van artikel 12 van de Richtlijn ADR. De consument (of de onderneming) die zonder succes beroep heeft gedaan op een buitengerechtelijke geschillenregeling door de Consumentenombudsdiest, mag zijn recht om zich tot de rechter te wenden niet verloren zien gaan.

Gedurende dezelfde termijn dient de betrokken onderneming eveneens een door haar ingestelde invorderingsprocedure (tot invordering van het hoofdbedrag en eventuele invorderingskosten) te schorsen zodra zij in kennis is gesteld van de ontvangst van de volledige aanvraag door de Consumentenombudsdiest, overeenkomstig artikel XVI.16, §1. Uiteraard werkt deze opschoring enkel ten behoeve van het betwiste bedrag.

Analoge bepalingen zijn voorzien in artikel XVI.27 ingeval het consumentengeschil wordt behandeld door een (andere) gekwalificeerde entiteit.

Les articles XVI.19 et XVI.20 concernent les pouvoirs d'enquête du Service de médiation pour le consommateur dans le cadre du traitement d'une demande de règlement d'un litige de consommation résiduel. Afin d'aboutir à un bon règlement extrajudiciaire d'un tel litige, il importe que les parties fassent preuve d'un esprit d'ouverture, lesquelles sont censées communiquer nombre de renseignements, parfois même à caractère personnel. Les parties doivent dès lors être assurées que ces données ne seront utilisées que dans le seul cadre de la recherche d'un règlement extrajudiciaire et n'auront aucune autre finalité, comme par exemple une enquête pénale.

Le Service de médiation pour le consommateur doit absolument s'en tenir à un traitement confidentiel des demandes de règlement extrajudiciaire et de leur contenu.

La même règle vaut par ailleurs pour les autres entités qualifiées, si bien que la garantie du caractère confidentiel des renseignements fournis est considérée comme une exigence qualitative (voir article XVI.25, 12°).

Enfin, l'article XVI.21 prévoit la gratuité de la procédure devant le Service de médiation pour le consommateur.

CHAPITRE 4

Les membres du personnel du Service de médiation pour le consommateur

Conformément à l'article XVI.22, le Roi peut transférer, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, tout le personnel travaillant actuellement auprès des services de médiation existants au Service de médiation pour le consommateur, afin d'y remplir les missions propres aux services de médiation existants ainsi que celles du Service de médiation pour le consommateur.

Il va de soi que ce transfert, le cas échéant, devra se réaliser sur base volontaire, et avec maintien intégral des droits acquis, et de leur ancienneté administrative et pécuniaire.

L'article XVI.23 se situe dans le droit fil de l'article 6, 1 de la directive REL en ce qui concerne l'exigence de compétence, d'indépendance et d'impartialité des personnes physiques chargées du REL. Cet article élargit le devoir d'information en cas de conflit d'intérêts potentiel à tout collaborateur associé à une procédure REL.

De artikelen XVI.19 en XVI.20 betreffen de onderzoeksbevoegdheden en de vertrouwelijkheidspligt van de Consumentenombudsdiest in het kader van de behandeling van een aanvraag tot regeling van een residuum consumentengeschil. Om tot een goede buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil te komen, is openheid van de partijen nodig, die tal van inlichtingen, soms ook persoonlijke, moeten verstrekken. De partijen moeten er dus kunnen op vertrouwen dat deze gegevens enkel en alleen in het kader van het zoeken naar een buitengerechtelijke regeling worden aangewend en geen enkele andere bestemming kunnen krijgen, zoals bvb. strafrechtelijke onderzoeken.

De Consumentenombudsdiest moet zich absoluut houden aan de vertrouwelijke behandeling van de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling en hun inhoud.

Eenzelfde regel geldt overigens voor de andere gekwalificeerde entiteiten, zodat het waarborgen van het vertrouwelijk karakter van de verstrekte inlichtingen als een kwaliteitsvereiste wordt beschouwd (zie artikel XVI.25, 12°).

Tot slot voorziet artikel XVI.21 in de kosteloosheid van een procedure voor de Consumentenombudsdiest.

HOOFDSTUK 4

De personeelsleden van de Consumentenombudsdiest

Overeenkomstig artikel XVI.22 kan de Koning, bij besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, alle personeelsleden die thans tewerkgesteld zijn bij de bestaande ombudsdiesten overdragen naar de Consumentenombudsdiest, ten einde er de eigen opdrachten van de bestaande ombudsdiesten alsook die van Consumentenombudsdiest te vervullen.

Het spreekt voor zich dat deze overdracht, in voorkomend geval, vrijwillig dient te gebeuren, en met volledig behoud van verworven rechten, en hun administratieve en geldelijke ancienniteit.

Artikel XVI.23 sluit aan bij artikel 6, 1 van de Richtlijn ADR betreffende de vereiste van deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de natuurlijke personen die met ADR worden belast. Dit artikel breidt de meldingsplicht in geval van mogelijk belangенconflict uit tot elke medewerker die is betrokken is bij een ADR-procedure.

TITRE 4

Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées

L'article XVI.24 confie au S.P.F. Economie la mission d'établir la liste des entités qui répondent aux critères de qualité fixés par le Livre XVI en application de la Directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. La liste de ces entités sera communiquée à la Commission européenne en vue de sa publication sur le web.

Cela signifie que le S.P.F. Economie est désigné comme autorité compétente en transposition de l'article 18 de la directive REL.

L'article XVI.24, § 2 décrit la procédure pour être repris comme entité REL sur la liste précitée par le SPF Economie ou pour être radiée de celle-ci

Afin de figurer sur la liste des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées, les entités doivent satisfaire aux conditions fixées à l'article XVI.25, § 1^{er} telles qu'elles seront précisées par le Roi en application du § 3. Le SPF Economie dispose en la matière d'une compétence liée: lorsque l'entité satisfait aux conditions, elle sera reprise sur la liste.

Afin d'assurer un traitement impartial de la procédure et de donner la confiance nécessaire aux parties, les entités qualifiées doivent offrir des garanties d'indépendance et d'impartialité suffisantes (1°). Les personnes physiques en charge des procédures doivent être à l'abri des pressions qui pourraient influencer leur disposition à l'égard du litige. Il appartiendra au Roi de préciser les conditions de cette impartialité afin de tenir compte de toutes les exigences détaillées qui figurent dans la directive REL. Cette disposition est également à lire en parallèle avec l'article XVI.26 relatif à la prévention des conflits d'intérêts au sein des entités qualifiées. Enfin, le fait qu'une entité qualifiée soit financée, éventuellement intégralement par une fédération professionnelle ne peut être considéré, à lui seul, comme un élément qui affecte son indépendance. Les fédérations professionnelles ont, en effet, un intérêt réel à ce que leurs membres respectent les droits des consommateurs.

Les personnes responsables des procédures de règlement des litiges doivent être compétentes pour ce faire (2°). Cela n'implique pas nécessairement d'être

TITEL 4

De gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Artikel XVI.24 belast de F.O.D. Economie met het opstellen van de lijst van de entiteiten die voldoen aan de kwaliteitscriteria die in Boek XVI zijn vastgesteld met toepassing van de Richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen. De lijst met die entiteiten wordt meegedeeld aan de Europese commissie om op het web bekend te worden gemaakt.

Dit betekent dat de F.O.D. Economie wordt aangewezen als de bevoegde autoriteit ter omzetting van artikel 18 van de richtlijn ADR.

Artikel XVI.24, § 2 beschrijft de procedure om als ADR-entiteit door de Fod Economie te worden opgenomen of geschrapt van voornoemde lijst.

Om te worden opgenomen op de lijst van de entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van gekwalificeerde consumentengeschillen, moeten de entiteiten voldoen aan de in artikel XVI.25, § 1 bepaalde voorwaarden, zoals ze door de Koning zullen worden verduidelijkt met toepassing van § 3. De Fod Economie beschikt terzake over een gebonden bevoegdheid: als de entiteit aan de voorwaarden voldoet, zal zij op de lijst worden opgenomen.

Teneinde te zorgen voor een onpartijdige behandeling van de procedure en de partijen het noodzakelijke vertrouwen te geven, dienen de gekwalificeerde entiteiten voldoende garanties te bieden inzake onafhankelijkheid en onpartijdigheid (1°). De met de procedures belaste natuurlijke personen dienen beschermd te zijn tegen elke druk die hun houding ten aanzien van het geschil zou kunnen beïnvloeden. Het komt de Koning toe de voorwaarden voor die onpartijdigheid te bepalen ten einde rekening te houden met alle gedetailleerde vereisten die in de Richtlijn ADR voorkomen. Deze bepaling dient ook te worden samengelezen met artikel XVI.26 betreffende het voorkomen van belangengeschillen binnen de gekwalificeerde entiteiten. Ten slotte kan het feit dat een gekwalificeerde entiteit gefinancierd wordt - eventueel voor de totaliteit - door een beroepsfederatie, op zich niet beschouwd worden als een element dat haar onpartijdigheid aantast. De beroepsfederaties hebben er immers daadwerkelijk belang bij dat hun leden de rechten van de consument eerbiedigen.

De personen die instaan voor de procedures inzake geschillenregeling dienen hiertoe de nodige deskundigheid te hebben (2°). Dit betekent niet noodzakelijk dat

juriste de formation ou de détenir le titre de médiateur agréé au sens de l'article 1726 du Code judiciaire. Une connaissance suffisante du secteur et une bonne base juridique semblent néanmoins être indiquées pour gagner la confiance des parties et se poser en médiateur avec "autorité".

Les entités qualifiées doivent être transparentes pour le public (3°), au regard de leur composition, de leur règlement de procédure, de leur financement et de la nature de leurs activités. Le Roi dressera une liste précise des informations à fournir en application de l'article 7, §1^{er} de la Directive 2013/11/UE.

Les entités qualifiées offrent également une garantie d'accessibilité pour les parties (4°) quel que soit l'endroit où elles se situent (en Belgique ou dans un autre pays de l'UE). Ils traiteront donc aussi bien les litiges trans-frontaliers. Cela implique notamment qu'elles soient intégralement accessibles en ligne. L'échange de pièces vers l'entité et entre les parties par voie électronique doit donc être possible. En outre, la représentation par un avocat n'est pas obligatoire. Cette exigence d'accessibilité n'exclut pas que des seuils ou des causes de refus de traitement soient fixées par l'entité qualifiée mais dans les limites posées par le législateur (points 7° et 10°).

La gratuité des procédures proposées aux consommateurs est recommandée mais ne constitue pas une obligation absolue. Une somme modique peut être réclamée dans le cadre d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation (5°).

Le législateur entend garantir aux parties un règlement rapide et efficace de leur litige. Les entités qualifiées doivent leur communiquer le résultat de la procédure dans les 90 jours calendriers de la date de réception de la demande complète (6° et 9°). Par demande complète, il faut comprendre la demande de règlement de litige introduite par une des parties et non pas l'échange de pièces entre les parties. Le règlement de procédure de chaque entité qualifiée précisera les données que devra contenir une demande pour être considérée comme étant complète et donc la date à laquelle le délai commence à courir. Ce délai de 90 jours est prolongeable une seule fois, pour la même durée, pour des motifs de complexité. La complexité peut résulter de la nécessité de faire application d'un droit étranger ou de difficultés techniques particulières à un dossier. La prolongation du délai initial doit rester une pratique exceptionnelle et dument motivée.

zij van opleiding jurist moeten zijn of houder van de titel van erkend bemiddelaar in de zin van artikel 1726 van het Gerechtelijk Wetboek. Een voldoende sectorkennis en een goede juridische basis lijken zeker aangewezen om het vertrouwen van de partijen te winnen en zo met "gezag" te kunnen bemiddelen.

De gekwalificeerde entiteiten dienen transparant te zijn voor het publiek (3°) wat betreft hun samenstelling, hun procedurerereglement, hun financiering en de aard van hun activiteiten. De Koning stelt een precieze lijst op met de informatie die krachtens artikel 7, §1 van Richtlijn 2013/11/EU moet worden verstrekt.

De gekwalificeerde entiteiten garanderen ook de toegankelijkheid voor de partijen (4°) ongeacht de plaats waar ze zijn gevestigd (in België of in een ander land van de EU). Ze behandelen dus evengoed grensoverschrijdende geschillen. Dit houdt met name in dat zij volledig online toegankelijk zijn. De elektronische uitwisseling van stukken met de entiteit en tussen de partijen moet mogelijk zijn. Bovendien bestaat er geen verplichting tot vertegenwoordiging door een advocaat. Die toegankelijkheidsvereiste sluit niet uit dat de gekwalificeerde entiteit drempels of weigeringsredenen vaststelt, maar dit moet gebeuren binnen de door de wetgever gestelde grenzen (punten 7° en 10°).

Er wordt aanbevolen dat de aangeboden procedures gratis zijn voor de consument, maar dit is geen absolute verplichting. Een bescheiden bedrag mag worden aangerekend in het kader van een aanvraag tot buiten-gerechtelijke regeling van een consumentengeschil (5°).

De wetgever wil de partijen een snelle en efficiënte regeling van hun geschil garanderen. De gekwalificeerde entiteiten moeten hen het resultaat van de procedure meedelen binnen 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag (6° en 9°). Onder volledige aanvraag moet worden verstaan de door een van de partijen ingediende aanvraag tot regeling van het geschil en niet de uitwisseling van de stukken tussen de partijen. In het procedurerereglement van elke gekwalificeerde entiteit worden de gegevens bepaald die een aanvraag zal dienen te bevatten om als volledig te worden beschouwd, en bijgevolg de datum waarop de termijn een aanvangt neemt. Die termijn van 90 dagen kan één keer met eenzelfde duur worden verlengd om redenen van complexiteit. Die complexiteit kan voortvloeien uit de noodzaak tot het toepassen van een buitenlands recht of uit technische moeilijkheden eigen aan een dossier. De verlenging van de oorspronkelijke termijn moet een uitzonderlijke en met redenen omklede praktijk blijven.

Les entités qualifiées doivent inscrire dans leur règlement de procédure les motifs de refus de traitement d'une demande (7°). Rappelons ici qu'une demande refusée en application du présent article ne devra pas être traitée par le Service de médiation pour le consommateur (article XVI. 16, § 2, 3°). La loi énumère de manière exhaustive les causes de refus qui peuvent être invoquées.

Le demandeur doit avoir, au préalable tenté de régler son litige avec l'entreprise, en prenant un contact préalable avec son service après-vente ou son service des plaintes (a). Le demandeur peut prouver cette démarche par toute voie de droit.

Pour être traitée, la demande doit être valablement identifiable tant du point de vue de l'identité du plaignant que de l'autre partie qui doit à tout le moins être aisément identifiable pour l'entité. L'adresse exacte de l'entreprise n'est pas toujours nécessaire mais les éléments fournis doivent permettre à l'entité d'entrer en contact avec l'autre partie sans devoir faire des recherches considérables (b).

Afin d'encourager à la diligence des consommateurs et à la sécurité juridique des transactions, un délai endéans lequel le litige est à soumettre peut être fixé par l'entité qualifiée; la loi octroie aux parties en tout cas un délai d'un an minimum à dater de la soumission du litige à l'entreprise (c).

L'entité qualifiée peut rejeter toute demande fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire (d).

Elle refusera de traiter toute demande qui ne relève pas des litiges de consommation pour lesquels elle est compétente du point de vue de la matière (ex. litiges relatif à un véhicule neuf alors que l'entité ne traite que des litiges relatifs à des véhicules d'occasion)(e).

Bien que compétente du point de vue de la matière traitée, l'entité peut refuser une demande si elle porte sur un montant ou une valeur de la demande qui est inférieur ou supérieur aux seuils fixés par le règlement de procédure (f). Dans certains secteurs, il peut paraître raisonnable d'exclure de la compétence de l'entité qualifiée certains litiges en raison de leur montant. Soit que ce montant soit trop faible pour justifier le règlement de procédure par rapport aux enjeux habituellement traités dans un secteur (ex. secteur de la construction) soit que le montant soit d'un niveau tel qu'il semble plus adéquat de soumettre le litige aux cours et tribunaux. La fixation

De gekwalificeerde entiteiten dienen in hun procedurereglement melding te maken van de motieven om de behandeling van een aanvraag te weigeren (7°). Wij herinneren er hier aan dat een aanvraag dat krachtens dit artikel wordt geweigerd, niet door de Consumentenombudsdiest moet worden behandeld (artikel XVI.16, § 2, 3°). De wet geeft een uitputtende opsomming van de weigeringsredenen die kunnen worden ingeroepen.

De aanvrager moet van tevoren een poging hebben ondernomen om zijn geschil met de onderneming te regelen door vooraf contact op te nemen met haar dienst na verkoop of haar klachtdienst (a). De aanvrager kan die poging met eender welk rechtsmiddel bewijzen.

Om in behandeling te kunnen worden genomen moet de aanvraag voldoende identificeerbaar zijn zowel wat betreft de identiteit van de klager als die van de andere partij, die op zijn minst door de entiteit gemakkelijk moet kunnen worden geïdentificeerd. Het juiste adres van de onderneming is niet altijd noodzakelijk maar de aangereikte elementen moeten de entiteit in staat stellen contact op te nemen met de andere partij, zonder al te veel opzoeken te moeten doen (b).

Teneinde de benaarstiging van de consumenten en de rechtszekerheid van de transacties in de hand te werken kan een termijn binnen dewelke een geschil moet worden voorgelegd, door de gekwalificeerde entiteit worden vastgesteld; de wet verleent de partijen in ieder geval een minimumtermijn van één jaar te rekenen vanaf de dag waarop het geschil aan de onderneming werd voorgelegd (c).

De gekwalificeerde entiteit kan elke verzonnen, kwetsende of eerrorende aanvraag verwerpen (d).

Ze weigert elke aanvraag te behandelen die niet valt onder de consumentengeschillen waarvoor ze bevoegd is op grond van de materie (bijv. geschillen betreffende een nieuwe wagen terwijl de entiteit enkel geschillen met betrekking tot tweedehandswagens behandelt)(e).

Ook al is ze bevoegd op grond van de behandelde materie, kan de entiteit een aanvraag weigeren indien het geschil slaat op een bedrag of een waarde van de aanvraag die lager of hoger is dan de in het procedure-reglement bepaalde drempels (f). In bepaalde sectoren kan het redelijk lijken bepaalde geschillen wegens het bedrag ervan uit te sluiten uit de bevoegdheid van de gekwalificeerde entiteit. Ofwel is dat bedrag te laag om de procedureregeling te rechtvaardigen ten aanzien van wat er in een bepaalde sector (bijv. de bouwsector) gewoonlijk op het spel staat, ofwel is het bedrag dusdanig hoog dat het adequater lijkt het geschil aan de hoven en

de tels seuils ne peut cependant pas être de nature à exclure un nombre déraisonnable de demandes de règlement de litiges de consommation (article XVI, 25, §1^{er}, 10°). Le caractère raisonnable de ces seuils fera l'objet d'une appréciation par le SPF Economie pour chaque entité concernée.

Enfin, l'entité qualifiée refusera de traiter la demande qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice (g).

La procédure proposée par l'entité qualifiée offre des garanties procédurales d'équité entre les parties au niveau de l'échange de leurs points de vue (11°), du respect du caractère confidentiel des renseignements qu'elles communiquent (12°) et de l'information qu'elles reçoivent au regard de l'issue de la procédure (13°).

L'article XVI.25, §2 rappelle que lorsque les entités qualifiées appliquent une procédure arbitrale, elles sont tenues au respect des dispositions du Code judiciaire qui y sont relatives.

L'article XVI.26 vise à prévenir et à trouver une solution à la survenance d'un conflit d'intérêt qui survient dans le chef d'une personne en charge d'un règlement extrajudiciaire d'un litige au sein d'une entité qualifiée. Le Roi précisera les modalités de la procédure que les entités qualifiées devront suivre dans une telle hypothèse.

Afin d'encourager le consommateur à orienter son action vers les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, l'article XVI.27 prévoit la suspension des délais de prescription de l'action civile, et de la procédure de recouvrement introduite par l'entreprise, le temps nécessaire au traitement du litige. Si une telle suspension n'était pas prévue, le consommateur pourrait craindre de perdre toute voie de recours en cas d'échec d'une processus de médiation.

Les parties doivent connaître le résultat de la médiation, même si celle-ci a échoué. L'entité qualifiée est dès lors tenue d'informer les parties: soit dès l'instant où un règlement a été trouvé, soit lorsqu'il est établi qu'aucun règlement ne peut être trouvé, mais dans tous les cas dans le délai maximum de 90 jours.

En application de l'article XVI.28, le Roi peut favoriser et soutenir le développement des entités qualifiées dans les secteurs économiques concernés. Il peut également créer des entités qualifiées.

rechtbanken voor te leggen. De vaststelling van dergelijke drempels mag evenwel niet leiden tot het uitsluiten van een onredelijk groot aantal aanvragen tot regeling van consumentengeschillen (artikel XVI, 25, §1, 10°). Het redelijk karakter van die drempels wordt voor elke betrokken entiteit beoordeeld door de FOD Economie.

Ten slotte weigert de gekwalificeerde entiteit elke aanvraag die ertoe strekt een geschil te regelen dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte(g).

De door de gekwalificeerde entiteit aangeboden procedure biedt procedurele garanties inzake billijkheid tussen de partijen wat betreft de uitwisseling van hun standpunten (11°), de naleving van het vertrouwelijk karakter van de inlichtingen die ze meedelen (12°) en de informatie die ze ontvangen met betrekking tot de uitkomst van de procedure (13°).

Artikel XVI.25, §2 wijst ertop dat wanneer de gekwalificeerde entiteiten een arbitrale procedure toepassen, ze de desbetreffende bepalingen van het Gerechtelijk wetboek dienen na te leven.

Artikel XVI.26 strekt ertoe te voorkomen en een oplossing te vinden voor een belangconflict dat zich voordoet in hoofde van een persoon die belast is met een buitengerechtelijke regeling van een geschil binnen een gekwalificeerde entiteit. De Koning bepaalt de procedurerregels die de gekwalificeerde entiteiten in dergelijk geval moeten volgen.

Teneinde de consument ertoe aan te zetten een beroep te doen op de procedures voor buitengerechtelijke regeling van geschillen, voorziet artikel XVI.27 in de schorsing van de verjaringstermijnen van de burgerlijke vordering en van de invorderingsprocedure ingesteld door de onderneming, voor de duur die nodig is om het geschil te behandelen. Indien niet in een dergelijke schorsing zou zijn voorzien, zou de consument ervoor kunnen vrezen dat hij geen rechtsmiddel meer heeft indien het bemiddelingsproces mislukt.

Partijen moeten weten wat de uitkomst is van de bemiddeling, ook als die niet is geslaagd. De gekwalificeerde entiteit moet daarom steeds de partijen informeren: ofwel van zodra een regeling tot stand is gekomen, ofwel wanneer vaststaat dat er geen regeling kan worden gevonden, maar in elk geval binnen de maximale termijn van 90 dagen.

Krachtens artikel XVI.28 kan de Koning de ontwikkeling van de gekwalificeerde entiteiten in de betrokken economische sectoren begunstigen en ondersteunen. Hij kan ook gekwalificeerde entiteiten oprichten.

Article 4

Comme il était prévu à l'article 51 de la loi sur les services, les dispositions imposant aux entreprises des obligations en ce qui concerne leur relation avec le consommateur font l'objet de sanctions pénales. Les sanctions pénales éventuelles prévues en cas d'infraction au Code de droit économique (livre XV) ont été rendues uniformes à travers la création de six niveaux de sanctions. On a visé à ce que les sanctions prévues dans le présent article correspondent au mieux à celles figurant dans la loi sur les services.

Peuvent dès lors être punies d'une sanction du niveau 2 (à savoir une amende de 26 à 10.000 euros), les entreprises qui omettent de fournir les informations visées aux articles XVI.2 à XVI.4, §§1^{er} et 2, ainsi que celles qui, dans la dénomination de leur service clientèle, font référence à une dénomination réservée à une entité qualifiée. Celles qui enfreignent de mauvaise foi les dispositions précitées peuvent être punies d'une sanction du niveau 3 (à savoir une amende de 26 à 25.000 euros).

Article 5

Par dérogation à l'article 2 de la loi du 1^{er} avril 1971 portant création d'une Régie des Bâtiments, la Régie des bâtiments est autorisée à prendre en charge les coûts afférents au loyer du bâtiment occupé par le Service de médiation pour le consommateur visé à l'article XVI.5 du Code de droit économique.

Article 6

Les articles 25 à 28 de la loi sur les services du 26 mars 2010 sont repris aux articles XVI.2 à XVI.4, §§ 1^{er} et 2, et sont abrogés par conséquent, ainsi que les dispositions (pénales) y afférentes.

Artikel 4

Zoals was voorzien in artikel 51 van de dienstenwet staan er strafsancties op de bepalingen die aan de ondernemingen verplichtingen opleggen in hun relatie met de consument. De mogelijke strafsancties die voor overtredingen op het Wetboek van economisch recht zijn voorzien (boek XV) zijn eenvormig gemaakt door het creëren van zes sanctieniveaus. Er is naar gestreefd de sancties bepaald in dit artikel zoveel mogelijk te laten aansluiten bij deze ingeschreven in de dienstenwet.

Met een sanctie van niveau 2 (dit is een geldboete van 26 euro tot 10.000 euro) kunnen derhalve worden bestraft de ondernemingen die in gebreke blijven de informatie te verstrekken bedoeld in de artikelen XVI.2 tot XVI.4, §§1 en 2, alsook zij die in de benaming van hun klantendienst een verwijzing maken naar een benaming die voorbehouden is aan een gekwalificeerde entiteit. Zij die ter kwader trouw voornoemde bepalingen overtreden, kunnen worden bestraft met een sanctie van niveau 3 (dit is een geldboete van 26 euro tot 25.000 euro).

Artikel 5

In afwijking van artikel 2 van de wet van 1 april 1971 houdende oprichting van een Regie der Gebouwen, wordt de Regie der Gebouwen gemachtigd om de kosten van de huur van het gebouw bezet door de Consumentenombudsdiest als bedoeld in artikel XVI.5 van het Wetboek van economisch recht ten laste te nemen.

Artikel 6

De artikelen 25 tot 28 van de dienstenwet van 26 maart 2010 zijn overgenomen in artikel XVI. 2 tot XVI. 4, §§ 1 en 2, en worden bijgevolg opgeheven, alsook de daarmee verband houdende (straf)bepalingen.

Articles 7 à 10

Ces articles n'appellent aucun commentaire.

Le ministre de l'Économie et des Consommateurs,

Johan VANDE LANOTTE

La ministre des Affaires Intérieures et de l'Égalité des Chances,

Joëlle MILQUET

Le secrétaire d'État à la Mobilité,

Melchior WATHELET

Artikel 7 tot 10

Deze artikelen behoeven geen commentaar.

De minister van Economie en Consumenten,

Johan VANDE LANOTTE

De minister van Binnenlandse Zaken en Gelijke Kansen,

Joëlle MILQUET

De staatssecretaris voor Mobiliteit,

Melchior WATHELET

AVANT-PROJET DE LOI**soumis à l'avis du Conseil d'État**

Avant-projet de loi portant insertion d'un Livre XVI, "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation" dans le Code de droit économique

CHAPITRE I^{ER}**Disposition générale****Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

CHAPITRE II**Le Code de droit économique****Art. 2**

Dans le livre Ier, titre 2, du Code de droit économique, il est inséré un chapitre 11 rédigé comme suit:

"Chapitre 11: Définitions propres au livre XVI.

Art. I.19. Les définitions suivantes sont applicables au livre XVI:

1° association professionnelle, organisation ou organisme professionnel: association ayant pour but exclusivement ou principalement l'étude, la protection et la promotion des intérêts professionnels ou interprofessionnels de ses membres;

2° litige de consommation: tout litige survenant entre un consommateur et une entreprise relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit;

3° règlement extrajudiciaire des litiges de consommation: toute intervention d'une entité créée par les autorités ou d'une entité indépendante de nature privée qui, propose ou impose une solution ou qui réunit les parties en vue du règlement d'un litige de consommation.

4° entité qualifiée: toute entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire de litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie dresse et communique à la Commission européenne en exécution de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE.

VOORONTWERP VAN WET**onderworpen aan het advies van de Raad van State**

Voorontwerp van wet houdende de invoeging van een Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht

HOOFDSTUK I**Algemene bepaling****Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

HOOFDSTUK II**Het Wetboek van economisch recht****Art. 2**

In boek I, titel 2, van het Wetboek van economisch recht wordt een hoofdstuk 11 ingevoegd, luidende:

"Hoofdstuk 11. Definities eigen aan boek XVI.

Art. I.19. "Voor de toepassing van boek XVI gelden de volgende definities:

1° handelsvereniging, beroepsorde of organisatie: vereniging die uitsluitend of hoofdzakelijk het bestuderen, het beschermen en het bevorderen van de professionele of interprofessionele belangen van zijn leden tot doel heeft;

2° consumentengeschil: elk geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product;

3° buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen: elke tussenkomst van een door de overheid opgerichte entiteit of van een onafhankelijke private entiteit die een oplossing voorstelt of oplegt of die partijen bijeenbrengt met het oog op de regeling van het consumentengeschil.

4° gekwalificeerde entiteit: elke private of door een publieke overheid opgerichte entiteit die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie in uitvoering van de richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.

Art. 3

Dans le même Code un livre XVI est inséré, rédigé comme suit:

“Livre XVI: Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Titre 1^{er}. Disposition générale

Art. XVI.1. Le présent livre transpose:

1° la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE;

2° certaines dispositions de la Directive 2006/123/CE relative aux services dans le marché intérieur.

Titre 2: Le traitement des plaintes par les entreprises

Art. XVI.2. Afin de permettre au consommateur d'introduire directement une plainte auprès de l'entreprise ou de demander de l'information relative à l'exécution d'un contrat déjà conclu, l'entreprise fournit les informations visées à l'article III.74 et lorsqu'un tel service existe, le numéro de téléphone et de télécopieur et l'adresse électronique du service compétent en la matière. Ce service ne peut faire référence dans sa dénomination aux termes “ombuds”, “médiation”, “conciliation”, “arbitrage”, “entité qualifiée” ou de “règlement extrajudiciaire des litiges”.

Art. XVI.3. L'entreprise répond aux plaintes visées à l'article XVI.2, dans les plus brefs délais et fait preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante.

Art. XVI.4. § 1^{er}. Lorsqu'une entreprise est tenue par la loi ou une disposition réglementaire ou par un code de conduite auquel elle a souscrit en conséquence de son adhésion à une association, une organisation professionnelle ou à un ordre professionnel ou parce qu'elle s'est engagée par le biais de ses conditions générales ou particulières de vente, à recourir à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, elle en informe le consommateur de manière claire, compréhensible et aisément accessible.

§ 2. Les informations visées au paragraphe précédent permettent d'accéder à des informations détaillées sur les caractéristiques et les conditions d'utilisation de ces moyens de règlement de litiges de consommation et comprennent les coordonnées et l'adresse du site internet de l'entité ou des entités qualifiées concernées.

Le cas échéant, ces informations sont disponibles sur le site internet ainsi que dans les conditions générales de vente de l'entreprise.

§ 3. Lorsque un litige de consommation ne trouve pas de solution en application de l'article XVI.3, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, au consommateur les informations visées aux paragraphes 1^{er}

Art. 3

In hetzelfde Wetboek wordt een boek XVI ingevoegd, luidende:

“Boek XVI: Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Titel 1. Algemene bepaling

Artikel XVI.1. Dit boek geeft omzetting aan:

1° Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG;

2° sommige bepalingen van Richtlijn 2006/123/EG van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt.

Titel 2: De behandeling van klachten door de ondernemingen

Art. XVI.2. Teneinde de consument toe te laten bij een onderneming rechtstreeks een klacht in te dienen of informatie te vragen in verband met een reeds afgesloten overeenkomst, verstrekt de onderneming daartoe, aanvullend op de gegevens bedoeld in artikel III.74, en wanneer een terzake bevoegde dienst bestaat, diens telefoon- en faxnummer en elektronisch adres. Deze dienst mag in zijn benaming geen verwijzing maken naar de termen “ombuds”, “bemiddeling”, “verzoening”, “arbitrage”, “gekwalificeerde entiteit” of “buitengerechtelijke geschillenregeling”.

Art. XVI.3. De onderneming reageert zo snel mogelijk op de in artikel XVI.2, bedoelde klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden.

Art. XVI.4. § 1. Wanneer een onderneming door een wetelijke of reglementaire bepaling, door een gedragscode die ze heeft onderschreven, als gevolg van het lidmaatschap van een handelsvereniging, een beroepsorganisatie of een beroepsorde of op grond van een bepaling uit haar eigen algemene of bijzondere verkoopsvoorwaarden gehouden is tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, brengt zij de consument hiervan op de hoogte op een heldere, begrijpelijke en makkelijk toegankelijke manier.

§ 2. De inlichtingen bedoeld in de vorige paragraaf geven aan hoe gedetailleerde informatie kan worden verkregen over de kenmerken en de toepassingsvoorwaarden van deze buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en vermelden de contactgegevens en het adres van de website van de betrokken gekwalificeerde entiteit.

Desgevallend worden deze inlichtingen hernomen op de website en in de algemene verkoopsvoorwaarden van de onderneming.

§ 3. Wanneer een consumentengeschil binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt in toepassing van artikel XVI.3, verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de consument de inlichtingen bedoeld in de paragrafen 1 en 2

et 2 et y indique si elle est obligée à ou prête à recourir à un règlement extrajudiciaire du litige de consommation en indiquant les coordonnées de l'entité compétente. Il est également communiqué si cette entité est une entité qualifiée.

Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

Titre 3: Le Service de médiation pour le consommateur

Chapitre 1^{er}. Cr éation et missions

Art. XVI.5. Il est institué un service public autonome ayant la personnalité juridique, dénommé le "Service de Médiation pour le consommateur, qui consiste en un point de contact et un service pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Art. XVI.6. Le Service de médiation pour le consommateur est chargé des missions suivantes:

1° informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, en particulier sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

2° réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter lui-même;

3° intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente;

Art. XVI.7. Le Service de médiation pour le consommateur dresse annuellement un rapport sur l'exécution de ses missions à l'attention du Ministre.

Le Roi fixe les modalités et le contenu du rapport.

Chapitre 2. Fonctionnement

Art. XVI.8. § 1^{er}. Le Service de médiation pour le consommateur est géré et représenté par un Comité de direction constitué des dix membres suivants:

1° les deux membres du "service de médiation pour les télécommunications", tel qu'il est visé à l'article 43bis, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques;

2° les deux membres du "service de médiation pour le secteur postal", tel qu'il est visé à l'article 43ter, § 1^{er}, de la loi précédente;

3° les deux membres du "service de médiation pour l'énergie", visé à l'article 27, § 1^{er}, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité;

en vermeldt hierbij of zij gebonden is tot dan wel bereid is beroep te doen op buitenrechtelijke regeling van het consumentengeschil met vermelding van de coördinaten van de bevoegde entiteit. Er wordt tevens meegedeeld of deze entiteit een gekwalificeerde entiteit is.

Deze inlichtingen worden schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager verstrekt.

Titel 3: De Consumentenombudsdiest

Hoofdstuk 1. Oprichting en opdrachten

Art. XVI.5. Erwordt een autonome openbare dienst met rechts-persoonlijkheid opgericht, de "Consumentenombudsdiest" genaamd, bestaande uit een contactpunt en een dienst voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Art. XVI.6. De Consumentenombudsdiest is belast met de volgende opdrachten:

1° de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

2° elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de terzake bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;

3° zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is;

Art. XVI.7. De Consumentenombudsdiest stelt jaarlijks een verslag op over de vervulling van zijn opdrachten ter attentie van de Minister.

De Koning bepaalt de modaliteiten en inhoud van het verslag.

Hoofdstuk 2. Werking

Art. XVI.8. § 1. De Consumentenombudsdiest wordt beheerd en vertegenwoordigd door een Directiecomité dat bestaat uit de volgende tien leden:

1° de twee leden van de "ombudsdiest voor telecommunicatie", als bedoeld in artikel 43bis, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;

2° de twee leden van de "ombudsdiest voor de postsector", als bedoeld in artikel 43ter, § 1, van voornoemde wet;

3° de twee leden van de "ombudsdiest voor energie", als bedoeld in artikel 27, § 1, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt;

4° les deux membres du “service de médiation pour les voyageurs ferroviaires”, visé à l’article 11, § 1^{er}, de la loi du 28 avril 2010 portant dispositions diverses;

5° le médiateur du “service de médiation des services financiers”, visé à l’article VII.193 du Code de droit économique;

6° le médiateur du “service de médiation des assurances”, visé à l’article 300 de la loi du xxx relative aux assurances.

Un représentant du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie siège au Comité de direction avec voix consultative et pour autant que des décisions relatives à la gestion du service de médiation pour le consommateur figurent à l’ordre du jour.

§ 2. Le Comité de direction désigne tous les deux ans, parmi ses membres, un président et un vice-président, qui appartient à l’autre rôle linguistique.

Chaque service de médiation visé au paragraphe 1^{er} dispose de deux voix.

En cas de partage des voix, la voix du président est prépondérante. Si le président est empêché, il est remplacé dans ses fonctions par le vice-président.

§ 3. Dans le respect des dispositions légales et réglementaires qui s’appliquent, le Comité de direction est compétent pour prendre tout acte de disposition et d’administration nécessaire à la gestion du Service de médiation pour le consommateur, en vue de l’accomplissement de ses missions visées à l’article XVI.6.

Relèvent, entre autres, des actes de gestion, l’approbation du plan de politique annuelle, l’élaboration du budget et le contrôle de son exécution, l’élaboration des comptes annuels des recettes et dépenses ainsi que l’élaboration du plan du personnel.

§ 4. Le Comité de direction peut décider de sa propre initiative de la consolidation des budgets des services de médiation énumérés à l’article XVI.8, et de la rédaction d’un plan stratégique, d’un compte annuel et d’un plan de personnel communs.

§ 5. Les membres du comité de direction forment un collège. En vue de remplir les missions du Service de médiation pour le consommateur, le Comité de direction peut octroyer des délégations à un ou plusieurs de ses membres par décision collégiale.

Lorsqu’un médiateur, membre du Comité de direction, se trouve dans l’impossibilité d’exercer ses fonctions, ou lorsque le mandat de médiateur n’a pas été rempli ou a pris fin pour quelque motif que ce soit, les autres médiateurs, membres du Comité de direction, sont habilités à exercer temporairement ses attributions.

4° de twee leden van de “ombudsdiest voor treinreizigers”, als bedoeld in artikel 11, § 1, van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen;

5° de ombudsman van de “ombudsdiest voor de financiële diensten”, als bedoeld in artikel VII.193 van het Wetboek van economisch recht;

6° de ombudsman van de “ombudsdiest verzekeringen”, als bedoeld in artikel 300 van de wet van xxx op de verzekeringen.

Een vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie zetelt in het Directiecomité met raadgevende stem en voor zover beslissingen die verband houden met het beheer van de Consumentenombudsdiest op de dagorde staan.

§ 2. Het Directiecomité duidt om de twee jaar onder zijn leden een voorzitter en een ondervoorzitter aan, die elk tot een andere taalrol behoren.

Iedere ombudsdiest als bedoeld in paragraaf 1 beschikt over twee stemmen.

Bij staking van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend. Zo de voorzitter verhinderd is, neemt de ondervoorzitter zijn functies waar.

§ 3. Binnen het kader van de wettelijke en reglementaire bepalingen is het Directiecomité bevoegd om alle daden van beschikking en beheer te stellen die nodig zijn voor het beheer van de Consumentenombudsdiest, ter vervulling van zijn opdrachten bedoeld in artikel XVI.6.

Tot de taken van beheer behoren onder meer het jaarlijks goedkeuren van het beleidsplan, het opmaken van de begroting en het toezicht houden op de uitvoering ervan, het opmaken van de jaarrekening van ontvangsten en uitgaven, en het opmaken van het personeelsplan.

§ 4. Het Directiecomité kan op eigen initiatief beslissen tot consolidatie van de begrotingen van de ombudsdiesten opgesomd in artikel XVI.8, en tot het opmaken van een gemeenschappelijk beleidsplan, jaarrekening en personeelsplan.

§ 5. De leden van het Directiecomité vormen een college. Om de opdrachten van de Consumentenombudsdiest te vervullen, kan het Directiecomité aan één of meer van zijn leden delegaties verlenen door een collegiale beslissing.

Wanneer een ombudsman, lid van het Directiecomité, zich in de onmogelijkheid bevindt zijn ambt uit te oefenen, of wanneer het mandaat van ombudsman tijdelijk niet ingevuld is of een einde neemt om welke reden ook, zijn de andere ombudsmannen, leden van het Directiecomité, gemachtigd zijn bevoegdheden tijdelijk uit te oefenen.

Art.XVI.9. Les membres informent le Comité de direction sans délai de toute circonstance susceptible d'affecter ou de pouvoir affecter leur indépendance ou leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation dont ils sont chargé en application de l'article XVI.6, 3°.

Le membre du Comité de direction concerné est remplacé par un autre membre désigné à cette fin par le Comité de direction.

Art. XVI.10. Le Comité de direction dresse un règlement d'ordre intérieur qui est soumis au Ministre pour approbation.

Art.XVI.11. Le Service de médiation pour le consommateur, en vue de l'accomplissement de ses missions visées à l'article XVI.6, est financé par:

1° une partie des "contributions aux frais de médiation" légales ou réglementaires qui sont prélevées afin de financer les médiateurs visés à l'article XVI. 8, § 1^{er}, pour le financement de la mission visée à l'article XVI.6, 1°. Chacun des services de médiation concernés budgetise au *pro rata* la part du point de contact visée à l'article XVI.13, qu'il entend utiliser et verse cette part au Service de médiation pour le consommateur;

2° une subvention à charge du budget général des dépenses

Art. XVI.12. Le Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, met des moyens logistiques et matériels à la disposition du Service de médiation pour le consommateur. À cette fin, un contrat de prestation de services sera conclu entre le Service de médiation pour le consommateur, les secteurs concernés et le Service public fédéral Economie, ratifié par le Roi.

Chapitre 3. Compétences

Section 1ère. Information

Art.XVI.13. Le Service de médiation pour le consommateur institue un point de contact pour l'information sur les droits et obligations réciproques des consommateurs et des entreprises en particulier sur les procédures existantes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Art. XVI. 14. Le Service de médiation pour le consommateur met son rapport annuel à disposition du public sur son site internet.

Section 2. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1ère. La réception des demandes

Art.XVI.15. § 1^{er}. Le Service de médiation pour le consommateur réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Art.XVI.9. De leden lichten het Directiecomité zonder verwijl in van elke omstandigheid die van aard is hun onafhankelijkheid of hun onpartijdigheid aan te tasten of aan te kunnen tasten of aanleiding te kunnen geven tot een belangengenconflict met een van de partijen bij de procedure tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarmee zij zijn belast in toepassing van artikel XVI.6, 3°.

Met het oog hierop vervangt het Directiecomité het lid door een ander lid.

Art. XVI.10. Het Directiecomité stelt een huishoudelijk reglement op dat ter goedkeuring aan de Minister wordt voorgelegd.

Art.XVI.11. De Consumentenombudsdiest, ter vervulling van zijn opdrachten bedoeld in artikel XVI.6, wordt gefinancierd door:

1° een gedeelte van de wettelijke of reglementaire "ombudsbijdragen" die worden geheven ter financiering van de ombudsdiesten bedoeld in artikel XVI.8, § 1, ter financiering van de opdracht bedoeld in artikel XVI.6, 1°. Elk van de betrokken ombudsdiesten begroot *pro rata* van welk aandeel in het contactpunt bedoeld in artikel XVI.13, zij gebruik maakt, en stort dit gedeelte door aan de Consumentenombudsdiest;

2° een subsidie ten laste van de algemene uitgavenbegroting.

Art.XVI.12. De Federale overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie stelt logistieke en materiële middelen ter beschikking van de Consumentenombudsdiest. Daartoe zal een dienstverleningsovereenkomst overeengekomen worden tussen de Consumentenombudsdiest, de betrokken sectoren en de Federale overheidsdienst Economie, bekragtigd door de Koning.

Hoofdstuk 3. Bevoegdheden

Afdeling 1. Informatie

Art.XVI.13. De Consumentenombudsdiest richt een contactpunt in voor informatie over de wederzijdse rechten en plichten van de consumenten en de ondernemingen en in het bijzonder over de bestaande procedures voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Art. XVI.14. De Consumentenombudsdiest stelt zijn jaarverslag ter beschikking van het publiek op zijn website.

Afdeling 2. De buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Onderafdeling 1. De ontvangst van de aanvragen

Art. XVI.15. § 1. De Consumentenombudsdiest neemt elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst.

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation peut être introduite auprès du Service de Médiation pour le consommateur par lettre, par fax, par courrier électronique ou sur place.

§ 2. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel une entité qualifiée est compétente, le Service de médiation pour le consommateur lui transmet la demande sans délai.

Il en informe le demandeur et communique les coordonnées de l'entité qualifiée compétente. Il indique également que la transmission ne préjuge pas de la recevabilité de la demande.

§ 3. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel aucune entité qualifiée n'est compétente, le Service de médiation pour le consommateur traite lui-même la demande.

Sous - section 2. Traitement des litiges de consommation

Art.XVI.16. § 1^{er}. Dès que le Service de médiation pour le consommateur dispose de tous les documents nécessaires à l'examen de la demande visée à l'article XVI.15, § 3, il informe les parties de la réception de la demande complète ainsi que de la date de réception.

§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur refuse de traiter une demande visée au paragraphe 1^{er}:

1° lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;

2° lorsque la plainte est anonyme ou que l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable;

3° lorsque la plainte a déjà été traitée par une entité qualifiée en ce compris si elle a refusé de la traiter pour un des motifs visés à l'article XVI.25, § 1^{er}, 7°, à l'exception du point e);

4° lorsque la plainte vise le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice;

§ 3. Le Service de médiation pour le consommateur peut refuser de traiter une demande visée au paragraphe 1^{er}:

1° lorsque la plainte en question n'a pas été préalablement introduite auprès de l'entreprise concernée;

2° lorsque la plainte en question a été introduite depuis plus d'un an auprès de l'entreprise concernée;

3° lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du Service de Médiation pour le consommateur;

§ 4. Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, le Service de médiation pour le consommateur informe les parties, de sa décision de poursuivre ou

Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan bij de Consumentenombudsdiest per brief, per fax, via elektronische post of ter plaatse worden ingediend.

§ 2. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor een gekwalificeerde entiteit bevoegd is, zendt de Consumentenombudsdiest haar de aanvraag zonder verwijl over.

Hij brengt de aanvrager op de hoogte van de overzending en deelt de coördinaten van de bevoegde gekwalificeerde entiteit mee. Tevens vermeldt hij dat de overzending geen uitspraak inhoudt over de ontvankelijkheid van de aanvraag.

§ 3. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor geen gekwalificeerde entiteit bevoegd is, neemt de Consumentenombudsdiest de aanvraag zelf in behandeling.

Onderafdeling 2. Behandeling van consumentengeschillen

Art.XVI.16. § 1. Van zodra de Consumentenombudsdiest over alle documenten beschikt die nodig zijn voor het onderzoek van de aanvraag bedoeld in artikel XVI.15, § 3, deelt hij de partijen mee dat hij de volledige aanvraag heeft ontvangen, alsook de datum waarop.

§ 2. De Consumentenombudsdiest weigert een aanvraag bedoeld in paragraaf 1 te behandelen:

1° wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrorend is;

2° wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;

3° wanneer de klacht reeds door een gekwalificeerde entiteit werd behandeld, ook indien zij niet ontvankelijk werd verklaard omwille van één van de redenen opgesomd in artikel XVI.25, § 1, 7°, met uitzondering van punt e);

4° wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;

§ 3. De Consumentenombudsdiest kan een aanvraag bedoeld in paragraaf 1 weigeren te behandelen:

1° wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend;

2° wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;

3° wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Consumentenombudsdiest ernstig in het gedrang zou brengen.

§ 4. De Consumentenombudsdiest deelt zijn beslissing om de behandeling van de aanvraag verder te zetten of te weigeren aan de partijen mee binnen een termijn van drie

de refuser le traitement de la demande. En cas de refus la décision est motivée.

Art. XVI.17. § 1^{er}. Dans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète, le Service de médiation pour le consommateur communique l'issue du règlement du litige aux parties.

A titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

§ 2. Lorsque le Service de médiation pour le consommateur a obtenu un règlement amiable du litige, il clôture le dossier et envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable aux parties.

Si un règlement amiable ne peut pas être obtenu, le Service de médiation pour le consommateur en informe les parties par écrit ou sur un autre support durable et peut en même temps formuler une recommandation à l'entreprise concernée, avec copie au demandeur.

Si l'entreprise concernée ne suit pas cette recommandation, elle dispose d'un délai de trente jours calendrier pour faire connaître sa position motivée au Service de médiation pour le consommateur et au demandeur.

Art. XVI.18. § 1^{er}. Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète visée à l'article XVI.16, § 1^{er}.

La suspension court jusqu'au jour où le Service de médiation pour le consommateur communique aux parties:

- que le traitement de la demande est refusé, en application de l'article XVI.16, § 3;
- ou, quel est le résultat du règlement amiable, en application de l'article XVI.17, § 2.

§ 2. Dès que l'entreprise est informée de la réception par le Service de médiation pour le consommateur de la demande complète, conformément à l'article XVI.16, § 1^{er}, elle suspend toute procédure de recouvrement, jusqu'au jour visé au paragraphe 1^{er}, alinéa 2.

Art. XVI.19. § 1^{er}. Le Service de médiation pour le consommateur peut, dans le cadre d'une demande introduite auprès de lui, prendre connaissance sur place des livres, correspondances, rapports et, en général, de tout document et écrit de l'entreprise concernée, qui ont un rapport direct avec l'objet de la demande. Il peut demander toute explication et information utiles aux administrateurs, agents et préposés de l'entreprise, et procéder à toute vérification utile pour l'enquête.

§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur peut se faire assister par des experts.

weken na ontvangst van de volledige aanvraag. In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd.

Art. XVI.17. § 1. De Consumentenombudsdiest brengt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, de uitkomst van de geschillenregeling ter kennis van de partijen.

Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn, en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

§ 2. Wanneer de Consumentenombudsdiest een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager.

Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Consumentenombudsdiest dit schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager mede aan de partijen en kan de hij tezelfdertijd een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken onderneming.

Wanneer de betrokken onderneming deze aanbeveling niet volgt, beschikt zij over een termijn van dertig kalenderdagen om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen aan de Consumentenombudsdiest en aan de aanvrager.

Art. XVI.18. § 1. De verjaringstermijnen van gemeen recht worden geschorst vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag als bedoeld in artikel XVI.16, § 1.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Consumentenombudsdiest aan de partijen meedeelt:

- dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd, in toepassing van artikel XVI.16, § 3;
- ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling, in toepassing van artikel XVI.17, § 2.

§ 2. Van zodra de onderneming in kennis is gesteld van de ontvangst van de volledige aanvraag door de Consumentenombudsdiest, overeenkomstig artikel XVI.16, § 1, schorst ze elke invorderingsprocedure, tot op de dag bedoeld in paragraaf 1, tweede lid.

Art. XVI.19. § 1. De Consumentenombudsdiest kan, in het kader van een bij hem ingediende aanvraag, ter plaatse kennis nemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de aanvraag. Hij kan van de bestuurders, agenten en aangestelden van de onderneming alle nodige uitleg en informatie vorderen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.

§ 2. De Consumentenombudsdiest mag zich laten bijstaan door deskundigen.

Art. XVI.20. Tous les renseignements que le Service de médiation pour le consommateur obtient dans le cadre d'un règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, sont traités de façon confidentielle.

Ils ne peuvent être utilisés que dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, à l'exception de leur traitement en vue du rapport annuel.

Art. XVI.21. Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation par le Service de médiation pour le consommateur est gratuit.

Chapitre 4. Les membres du personnel du Service de médiation pour le consommateur

Art.XVI.22. Le Roi peut, par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, transférer au Service de médiation pour le consommateur les membres du personnel employés par les services de médiation cités à l'article XVI.8, et fixer les modalités particulières à cet égard.

Ce transfert est réalisé avec maintien intégral de leurs droits et de leur ancienneté administrative et pécuniaire.

Art.XVI.23. § 1^{er}. Les membres du personnel qui sont associés aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges en application de l'article XVI.6, 3^e et 4^e possèdent des connaissances suffisantes dans le domaine du règlement des litiges de consommation.

Le Roi peut préciser les règles pour l'application de l'alinéa précédent.

§ 2. Les membres du personnel visés au paragraphe 1^{er} communiquent sans délai au Comité de direction visé à l'article XVI.8, § 1^{er}, toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire de litige de consommation à laquelle ils sont associés.

Titre 4. Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées

Art. XVI.24. § 1^{er}. Le Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie établit la liste des entités qui procèdent au règlement extrajudiciaire de litiges de consommation et qui répondent aux conditions visées à l'article XVI.25 et la publie sur son site web.

Cette liste est communiquée à la Commission européenne.

§ 2. L'entité qui souhaite figurer sur la liste visée au paragraphe 1^{er} adresse une demande au Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie. Cette demande contient toutes les données nécessaires à démontrer qu'il est satisfait aux conditions énumérées à l'article XVI.25, § 1^{er}.

Art. XVI.20. Alle inlichtingen die de Consumentenombudsdiest ontvangt in het kader van de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, worden vertrouwelijk behandeld.

Ze mogen enkel worden gebruikt in het kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met uitzondering van de verwerking met het oog op het jaarverslag.

Art. XVI.21. De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil door de Consumentenombudsdiest is kosteloos.

Hoofdstuk 4. De personeelsleden van de Consumentenombudsdiest

Art.XVI.22. De Koning kan, in een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de personeelsleden tewerkgesteld bij de ombudsdiesten opgesomd in artikel XVI.8 overdragen aan de Consumentenombudsdiest, en daartoe de nadere regels vaststellen.

Deze overdracht geschiedt met volledig behoud van hun rechten, administratieve en geldelijke anciënniteit.

Art.XVI.23. § 1. De personeelsleden die betrokken zijn bij de procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in toepassing van artikel XVI.6, 3^e en 4^e beschikken over voldoende kennis op het vlak van regeling van consumentengeschillen.

De Koning kan nadere regels bepalen voor de toepassing van het vorige lid.

§ 2. De personeelsleden bedoeld in paragraaf 1 stellen zonder verwijl het Directiecomité bedoeld in artikel XVI.8, § 1, op de hoogte van elke omstandigheid die van aard is hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid de beïnvloeden of te kunnen beïnvloeden of die aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarbij ze betrokken zijn.

Titel 4. De gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Art. XVI.24. § 1. De Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie stelt de lijst op van entiteiten die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doen en die voldoen aan de voorwaarden bedoeld in artikel XVI.25, en maakt deze lijst bekend op haar website.

Deze lijst wordt meegedeeld aan de Europese Commissie.

§ 2. De entiteit die wil opgenomen worden in de lijst bedoeld in paragraaf 1, dient daartoe een aanvraag in bij de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie. De aanvraag omvat alle gegevens die nodig zijn om aan te tonen dat wordt voldaan aan de voorwaarden opgesomd in artikel XVI.25, § 1.

§ 3. Lorsqu'une entité reprise sur la liste visée au paragraphe 1^{er} ne satisfait plus aux conditions du présent titre, elle est rayée de la liste. L'entité est entendue avant d'être éventuellement retirée de la liste.

Art. XVI.25. § 1^{er}. Les conditions auxquelles satisfont une entité qualifiée, sont les suivantes:

- 1° l'entité est indépendante et impartiale;
- 2° les personnes physiques chargées du règlement extra-judiciaire des litiges de consommation au sein de l'entité disposent des compétences nécessaires;
- 3° l'entité est transparente au regard de sa composition, de son règlement de procédure, de son financement et de ses activités;
- 4° l'entité est, aussi bien en ligne qu'hors ligne, aisément accessible aux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent, et sans devoir faire appel à un représentant légal;
- 5° les procédures sont gratuites ou à coût réduit pour les consommateurs;
- 6° le règlement de procédure précise suffisamment quand l'entité considère une demande comme étant complète;
- 7° le règlement de procédure fixe de manière exhaustive les motifs de refus de traitement d'une demande de règlement des litiges de consommation. Ceux-ci ne peuvent se fonder que sur ce qui suit:
 - a) aucune plainte n'a été déposée au préalable auprès de l'entreprise concernée;
 - b) la demande est anonyme ou l'autre partie n'est pas identifiée ou aisément identifiable;
 - c) la demande est introduite après l'écoulement du délai fixé par le règlement de procédure de l'entité; ce délai ne peut être inférieur à un an à dater de la soumission du litige à l'entreprise concernée;
 - d) la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;
 - e) la demande ne relève pas des litiges de consommation pour lesquels l'entité est compétente;
 - f) bien que la demande relève des litiges de consommation pour lesquels l'entité est compétente, le montant ou la valeur estimée de la demande est inférieur ou supérieur aux seuils fixés par le règlement de procédure de l'entité;
 - g) la demande vise au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice;
 - h) lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif de l'entité qualifiée;
- 8° le règlement de procédure précise que l'entité communique aux parties, dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, sa décision de poursuivre

§ 3. Wanneer een entiteit die is opgenomen in de lijst bedoeld in paragraaf 1, niet meer voldoet aan de voorwaarden van deze titel, wordt zij van de lijst geschrapt. Vooraleer eventueel van de lijst te worden geschrapt, wordt de entiteit gehoord.

Art. XVI.25. § 1. De voorwaarden waaraan een gekwalificeerde entiteit voldoet, zijn de volgende:

- 1° de entiteit is onafhankelijk en onpartijdig;
- 2° de natuurlijke personen die binnen de entiteit belast zijn met de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen over de vereiste deskundigheid beschikken;
- 3° de entiteit is transparant wat betreft haar samenstelling, procedurereglement, financiering en activiteiten;
- 4° de entiteit is zowel offline als online gemakkelijk toegankelijk voor de partijen, ongeacht waar ze zich bevinden, en zonder zich te moeten beroepen op een wettelijke vertegenwoordiger;
- 5° de procedures zijn gratis of tegen geringe vergoeding voor de consumenten;
- 6° het procedurereglement bepaalt voldoende duidelijk wanneer de entiteit een aanvraag als volledig beschouwt;
- 7° het procedurereglement bepaalt op uitputtende wijze de motieven om de behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling te weigeren, die enkel kunnen steunen op het volgende:
 - a) de betreffende klacht werd niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming ingediend;
 - b) de aanvraag anoniem wordt ingediend of de tegenpartij is niet geïdentificeerd of gemakkelijk identificeerbaar;
 - c) de betreffende aanvraag wordt ingediend na het verstrijken van de termijn bepaald in het procedurereglement van de entiteit; deze termijn mag niet korter zijn dan één jaar na voorlegging van het geschil aan de betrokken onderneming;
 - d) de aanvraag verzonden, kwetsend of eerrorend is;
 - e) de aanvraag valt niet onder de consumentengeschillen waarvoor de entiteit bevoegd is;
 - f) alhoewel de aanvraag onder de consumentengeschillen valt waarvoor de entiteit bevoegd is, het bedrag of de geschatte waarde van de aanvraag minder of meer bedraagt dan de drempels die in het procedurereglement van de entiteit zijn vastgesteld;
 - g) de aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;
 - h) wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de gekwalificeerde entiteit ernstig in het gedrang zou brengen;
- 8° het procedurereglement bepaalt dat de entiteit, binnen drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag, de partijen haar beslissing meedeelt om de aanvraag al dan

ou non le traitement de la demande; en cas de refus, cette décision est motivée;

9° le règlement de procédure précise que le règlement des litiges se fait dans un délai de nonante jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète; à titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée;

10° un éventuel seuil tel que visé au point 7°, f), ne peut pas être de nature à exclure un nombre déraisonnable de litiges de consommation;

11° la procédure offre à chaque partie la possibilité d'exprimer son point de vue et de prendre connaissance des arguments et des faits avancés;

12° l'entité garantit le caractère confidentiel des renseignements communiqués par les parties;

13° chaque partie est informée par écrit ou sur support durable de l'issue de la procédure de façon motivée.

§ 2. Outre les conditions visées au paragraphe 1^{er}, les entités qualifiées répondent aux dispositions des articles 1676 à 1723 du Code judiciaire lorsqu'elles appliquent une procédure arbitrale.

§ 3. Le Roi peut préciser les conditions énumérées au paragraphe 1^{er} afin de garantir l'accessibilité des entités qualifiées, leur compétence, leur indépendance, leur impartialité, leur transparence, leur efficacité et leur équité ainsi que la liberté des parties.

Art. XVI.26. Les personnes qui sont en charge d'une procédure de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation communiquent sans délai à l'entité qualifiée et/ou aux parties concernées toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie.

Le Roi précise les règles d'application de l'alinéa précédent.

Art. XVI.27. § 1^{er}. Dès qu'une entité qualifiée a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, les délais de prescription de droit commun sont suspendus.

La suspension court jusqu'au jour où l'entité qualifiée communique aux parties:

— que le traitement de la demande est refusé, en application de l'article XVI.25, § 1^{er}, 8°;

— ou bien, quel est le résultat du règlement amiable, en application de l'article XVI.25, § 1^{er}, 13°.

niet verder te behandelen; in geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd;

9° het procedurereglement bepaalt dat de regeling van de geschillen gebeurt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag; deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn, en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil;

10° een eventuele drempel zoals bedoeld onder punt 7°, f), mag niet van aard zijn de behandeling van een onredelijk aantal consumentengeschillen uit te sluiten;

11° de procedure geeft iedere partij de gelegenheid om haar standpunt duidelijk te maken en om kennis te nemen van de opgeworpen argumenten en feiten;

12° de entiteit waarborgt het vertrouwelijk karakter van de inlichtingen die de partijen mededelen;

13° elke partij wordt op een gemotiveerde wijze schriftelijk of op duurzame gegevensdrager op de hoogte wordt gebracht van de uitkomst van de procedure.

§ 2. Naast de voorwaarden bedoeld in paragraaf 1 voldoen de gekwalificeerde entiteiten in geval van arbitrale procedure aan de bepalingen van de artikelen 1676 tot 1723 van het Gerechtelijk Wetboek.

§ 3. De Koning kan de voorwaarden opgesomd in paragraaf 1 verduidelijken om de toegankelijkheid, de bekwaamheid, de onafhankelijkheid, de onpartijdigheid, de transparantie, de doeltreffendheid en de billijkheid van de gekwalificeerde entiteiten te waarborgen, alsook de vrijheid van de partijen.

Art. XVI.26. De personen die belast zijn met een procedure van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen delen zonder verwijl aan de gekwalificeerde entiteit en/of aan de betrokken partijen elke omstandigheid mee die van aard is of kan zijn om te worden beschouwd als hun onafhankelijkheid, hun onpartijdigheid aan te tasten of als aanleiding te geven aan een belangengenflict met een van de partijen.

De Koning verduidelijkt de toepassingsregels van het vorige lid.

Art. XVI.27. § 1. Van zodra de gekwalificeerde entiteit een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling heeft ontvangen, worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de gekwalificeerde entiteit aan de partijen mededeelt:

— dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd, in toepassing van artikel XVI.25, § 1, 8°;

— ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling, in toepassing van artikel XVI.25, § 1, 13°.

§ 2. Dès que l'entreprise est informée que l'entité qualifié a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, la procédure de recouvrement introduite par l'entreprise est également suspendue, jusqu'au jour visé au paragraphe 1^{er}, alinéa 2.

Art. XVI.28. Afin d'assurer un traitement efficace et transparent des demandes de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation, le Roi peut prendre des mesures pour:

- coordonner et soutenir les commissions de conciliation et de litiges agréées;
- créer des entités qualifiées.”

Art. 4

Dans le livre XV, titre 3, chapitre 2, du même Code il est insérée une section XI rédigée comme suit:

“Section XI. Les sanctions aux infractions au livre XVI.

Art. XV.127. § 1^{er}. Sont punies d'une sanction du niveau 2, ceux qui enfreignent les articles XVI.2 tot XVI.4, §§ 1^{er} et 2.

§ 2. Sont punies d'une sanction du niveau 3, ceux qui, de mauvaise foi, enfreignent les articles XVI.2 tot XVI.4, §§ 1^{er} en 2.

Art. 5

Par dérogation à l'article 2 de la loi du 1^{er} avril 1971 portant création d'une Régie des Bâtiments, la Régie des bâtiments est autorisée à prendre en charge les coûts afférents au logement du Service de médiation pour le consommateur visé à l'article XVI.5 du Code de droit économique.

CHAPITRE III

Disposition abrogatoire

Art. 6

Les articles 1 à 4, 25 à 28, et 50 à 53 de la loi sur les services du 26 mars 2010 sont abrogés.

CHAPITRE IV

Attribution de compétences

Art. 7

Les lois ou arrêtés royaux existants qui font référence aux dispositions visées à l'article 6 sont présumées faire référence aux dispositions équivalentes du Code de droit économique, telles qu'insérées par la présente loi.

§ 2. Van zodra de onderneming ter kennis is gesteld dat de gekwalificeerde entiteit een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling heeft ontvangen, wordt de invorderingsprocedure ingesteld door de betrokken onderneming geschorst tot op de dag bedoeld in paragraaf 1, tweede lid.

Art. XVI.28. Teneinde een efficiënte en transparante behandeling van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te verzekeren kan de Koning maatregelen nemen om:

- de gekwalificeerde entiteiten te coördineren en te ondersteunen;
- gekwalificeerde entiteiten op te richten.”

Art. 4

In boek XV, titel 3, hoofdstuk 2, van hetzelfde Wetboek wordt een afdeling XI ingevoegd, luidende:

“Afdeling XI. De straffen voor de inbreuken op boek XVI.

Art. XV.127. § 1. Met een sanctie van niveau 2 worden bestraft zij die de artikelen XVI.2 tot XVI.4, §§ 1 en 2, overtreden.

§ 2. Met een sanctie van niveau 3 worden gestraft, zij die te kwader trouw de artikelen XVI.2 tot XVI.4, §§ 1 en 2, overtreden.

Art. 5

In afwijking van artikel 2 van de wet van 1 april 1971 houdende oprichting van een Regie der Gebouwen, wordt de Regie der Gebouwen gemachtigd om de kosten van de huisvesting van de Consumentenombudsdiest als bedoeld in artikel XVI.5 van het Wetboek van economisch recht ten laste te nemen.

HOOFDSTUK III

Opheffingsbepaling

Art. 6

De artikelen 1 tot 4, 25 tot 28, en 50 tot 53 van de dienstenwet van 26 maart 2010 worden opgeheven.

HOOFDSTUK IV

Bevoegdheidstoewijzing

Art. 7

De bestaande wetten en koninklijke besluiten die verwijzen naar de bepalingen bedoeld in artikel 6 worden geacht te verwijzen naar de overeenkomstige bepalingen in het Wetboek van economisch recht, zoals ingevoegd bij deze wet.

Art. 8

Le Roi peut remplacer les références dans les lois ou arrêtés existants aux dispositions visées à l'article 5 par des références aux dispositions équivalentes du Code de droit économique, telles qu'insérées par la présente loi.

Art. 9

Le Roi peut coordonner les dispositions du Code de droit économique, telles qu'insérées par la présente loi, avec les dispositions qui les auraient expressément ou implicitement modifiées au moment où la coordination sera établie.

À cette fin, Il peut:

1° modifier l'ordre, la numérotation et, en général, la présentation des dispositions à coordonner;

2° modifier les références qui seraient contenues dans les dispositions à coordonner en vue de les mettre en concordance avec la numérotation nouvelle;

3° modifier la rédaction des dispositions à coordonner en vue d'assurer leur concordance et d'en unifier la terminologie sans qu'il puisse être porté atteinte aux principes inscrits dans ces dispositions.

CHAPITRE V**Entrée en vigueur****Art. 10**

Le Roi détermine l'entrée en vigueur de la présente loi, et de chacune des dispositions insérées par la présente loi dans le Code de droit économique.

Art. 8

De Koning kan de verwijzingen in bestaande wetten en koninklijke besluiten naar de bepalingen bedoeld in artikel 5 vervangen door verwijzingen naar de ermee overeenstemmende bepalingen in het Wetboek van economisch recht, zoals ingevoegd bij deze wet.

Art. 9

De Koning kan de bepalingen van het Wetboek van economisch recht, zoals ingevoegd bij deze wet, coördineren met de bepalingen die daarin uitdrukkelijk of stilzwijgend wijzigingen hebben aangebracht tot het tijdstip van de coördinatie.

Daartoe kan Hij:

1° de volgorde en de nummering van de te coördineren bepalingen veranderen en in het algemeen de teksten naar de vorm wijzigen;

2° de verwijzingen die voorkomen in de te coördineren bepalingen met de nieuwe nummering doen overeenstemmen;

3° zonder afbreuk te doen aan de beginselen die in de te coördineren bepalingen vervat zijn, de redactie ervan wijzigen om ze onderling te doen overeenstemmen en eenheid in de terminologie te brengen.

HOOFDSTUK V**Inwerkingtreding****Art. 10**

De Koning bepaalt de datum van inwerkingtreding van deze wet en van elke bepaling ingevoegd krachtens deze wet in het Wetboek van economisch recht.

AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT
N° 54.836/1 DU 20 JANVIER 2014

Le 18 décembre 2013, le Conseil d'État, section de législation, a été invité par le ministre de l'Économie et des Consommateurs à communiquer un avis, dans un délai de trente jours, sur un avant-projet de loi ‘portant insertion d'un Livre XVI, “Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation” dans le Code de droit économique’.

Le projet a été examiné par la première chambre le 9 janvier 2014. La chambre était composée de Marnix VAN DAMME, président de chambre, Wilfried VAN VAERENBERGH et Wouter PAS, conseillers d'État, Marc RIGAUX et Michel TISON, assesseurs, et Marleen VERSCHRAEGHEN, greffier assumé.

Le rapport a été présenté par Paul DEPUYDT, premier auditeur chef de section.

La concordance entre la version française et la version néerlandaise de l'avis a été vérifiée sous le contrôle de Wilfried VAN VAERENBERGH, conseiller d'État.

L'avis, dont le texte suit, a été donné le 20 janvier 2014.

*

1. En application de l'article 84, § 3, alinéa 1^{er}, des lois coordonnées sur le Conseil d'État, la section de législation s'est essentiellement limitée à l'examen de la compétence de l'auteur de l'acte, du fondement juridique ¹ et de l'accomplissement des formalités prescrites.

*

PORTEE DE L'AVANT-PROJET DE LOI

2. L'avant-projet de loi soumis pour avis vise à insérer un livre XVI, “Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation”, dans le Code de droit économique (article 3 du projet).

Le livre a pour objet de mettre en place un système de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui soit généralisé, coordonné et plus cohérent. À cet effet, il est créé un service public autonome ayant la personnalité juridique, dénommé le “Service de médiation pour le consommateur”, lequel doit informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations réciproques, en particulier sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Le service concerné agit en outre en tant que guichet unique par l'intermédiaire duquel les demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation sont transférées à des entités qualifiées compétentes en la matière, à savoir les différents services de médiation créés ou encore à créer par le législateur, qui conservent leurs compétences

¹ S'agissant d'un avant-projet de loi, on entend par “fondement juridique”, la conformité aux normes supérieures.

ADVIES VAN DE RAAD VAN STATE
NR. 54.836/1 VAN 20 JANUARI 2014

Op 18 december 2013 is de Raad van State, afdeling Wetgeving, door de minister van Economie en Consumenten verzocht binnen een termijn van dertig dagen een advies te verstrekken over een voorontwerp van wet ‘houdende de invoeging van een Boek XVI, “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen” in het Wetboek van economisch recht’.

Het ontwerp is door de eerste kamer onderzocht op 9 januari 2014. De kamer was samengesteld uit Marnix VAN DAMME, kamervoorzitter, Wilfried VAN VAERENBERGH en Wouter PAS, staatsraden, Marc RIGAUX en Michel TISON, assessoren, en Marleen VERSCHRAEGHEN, toegevoegd griffier.

Het verslag is uitgebracht door Paul DEPUYDT, eerste auditeur-afdelingshoofd.

De overeenstemming tussen de Franse en de Nederlandse tekst van het advies is nagezien onder toezicht van Wilfried VAN VAERENBERGH, staatsraad.

Het advies, waarvan de tekst hierna volgt, is gegeven op 20 januari 2014.

*

1. Overeenkomstig artikel 84, § 3, eerste lid, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, heeft de afdeling Wetgeving zich in hoofdzaak beperkt tot het onderzoek van de bevoegdheid van de steller van de handeling, van de rechtsgrond¹, alsmede van de vraag of aan de voorgeschreven vormvereisten is voldaan.

*

STREKKING VAN HET VOORONTWERP VAN WET

2. Het om advies voorgelegde voorontwerp van wet strekt ertoe een boek XVI, “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen”, in het Wetboek van economisch recht in te voegen (artikel 3 van het ontwerp).

Met het boek wordt naar een veralgemeend, gecoördineerd en meer coherent systeem van alternatieve beslechting van consumentengeschillen gestreefd. Daartoe wordt een autonome openbare dienst met rechtspersoonlijkheid opgericht, de “Consumentenombudsdiens” genaamd, die de consumenten en de ondernemingen dient in te lichten over hun wederzijdse rechten en plichten en in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. De betrokken dienst treedt daarnaast op als een enig loket via hetwelk aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen worden doorgespeeld aan de ter zake bevoegde gekwalificeerde entiteiten, zijnde de diverse door de wetgever opgerichte of nog op te richten ombudsdiens, die hun bevoegdheden op dat vlak blijven behouden. Wanneer

¹ Aangezien het om een voorontwerp van wet gaat, wordt onder “rechtsgrond” de conformiteit met hogere rechtsnormen verstaan.

dans ce domaine. Lorsqu'aucune entité qualifiée n'est compétente pour traiter la demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le Service de médiation pour le consommateur intervient alors lui-même.

Le livre XVI en projet vise également à transposer dans le droit interne la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 'relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE', la Directive dite "REL consommateurs", notamment.

Cette directive a entre autres pour objet de garantir que les consommateurs de tous les États membres de l'Union européenne puissent soumettre des litiges avec les entreprises à des entités qui appliquent des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges et qui offrent pour ce faire des garanties suffisantes notamment en matière d'indépendance, d'impartialité, d'efficacité et de transparence. Les États membres doivent également veiller à ce que la possibilité d'un règlement extrajudiciaire des litiges de consommation soit garantie pour tous les secteurs économiques, ce qui est prévu, dans le projet de loi soumis pour avis, sous la forme d'une structure coordinatrice proposée par le Service de médiation pour le consommateur.

Un certain nombre de définitions propres au livre XVI précité sont insérées dans le livre I du Code de droit économique (article 2) et des dispositions spécifiques portant sur le contrôle de l'application du livre XVI figurent dans le livre XV du Code de droit économique (article 4). Le projet contient également une disposition concernant la prise en charge des coûts afférents au logement du Service de médiation pour le consommateur (article 5) et, en outre, une disposition abrogatoire (article 6) ainsi que des dispositions relatives à une attribution de compétences (articles 7 à 9) et à l'entrée en vigueur (article 10).

OBSERVATION PRÉLIMINAIRE

3. Le projet de loi soumis pour avis ne concerne qu'une partie limitée du Code de droit économique, à savoir l'insertion d'un livre XVI. D'autres parties de la codification font l'objet de plusieurs autres projets de loi qui, répartis dans le temps, doivent être lus conjointement. Le Conseil d'État, section de législation, a déjà souligné dans des avis concernant un certain nombre de ces projets de loi que ce procédé rend malaisé l'examen des différents projets de loi, mais également du Code dans son ensemble. En ce qui concerne le projet à l'examen, il peut suffire de se reporter à cette observation².

² Voir notamment l'avis C.E. 52.128/1 du 25 octobre 2012 sur un avant-projet devenu la loi du 25 avril 2013 'portant insertion du livre IX "Sécurité des produits et des services" dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au livre IX dans le livre Ier du Code de droit économique', Doc. parl. Chambre 2012-13, n° 53-2610/001, 32.

geen enkele gekwalificeerde entiteit bevoegd is om de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te behandelen, treedt de Consumentenombudsdiest zelf als dusdanig op.

Het ontworpen boek XVI strekt mede tot het omzetten in het interne recht van onder meer richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 'betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG', de zogeheten "richtlijn ADR consumenten".

Deze richtlijn beoogt onder meer te waarborgen dat de consumenten in alle lidstaten van de Europese Unie geschillen met ondernemingen kunnen voorleggen aan entiteiten die procedures van alternatieve geschillenbeslechting toepassen en die daartoe voldoende waarborgen bieden op het vlak van onder meer onafhankelijkheid, onpartijdigheid, doeltreffendheid en transparantie. Tevens dienen de lidstaten erop toe te zien dat de mogelijkheid tot alternatieve beslechting van consumentengeschillen voor alle economische sectoren wordt gewaarborgd, hetgeen in het om advies voorgelegde ontwerp van wet gebeurt in de vorm van de overkoepelende structuur die wordt geboden door de Consumentenombudsdiest.

Er worden een aantal definities die eigen zijn aan het vooroemde boek XVI ingeschreven in boek I van het Wetboek van economisch recht (artikel 2) en er worden specifieke bepalingen betreffende de rechtshandhaving voor boek XVI opgenomen in boek XV van het Wetboek van economisch recht (artikel 4). Het ontwerp bevat tevens een bepaling betreffende de tenlasteneming van de kosten van de huisvesting van de Consumentenombudsdiest (artikel 5), benevens een opheffingsbepaling (artikel 6) en bepalingen inzake bevoegdheidstoewijzing (artikelen 7 tot 9) en betreffende de inwerkingtreding (artikel 10).

VOORAFGAANDE OPMERKING

3. Het om advies voorgelegde ontwerp van wet betreft slechts een beperkt onderdeel van het Wetboek van economisch recht, zijnde de invoeging van een boek XVI. Andere onderdelen van de codificatie vormen het voorwerp van diverse andere ontwerpen van wet die, gespreid in de tijd, in hun onderlinge samenhang moeten worden gelezen. De Raad van State, afdeling Wetgeving, heeft er in adviezen over een aantal van die ontwerpen van wet reeds op gewezen dat dergelijke werkwijze het onderzoek van de onderscheiden ontwerpen van wet, maar ook van het wetboek als geheel bemoeilijkt. Met betrekking tot het voorliggend ontwerp kan worden volstaan met een verwijzing naar die opmerking.²

² Zie onder meer adv.RvS 52.128/1 van 25 oktober 2012 over een voorontwerp dat geleid heeft tot de wet van 25 april 2013 'houdende invoeging van boek IX 'Veiligheid van producten en diensten' in het Wetboek van economisch recht en houdende invoeging van de definities eigen aan boek IX in boek I van het Wetboek van economisch recht', Parl.St. Kamer 2012-13, nr. 53-2610/001, 32.

EXAMEN DU TEXTE**Observations générales**

4. Le cas échéant, le régime légal organique qui s'applique aux instances spécifiques de médiation dans les différents secteurs économiques ne leur permettra pas de faire individuellement office d'entités REL qualifiées répondant aux exigences définies dans la directive 2013/11/UE en vue d'une meilleure protection des consommateurs. Dans ce cas, ce sera chaque fois le Service de médiation pour le consommateur qui agira comme entité qualifiée sur la base de sa compétence résiduelle en la matière. La question est de savoir si telle est bien l'intention et s'il est ainsi adéquatement répondu à la directive précitée.

5. Dans certaines dispositions en projet, le soin est laissé au Roi de "préciser" certaines conditions auxquelles doit satisfaire une entité qualifiée (article XVI.25, § 3, en projet, du code) ou de faire de même en ce qui concerne certaines autres règles d'application (article XVI.26, alinéa 2, en projet). Il résulte de pareilles délégations qu'il ne faut pas seulement vérifier si la loi en projet répond aux exigences contenues dans la directive 2013/11/UE, mais qu'il faudra également le faire en ce qui concerne les arrêtés d'exécution y relatifs. Lors de l'élaboration de ces derniers, il faudra donc veiller à leur conformité avec les exigences prévues, par exemple, aux articles 6, paragraphe 2, 7, 9 et 10, de la directive précitée en ce qui concerne les entités et les procédures REL.

Observations concernant les articles**Article 2****Article I.19 en projet**

6. La directive 2013/11/UE s'applique tant aux "litiges nationaux" qu'aux "litiges transfrontaliers" (article 2, paragraphe 1, de la directive), notions qui sont définies respectivement à l'article 4, paragraphe 1, e) et f), de la directive. L'exposé des motifs relatif au projet de loi précise que: "Le litige n'est pas limité aux résidents belges: il peut avoir un caractère transfrontalier et concerner un consommateur résidant dans un autre État membre". La liste de définitions figurant à l'article I.19 en projet, ne comporte néanmoins au 2° qu'une définition générale, imprécise de la notion de "litige de consommation" qui ne fait pas mention de la possibilité qu'il puisse également s'agir d'un "litige transfrontalier". À cet égard, il faudrait dès lors s'inspirer davantage des notions définies dans la directive. On évitera aussi ainsi de susciter des questions lors de la transcription de la règle énoncée à l'article 5, paragraphe 2, e), de la directive, selon lequel les États membres veillent à ce que les entités REL "traitent à la fois les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers, et notamment les litiges relevant du règlement (UE) n° 524/2013".

ONDERZOEK VAN DE TEKST**Algemene opmerkingen**

4. In voorkomend geval zal de organieke wettelijke regeling die geldt voor de specifieke ombudsinstanties binnen de onderscheiden economische sectoren het niet mogelijk maken dat zij afzonderlijk kunnen fungeren als gekwalificeerde ADR-entiteiten die beantwoorden aan de door de richtlijn 2013/11/EU beschreven vereisten met het oog op een betere consumentenbescherming. In dat geval zal het telkens de Consumentenombudsdiest zijn die als gekwalificeerde entiteit optreedt op grond van zijn residuaire bevoegdheid op dat vlak. Vraag is of dat de bedoeling is en of op die wijze naar behoren wordt tegemoet gekomen aan de voornoemde richtlijn.

5. In sommige van de ontworpen bepalingen wordt het aan de Koning overgelaten om bepaalde voorwaarden waaraan een gekwalificeerde entiteit moet voldoen te "verduidelijken" (ontworpen artikel XVI.25, § 3, van het wetboek) of om hetzelfde te doen met betrekking tot sommige andere toepassingsregels (ontworpen artikel XVI.26, tweede lid). Dergelijke delegaties hebben tot gevolg dat niet enkel dient te worden nagegaan of de ontworpen wet beantwoordt aan de vereisten die zijn vervat in richtlijn 2013/11/EU, maar dat dit ook zal dienen te gebeuren ten aanzien van de desbetreffende uitvoeringsbesluiten. Bij de totstandkoming van deze laatste zal derhalve moeten worden toegezien op de overeenstemming ervan met de vereisten waarin bijvoorbeeld de artikelen 6, lid 2, 7, 9 en 10, van de voornoemde richtlijn voorzien ten aanzien van ADR-entiteiten en -procedures.

Artikelsgewijze opmerkingen**Artikel 2****Ontworpen artikel I.19**

6. Richtlijn 2013/11/EU is van toepassing op zowel "binnenlandse" als "grensoverschrijdende geschillen" (artikel 2, lid 1, van de richtlijn), welke begrippen worden omschreven in respectievelijk artikel 4, lid 1, e) en f), van de richtlijn. In de memorie van toelichting bij het ontwerp van wet wordt verduidelijkt dat "[h]et geschil [...] niet beperkt [is] tot Belgische ingezetenen: het kan een grensoverschrijdend karakter hebben en een consument betreffen die in een andere lidstaat verblijft". In de lijst van definities die in het ontworpen artikel I.19 voorkomt, wordt onder 2° nochtans uitsluitend een algemene, niet nader gespecificeerde omschrijving gegeven van het begrip "consumentengeschil" waarbij niet wordt gerifererd aan de mogelijkheid dat het tevens om een "grensoverschrijdend geschil" kan gaan. Op dat punt zou derhalve beter moeten worden aangesloten bij de begrippen zoals die worden gedefinieerd in de richtlijn. Op die wijze wordt dan tevens vermeden dat vragen worden gesteld bij de omzetting van het bepaalde in artikel 5, lid 2, e), van de richtlijn naar luid waarvan de lidstaten ervoor zorgen dat de ADR-entiteiten "zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen in behandeling nemen, met inbegrip van onder Verordening (EU) nr. 524/2013 [vallende geschillen]".

Article 3

Article XVI.1 en projet

7. Dans le texte français de l'article XVI.1, 1^o et 2^o, en projet, du code, il faut également mentionner la date des directives concernées.

Article XVI.4 en projet

8. Dans le texte français de l'article XVI.4, § 2, alinéa 1^{er}, en projet, du code, il y a lieu d'écrire "de ces moyens de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation".

Article XVI.8 en projet

9. Dans l'article XVI.8, § 4, en projet, du code, il faut remplacer la mention de "à l'article XVI.8" par la mention de "au paragraphe 1^{er}".

Article XVI.9 en projet

10. Dès lors que le comité de direction est un organe collégial qui peut cependant accorder des délégations à ses membres (voir l'article XVI.8, § 5, en projet, du code)³, on adaptera la formulation de l'article XVI.9, alinéa 2, en projet, du code comme suit:

"À cette fin, le membre concerné renonce à participer à la délibération du Comité de direction ou ce dernier remplace le membre concerné par un autre membre".

Article XVI.11 en projet

11. L'article XVI.11, 1^o, en projet, du code dispose que "[c] aucun des services de médiation concernés budgétise au pro rata la part du point de contact visée à l'article XVI.13, qu'il entend utiliser et [qu'il] verse cette part au Service de médiation pour le consommateur". Il n'apparaît pas clairement de quelle manière ou sur la base de quels éléments le budget concerné sera concrètement établi. Le délégué a fourni l'explication suivante à ce sujet:

"Deze (jaarlijkse) bijdrage zal functie zijn van het 'gebruik' dat elk van de genoemde ombudsdienden maakt van de zgn. frontoffice. Daartoe zal de Consumentenombudsdiest gedetailleerde gegevens moeten bijhouden over de werking van de frontoffice (algemene informatieverstrekking, concrete informatieverstrekking gerelateerd aan een welbepaalde sector, informatieverstrekking over alternatieve geschillenregeling in een bepaalde economische sector, enz.). Daar de individuele ombudsdienden (die in hun domein hun autonomie blijven behouden) samen het Directiecomité vormen van de Consumentenombudsdiest, is het evident

³ Le "remplacement" d'un membre ne concorde pas en tant que tel avec le caractère collégial du Comité de direction, abstraction faite du cas de la délégation.

Artikel 3

Ontworpen artikel XVI.1

7. In de Franse tekst van het ontworpen artikel XVI.1, 1^o en 2^o, van het wetboek dient ook melding te worden gemaakt van de datum van de betrokken richtlijnen.

Ontworpen artikel XVI.4

8. In de Franse tekst van het ontworpen artikel XVI.4, § 2, eerste lid, van het wetboek moet worden geschreven "de ces moyens de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation".

Ontworpen artikel XVI.8

9. In het ontworpen artikel XVI.8, § 4, van het wetboek dient de verwijzing naar "artikel XVI.8" te worden vervangen door een verwijzing naar "paragraaf 1".

Ontworpen artikel XVI.9

10. Ermee rekening houdend dat het directiecomité een collegiaal orgaan is dat niettemin delegaties aan zijn leden kan verlenen (zie ontworpen artikel XVI.8, § 5, van het wetboek)³, passe men de redactie van het ontworpen artikel XVI.9, tweede lid, van het wetboek aan als volgt:

"Met het oog hierop ziet het betrokken lid af van deelname aan de beraadslaging van het Directiecomité of vervangt dit laatste het betrokken lid door een ander lid."

Ontworpen artikel XVI.11

11. In het ontworpen artikel XVI.11, 1^o, van het wetboek wordt bepaald dat "[e]lk van de betrokken ombudsdienden pro rata [begroot] van welk aandeel in het contactpunt bedoeld in artikel XVI.13, [hij] gebruik maakt, en [dat hij] dit gedeelte [doorstort] aan de Consumentenombudsdiest". Het is niet duidelijk op welke wijze of op grond van welke elementen de betrokken begroting in de praktijk zal gebeuren. De gemachigde verstrekte in dat verband de volgende uitleg:

"Deze (jaarlijkse) bijdrage zal functie zijn van het 'gebruik' dat elk van de genoemde ombudsdienden maakt van de zgn. frontoffice. Daartoe zal de Consumentenombudsdiest gedetailleerde gegevens moeten bijhouden over de werking van de frontoffice (algemene informatieverstrekking, concrete informatieverstrekking gerelateerd aan een welbepaalde sector, informatieverstrekking over alternatieve geschillenregeling in een bepaalde economische sector, enz.). Daar de individuele ombudsdienden (die in hun domein hun autonomie blijven behouden) samen het Directiecomité vormen van de Consumentenombudsdiest, is het evident

³ De "vervanging" van een lid spoort als dusdanig niet met het collegiaal karakter van het Directiecomité, het geval van delegatie buiten beschouwing gelaten.

dat de kostenverdeling binnen dit directiecomité wordt besproken en afgesproken. Wel zal het zo zijn dat eenmaal dit luik is afgerond, elke individuele ombudsdiest in zijn eigen jaarlijkse begroting ook het corresponderende aandeel als uitgave ten gunste van de Consumentenombudsdiest zal moeten inschrijven.”

Il est recommandé d'intégrer cette explication complémentaire dans l'exposé des motifs.

Article XVI.12 en projet

12. Conformément à l'article XVI.12 en projet du code, un contrat de prestation de services convient des moyens que le service public concerné met à la disposition du Service de médiation pour le consommateur et il revient uniquement au Roi de “ratifier” ce contrat. Ce n'est donc pas le Roi qui “détermine” les moyens en question, comme l'indique pourtant l'exposé des motifs. Selon l'intention poursuivie, il faudra soit adapter le texte du projet soit celui de l'exposé des motifs.

Article XVI.17 en projet

13. Dans le texte néerlandais de l'article XVI.17, § 2, alinéa 2, en projet, du code, le membre de phrase “avec copie au demandeur”, qui figure dans le texte français, est sans équivalent. Il y a lieu de supprimer cette discordance.

Article XVI.23 en projet

14. La référence aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en application de “l'article XVI.6, 3° et 4°”, mentionnée à l'article XVI.23, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, en projet, du code, n'est pas correcte. Sans doute faut-il se référer aux procédures qui se déroulent en application de “l'article XVI.6, 2° et 3°” du code.

Article XVI.25 en projet

15. Dans le texte français de la phrase introductory de l'article XVI.25, § 1^{er}, 7°, en projet, du code, il faut écrire “d'une demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation”.

16. Dans l'article XVI.25, § 1, 9°, en projet, du code, les termes “en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil” figurant dans le texte néerlandais ne concordent pas avec les mots “et que cette prolongation soit motivée” du texte français. Cette discordance doit bien entendu aussi être supprimée.

17. À la fin de l'article XVI.25, § 1^{er}, 13°, en projet, du code, il convient d'écrire dans le texte néerlandais “op de hoogte gebracht van de uitkomst van de procedure”.

dat de kostenverdeling binnen dit directiecomité wordt besproken en afgesproken. Wel zal het zo zijn dat eenmaal dit luik is afgerond, elke individuele ombudsdiest in zijn eigen jaarlijkse begroting ook het corresponderende aandeel als uitgave ten gunste van de Consumentenombudsdiest zal moeten inschrijven.”

Het verdient aanbeveling om deze bijkomende uitleg in de memorie van toelichting te integreren.

Ontworpen artikel XVI.12

12. Overeenkomstig het ontworpen artikel XVI.12 van het wetboek worden in een dienstverleningsovereenkomst de middelen overeengekomen die door de betrokken overheidsdienst ter beschikking van de Consumentenombudsdiest worden gesteld en komt het aan de Koning enkel toe deze overeenkomst te “bekrachtigen”. Het is derhalve niet de Koning die de desbetreffende middelen “bepaalt”, zoals in de memorie van toelichting nochtans wordt vermeld. Afhankelijk van de bedoeling zal ofwel de tekst van het ontwerp, dan wel die van de memorie van toelichting moeten worden aangepast.

Ontworpen artikel XVI.17

13. In de Nederlandse tekst van het ontworpen artikel XVI.17, § 2, tweede lid, van het wetboek wordt de zinsnede “avec copie au demandeur”, die in de Franse tekst voorkomt, niet weergegeven. Deze discordantie moet worden verholpen.

Ontworpen artikel XVI.23

14. De verwijzing naar de procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen met (niet: in) toepassing “van artikel XVI.6, 3° en 4°”, in het ontworpen artikel XVI.23, § 1, eerste lid, van het wetboek, is niet correct. Wellicht moet worden verwezen naar de procedures die gebeuren met toepassing van “artikel XVI.6, 2° en 3°” van het wetboek.

Ontworpen artikel XVI.25

15. In de Franse tekst van de inleidende zin van het ontworpen artikel XVI.25, § 1, 7°, van het wetboek moet worden geschreven “d'une demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation”.

16. In het ontworpen artikel XVI.25, § 1, 9°, van het wetboek, stemmen de woorden “en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil”, in de Nederlandse tekst, niet overeen met de woorden “et que cette prolongation soit motivée”, in de Franse tekst. Ook deze discordantie dient uiteraard te worden weggewerkt.

17. Aan het einde van het ontworpen artikel XVI.25, § 1, 13°, van het wetboek schrijft men “op de hoogte gebracht van de uitkomst van de procedure”.

Article XVI.28 en projet

18. Dans l'article XVI.28 en projet du code, le texte néerlandais fait mention, après le premier tiret, des "gekwalificeerde entiteiten", termes qui ne concordent pas avec la mention "les commissions de conciliation et de litiges agréées", figurant dans le texte français. Il est évident que les deux textes devront être harmonisés sur ce point.

Article 4

19. À la fin du texte français, tant de l'article XV.127, § 1^{er}, en projet que de l'article XV.127, § 2, en projet, il faut remplacer le mot "tot" par le mot "à". En outre, le texte français de l'article XV.127, § 2, en projet doit se terminer par les mots "et 2" (non: "en 2").

Article 6

20. Dans le commentaire inscrit dans l'exposé des motifs à propos de l'article 6 du projet, il est précisé que les articles 25 à 27 de la loi sur les services du 26 mars 2010 sont reproduits aux articles XVI.2 à XVI.4 en projet du code et sont par conséquent abrogés. La question se pose dès lors de savoir si l'intention est aussi d'abroger l'article 28 de la loi du 26 mars 2010 et dans quelle mesure il doit l'être.

Article 8

21. En ce qui concerne la mention "les références dans les lois ou arrêtés existants aux dispositions visées à l'article 5", il convient d'observer que cette dernière disposition prévoit exclusivement de mettre les coûts afférents au logement du Service de médiation pour le consommateur à la charge de la Régie des bâtiments. Reste dès lors à savoir si la référence à l'article 5 figurant à l'article 8 du projet est bien correcte.

Le greffier,

Marleen VERSCHRAEGHEN

Le président,

Marnix VAN DAMME

Ontworpen artikel XVI.28

18. In het ontworpen artikel XVI.28, van het wetboek wordt in de Nederlandse tekst na het eerste streepje, melding gemaakt van "de gekwalificeerde entiteiten", hetgeen niet overeenstemt met de vermelding van "les commissions de conciliation et de litiges agréées", in de Franse tekst. Het spreekt voor zich dat beide teksten op dat punt met elkaar in overeenstemming moeten worden gebracht.

Artikel 4

19. Aan het einde van de Franse tekst van zowel het ontworpen artikel XV.127, § 1, als het ontworpen artikel XV.127, § 2, moet het woord "tot" worden vervangen door het woord "à". Bovendien moet de Franse tekst van het ontworpen artikel XV.127, § 2, eindigen met de woorden "et 2" (niet: "en 2").

Artikel 6

20. In de commentaar die in de memorie van toelichting wordt gegeven bij artikel 6 van het ontwerp wordt verduidelijkt dat de artikelen 25 tot 27 van de dienstenwet van 26 maart 2010 worden overgenomen in de ontworpen artikelen XVI.2 tot XVI.4 van het wetboek en bijgevolg worden opgeheven. Het is derhalve de vraag of het ook de bedoeling is om artikel 28 van de wet van 26 maart 2010 op te heffen en in welke mate dat dan dient te gebeuren.

Artikel 8

21. Wat de vermelding van "de verwijzingen in bestaande wetten en koninklijke besluiten naar de bepalingen bedoeld in artikel 5" betreft, valt op te merken dat de laatstgenoemde bepaling uitsluitend voorziet in de tenlasteneming van de huisvestingskosten van de Consumentenombudsdiest door de Regie der Gebouwen. Vraag is derhalve of de verwijzing naar artikel 5 in artikel 8 van het ontwerp wel correct is.

De griffier,

De voorzitter,

Marleen VERSCHRAEGHEN

Marnix VAN DAMME

PROJET DE LOI

PHILIPPE,

ROI DES BELGES,

À tous, présents et à venir,

SALUT.

Sur la proposition du ministre de l'Economie et des Consommateurs,

NOUS AVONS ARRÊTÉ ET ARRÊTONS:

Le ministre de l'Economie et des Consommateurs, et le secrétaire d'État à l'Environnement, à l'Energie et à la Mobilité, adjoint au ministre des Affaires Intérieures et de l'Egalité des Chances, sont chargés de présenter et de déposer en Notre Nom aux Chambres législatives et de déposer à la Chambre des Représentants le projet de loi dont la teneur suit:

CHAPITRE 1^{ER}**Disposition générale****Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

CHAPITRE 2**Le Code de droit économique****Art. 2**

Dans le livre I^{er}, titre 2, du Code de droit économique, il est inséré un chapitre 11 rédigé comme suit:

"Chapitre 11: Définitions propres au livre XVI.

Art. I.19. Les définitions suivantes sont applicables au livre XVI:

1° association professionnelle, organisation ou organisme professionnel: association ayant pour but exclusivement ou principalement l'étude, la protection et la promotion des intérêts professionnels ou interprofessionnels de ses membres;

WETSONTWERP

FILIP,

KONING DER BELGEN,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,

ONZE GROET.

Op de voordracht van de minister van Economie en Consumenten,

HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ:

De minister van Economie en Consumenten, en de staatssecretaris voor Leefmilieu, Energie en Mobiliteit, toegevoegd aan de minister van Binnenlandse Zaken en Gelijke Kansen, zijn ermee belast het ontwerp van wet, waarvan de tekst hierna volgt, in Onze naam aan de Wetgevende Kamers voor te leggen en bij de Kamer van volksvertegenwoordigers in te dienen:

HOOFDSTUK 1**Algemene bepaling****Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

HOOFDSTUK 2**Het Wetboek van economisch recht****Art. 2**

In boek I, titel 2, van het Wetboek van economisch recht wordt een hoofdstuk 11 ingevoegd, luidende:

"Hoofdstuk 11. Definities eigen aan boek XVI.

Art. I.19. "Voor de toepassing van boek XVI gelden de volgende definities:

1° handelsvereniging, beroepsorde of organisatie: vereniging die uitsluitend of hoofdzakelijk het bestuderen, het beschermen en het bevorderen van de professionele of interprofessionele belangen van zijn leden tot doel heeft;

2° litige de consommation: tout litige survenant entre un consommateur et une entreprise relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit;

3° règlement extrajudiciaire des litiges de consommation: toute intervention d'une entité créée par les autorités ou d'une entité indépendante de nature privée qui, propose ou impose une solution ou qui réunit les parties en vue du règlement d'un litige de consommation.

4° entité qualifiée: toute entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie dresse et communique à la Commission européenne en exécution de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE.

Art. 3

Dans le même Code un livre XVI est inséré, rédigé comme suit:

“Livre XVI: Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Titre 1^{er}. Disposition générale

Art. XVI.1. Le présent livre transpose:

1° la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE;

2° certaines dispositions de la Directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur.

Titre 2: Le traitement des plaintes par les entreprises

Art. XVI.2. Afin de permettre au consommateur d'introduire directement une plainte auprès de l'entreprise ou de demander de l'information relative à l'exécution d'un contrat déjà conclu, l'entreprise fournit les informations visées à l'article III.74 et lorsqu'un tel service existe, le numéro de téléphone et de télécopieur et

2° consumentengeschil: elk geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product;

3° buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen: elke tussenkomst van een door de overheid opgerichte entiteit of van een onafhankelijke private entiteit die een oplossing voorstelt of oplegt of die partijen bijeenbrengt met het oog op de regeling van het consumentengeschil.

4° gekwalificeerde entiteit: elke private of door een publieke overheid opgerichte entiteit die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie opstelt en notificeert aan de Europees Commissie in uitvoering van de richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.

Art. 3

In hetzelfde Wetboek wordt een boek XVI ingevoegd, luidende:

“Boek XVI: Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Titel 1. Algemene bepaling

Artikel XVI.1. Dit boek geeft omzetting aan:

1° Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG;

2° sommige bepalingen van Richtlijn 2006/123/EG van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt.

Titel 2: De behandeling van klachten door de ondernemingen

Art. XVI.2. Teneinde de consument toe te laten bij een onderneming rechtstreeks een klacht in te dienen of informatie te vragen in verband met een reeds afgesloten overeenkomst, verstrekkt de onderneming daartoe, aanvullend op de gegevens bedoeld in artikel III.74, en wanneer een terzake bevoegde dienst bestaat, diens

l'adresse électronique du service compétent en la matière. Ce service ne peut faire référence dans sa dénomination aux termes "ombuds", "médiation", "conciliation", "arbitrage", "entité qualifiée" ou de "règlement extrajudiciaire des litiges".

Art. XVI.3. L'entreprise répond aux plaintes visées à l'article XVI.2, dans les plus brefs délais et fait preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante.

Art. XVI.4. § 1^{er}. Lorsqu'une entreprise est tenue par la loi ou une disposition réglementaire ou par un code de conduite auquel elle a souscrit en conséquence de son adhésion à une association, une organisation professionnelle ou à un ordre professionnel ou parce qu'elle s'est engagée par le biais de ses conditions générales ou particulières de vente, à recourir à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, elle en informe le consommateur de manière claire, compréhensible et aisément accessible.

§ 2. Les informations visées au paragraphe précédent permettent d'accéder à des informations détaillées sur les caractéristiques et les conditions d'utilisation de ces moyens de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et comprennent les coordonnées et l'adresse du site internet de l'entité ou des entités qualifiées concernées.

Le cas échéant, ces informations sont disponibles sur le site internet ainsi que dans les conditions générales de vente de l'entreprise.

§ 3. Lorsque un litige de consommation ne trouve pas de solution en application de l'article XVI.3, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, au consommateur les informations visées aux paragraphes 1^{er} et 2 et y indique si elle est obligée à ou prête à recourir à un règlement extrajudiciaire du litige de consommation en indiquant les coordonnées de l'entité compétente. Il est également communiqué si cette entité est une entité qualifiée.

Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

§ 4. L'entreprise est tenue de prouver le respect des exigences prévues aux articles XVI.2 à XVI.4, §§1^{er} et 2 et l'exactitude des informations fournies.

telefoon- en faxnummer en elektronisch adres. Deze dienst mag in zijn benaming geen verwijzing maken naar de termen "ombuds", "bemiddeling", "verzoening", "arbitrage" "gekwalificeerde entiteit" of "buitengerechtelijke geschillenregeling".

Art. XVI.3. De onderneming reageert zo snel mogelijk op de in artikel XVI.2, bedoelde klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden.

Art. XVI.4. § 1. Wanneer een onderneming door een wettelijke of reglementaire bepaling, door een gedragscode die ze heeft onderschreven, als gevolg van het lidmaatschap van een handelsvereniging, een beroepsorganisatie of een beroepsorde of op grond van een bepaling uit haar eigen algemene of bijzondere verkoopsvoorwaarden gehouden is tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, brengt zij de consument hiervan op de hoogte op een heldere, begrijpelijke en makkelijk toegankelijke manier.

§ 2. De inlichtingen bedoeld in de vorige paragraaf geven aan hoe gedetailleerde informatie kan worden verkregen over de kenmerken en de toepassingsvoorwaarden van deze buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en vermelden de contactgegevens en het adres van de website van de betrokken gekwalificeerde entiteit.

Desgevallend worden deze inlichtingen hernomen op de website en in de algemene verkoopsvoorwaarden van de onderneming.

§ 3. Wanneer een consumentengeschil binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt in toepassing van artikel XVI.3, verstrek de onderneming op eigen initiatief aan de consument de inlichtingen bedoeld in de paragrafen 1 en 2 en vermeldt hierbij of zij gebonden is tot dan wel bereid is beroep te doen op een buitenrechtelijke regeling van het consumentengeschil met vermelding van de coördinaten van de bevoegde entiteit. Er wordt tevens meegedeeld of deze entiteit een gekwalificeerde entiteit is.

Deze inlichtingen worden schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager verstrekt.

§ 4. De onderneming heeft de plicht aan te tonen dat aan de eisen voorzien in de artikelen XVI.2 tot XVI.4, §§1 en 2 is voldaan en dat de verstrekte informatie juist is.

Titre 3: Le Service de médiation pour le consommateur

Chapitre 1^{er}. Création et missions

Art. XVI.5. Il est institué un service public autonome ayant la personnalité juridique, dénommé le “Service de Médiation pour le consommateur”, qui consiste en un point de contact et un service pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Art. XVI.6. Le Service de médiation pour le consommateur est chargé des missions suivantes:

1° informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, en particulier sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

2° réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter lui-même;

3° intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

Art. XVI.7. Le Service de médiation pour le consommateur dresse annuellement un rapport sur l'exécution de ses missions à l'attention du ministre.

Le Roi fixe les modalités et le contenu du rapport.

Chapitre 2. Fonctionnement

Art. XVI.8. § 1^{er}. Le Service de médiation pour le consommateur est géré et représenté par un Comité de direction constitué des dix membres suivants:

1° les deux membres du “service de médiation pour les télécommunications”, tel qu'il est visé à l'article 43bis, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques;

2° les deux membres du “service de médiation pour le secteur postal”, tel qu'il est visé à l'article 43ter, § 1^{er}, de la loi précitée;

3° les deux membres du “service de médiation pour l'énergie”, visé à l'article 27, § 1^{er}, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité;

4° les deux membres du “service de médiation pour les voyageurs ferroviaires”, visé à l'article 11, § 1^{er}, de la loi du 28 avril 2010 portant dispositions diverses;

Titel 3: De Consumentenombudsdiest

Hoofdstuk 1. Oprichting en opdrachten

Art. XVI.5. Er wordt een autonome openbare dienst met rechtspersoonlijkheid opgericht, de “Consumentenombudsdiest” genaamd, bestaande uit een contactpunt en een dienst voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Art. XVI.6. De Consumentenombudsdiest is belast met de volgende opdrachten:

1° de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

2° elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de terzake bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;

3° zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Art. XVI.7. De Consumentenombudsdiest stelt jaarlijks een verslag op over de vervulling van zijn opdrachten ter attentie van de minister.

De Koning bepaalt de modaliteiten en inhoud van het verslag.

Hoofdstuk 2. Werking

Art. XVI.8. § 1. De Consumentenombudsdiest wordt beheerd en vertegenwoordigd door een Directiecomité dat bestaat uit de volgende tien leden:

1° de twee leden van de “ombudsdiest voor telecommunicatie”, als bedoeld in artikel 43bis, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;

2° de twee leden van de “ombudsdiest voor de postsector”, als bedoeld in artikel 43ter, § 1, van voorname wet;

3° de twee leden van de “ombudsdiest voor energie”, als bedoeld in artikel 27, § 1, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt;

4° de twee leden van de “ombudsdiest voor treinreizigers”, als bedoeld in artikel 11, § 1, van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen;

5° le médiateur du “service de médiation des services financiers”, visé à l’article VII.216 du Code de droit économique;

6° le médiateur du “service de médiation des assurances”, visé à l’article 302 de la loi du xxx relative aux assurances.

Un représentant du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie siège au Comité de direction avec voix consultative et pour autant que des décisions relatives à la gestion du service de médiation pour le consommateur figurent à l’ordre du jour.

§ 2. Le Comité de direction désigne tous les deux ans, parmi ses membres, un président et un vice-président, qui appartient à l’autre rôle linguistique.

Chaque service de médiation visé au paragraphe 1^{er} dispose de deux voix.

En cas de partage des voix, la voix du président est prépondérante. Si le président est empêché, il est remplacé dans ses fonctions par le vice-président.

§ 3. Dans le respect des dispositions légales et réglementaires qui s’appliquent, le Comité de direction est compétent pour prendre tout acte de disposition et d’administration nécessaire à la gestion du Service de médiation pour le consommateur, en vue de l’accomplissement de ses missions visées à l’article XVI.6.

Relèvent, entre autres, des actes de gestion, l’approbation du plan de politique annuelle, l’élaboration du budget et le contrôle de son exécution, l’élaboration des comptes annuels des recettes et dépenses ainsi que l’élaboration du plan du personnel.

§ 4. Le Comité de direction peut décider de sa propre initiative de la consolidation des budgets des services de médiation énumérés au paragraphe 1^{er}, et de la rédaction d’un plan stratégique, d’un compte annuel et d’un plan de personnel communs.

§ 5. Les membres du comité de direction forment un collège. En vue de remplir les missions du Service de médiation pour le consommateur, le Comité de direction peut octroyer des délégations à un ou plusieurs de ses membres par décision collégiale.

Lorsqu’un médiateur, membre du Comité de direction, se trouve dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions, ou lorsque le mandat de médiateur n'a pas été rempli ou a pris fin pour quelque motif que ce soit, les autres

5° de ombudsman van de “ombudsdiest voor de financiële diensten”, als bedoeld in artikel VII.216 van het Wetboek van economisch recht;

6° de ombudsman van de “ombudsdiest verzekeringen”, als bedoeld in artikel 302 van de wet van xxx op de verzekeringen.

Een vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie zetelt in het Directiecomité met raadgevende stem en voor zover beslissingen die verband houden met het beheer van de Consumentenombudsdiest op de dagorde staan.

§ 2. Het Directiecomité duidt om de twee jaar onder zijn leden een voorzitter en een ondervoorzitter aan, die elk tot een andere taalrol behoren.

Iedere ombudsdiest als bedoeld in paragraaf 1 beschikt over twee stemmen.

Bij staking van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend. Zo de voorzitter verhinderd is, neemt de ondervoorzitter zijn functies waar.

§ 3. Binnen het kader van de wettelijke en reglementaire bepalingen is het Directiecomité bevoegd om alle daden van beschikking en beheer te stellen die nodig zijn voor het beheer van de Consumentenombudsdiest, ter vervulling van zijn opdrachten bedoeld in artikel XVI.6.

Tot de taken van beheer behoren onder meer het jaarlijks goedkeuren van het beleidsplan, het opmaken van de begroting en het toezicht houden op de uitvoering ervan, het opmaken van de jaarrekening van ontvangsten en uitgaven, en het opmaken van het personeelsplan.

§ 4. Het Directiecomité kan op eigen initiatief beslissen tot consolidatie van de begrotingen van de ombudsdiesten opgesomd in paragraaf 1, en tot het opmaken van een gemeenschappelijk beleidsplan, jaarrekening en personeelsplan.

§ 5. Deleden van het Directiecomité vormen een college. Om de opdrachten van de Consumentenombudsdiest te vervullen, kan het Directiecomité aan één of meer van zijn leden delegaties verlenen door een collegiale beslissing.

Wanneer een ombudsman, lid van het Directiecomité, zich in de onmogelijkheid bevindt zijn ambt uit te oefenen, of wanneer het mandaat van ombudsman tijdelijk niet ingevuld is of een einde neemt om welke reden

médiateurs, membres du Comité de direction, sont habilités à exercer temporairement ses attributions.

Art.XVI.9. Les membres informent le Comité de direction sans délai de toute circonstance susceptible d'affecter ou de pouvoir affecter leur indépendance ou leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation dont ils sont chargé en application de l'article XVI.6, 3°.

À cette fin, le membre concerné renonce à la participation à la délibération du Comité de direction ou ce dernier remplace le membre concerné par un autre membre.

Art. XVI.10. Le Comité de direction dresse un règlement d'ordre intérieur qui est soumis au Ministre pour approbation.

Art.XVI.11. Le Service de médiation pour le consommateur, en vue de l'accomplissement de ses missions visées à l'article XVI.6, est financé par:

1° une partie des "contributions aux frais de médiation" légales ou réglementaires qui sont prélevées afin de financer les médiateurs visés à l'article XVI. 8, § 1^{er}, pour le financement de la mission visée à l'article XVI.6, 1°. Chacun des services de médiation concernés budgétise au *pro rata* la part du point de contact visée à l'article XVI.13, qu'il entend utiliser et verse cette part au Service de médiation pour le consommateur;

2° une subvention à charge du budget général des dépenses.

Art. XVI.12. Le Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, met des moyens logistiques et matériels à la disposition du Service de médiation pour le consommateur. À cette fin, un contrat de prestation de services sera conclu entre le Service de médiation pour le consommateur, les secteurs concernés et le Service public fédéral Economie, ratifié par le Roi.

Chapitre 3. Compétences

Section 1^{re} Information

Art.XVI.13. Le Service de médiation pour le consommateur institue un point de contact pour l'information sur les droits et obligations réciproques des consommateurs et des entreprises en particulier sur les procédures

ook, zijn de andere ombudsmannen, leden van het Directiecomité, gemachtigd zijn bevoegdheden tijdelijk uit te oefenen.

Art.XVI.9. De leden lichten het Directiecomité zonder verwijl in van elke omstandigheid die van aard is hun onafhankelijkheid of hun onpartijdigheid aan te tasten of aan te kunnen tasten of aanleiding te kunnen geven tot een belangengenconflict met een van de partijen bij de procedure tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarmee zij zijn belast in toepassing van artikel XVI.6, 3°.

Met het oog hierop ziet het betrokken lid af van deelname aan de beraadslaging van het Directiecomité of vervangt dit laatste het betrokken lid door een ander lid.

Art. XVI.10. Het Directiecomité stelt een huishoudelijk reglement op dat ter goedkeuring aan de Minister wordt voorgelegd.

Art.XVI.11. De Consumentenombudsdiest, ter vervulling van zijn opdrachten bedoeld in artikel XVI.6, wordt gefinancierd door:

1° een gedeelte van de wettelijke of reglementaire "ombudsbijdragen" die worden geheven ter financiering van de ombudsdiesten bedoeld in artikel XVI.8, § 1, ter financiering van de opdracht bedoeld in artikel XVI.6, 1°. Elk van de betrokken ombudsdiesten begroot *pro rata* van welk aandeel in het contactpunt bedoeld in artikel XVI.13, zij gebruik maakt, en stort dit gedeelte door aan de Consumentenombudsdiest;

2° een subsidie ten laste van de algemene uitgavenbegroting.

Art.XVI.12. De Federale overhedsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie stelt logistieke en materiële middelen ter beschikking van de Consumentenombudsdiest. Daartoe zal een dienstverleningsovereenkomst overeengekomen worden tussen de Consumentenombudsdiest, de betrokken sectoren en de Federale overhedsdienst Economie, bekraftigd door de Koning.

Hoofdstuk 3. Bevoegdheden

Afdeling 1. Informatie

Art.XVI.13. De Consumentenombudsdiest richt een contactpunt in voor informatie over de wederzijdse rechten en plichten van de consumenten en de ondernemingen en in het bijzonder over de bestaande

existantes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Art. XVI. 14. Le Service de médiation pour le consommateur met son rapport annuel à disposition du public sur son site internet.

Section 2. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1^{re}. La réception des demandes

Art. XVI.15. § 1^{er}. Le Service de médiation pour le consommateur réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation peut être introduite auprès du Service de Médiation pour le consommateur par lettre, par fax, par courrier électronique ou sur place.

§ 2. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel une entité qualifiée est compétente, le Service de médiation pour le consommateur lui transmet la demande sans délai.

Il en informe le demandeur et communique les coordonnées de l'entité qualifiée compétente. Il indique également que la transmission ne préjuge pas de la recevabilité de la demande.

§ 3. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel aucune entité qualifiée n'est compétente, le Service de médiation pour le consommateur traite lui-même la demande.

Sous-section 2. Traitement des litiges de consommation

Art.XVI.16. § 1^{er}. Dès que le Service de médiation pour le consommateur dispose de tous les documents nécessaires à l'examen de la demande visée à l'article XVI.15, § 3, il informe les parties de la réception de la demande complète ainsi que de la date de réception.

§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur refuse de traiter une demande visée au paragraphe 1^{er}:

1° lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;

procedures voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Art. XVI.14. De Consumentenombudsdiest stelt zijn jaarverslag ter beschikking van het publiek op zijn website.

Afdeling 2. De buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Onderafdeling 1. De ontvangst van de aanvragen

Art. XVI.15. § 1. De Consumentenombudsdiest neemt elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst.

Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan bij de Consumentenombudsdiest per brief, per fax, via elektronische post of ter plaatse worden ingediend.

§ 2. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor een gekwalificeerde entiteit bevoegd is , zendt de Consumentenombudsdiest haar de aanvraag zonder verwijl over.

Hij brengt de aanvrager op de hoogte van de overzending en deelt de coördinaten van de bevoegde gekwalificeerde entiteit mee. Tevens vermeldt hij dat de overzending geen uitspraak inhoudt over de ontvankelijkheid van de aanvraag.

§ 3. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor geen gekwalificeerde entiteit bevoegd is , neemt de Consumentenombudsdiest de aanvraag zelf in behandeling.

Onderafdeling 2. Behandeling van consumentengeschillen

Art.XVI.16. § 1. Van zodra de Consumentenombudsdiest over alle documenten beschikt die nodig zijn voor het onderzoek van de aanvraag bedoeld in artikel XVI.15, § 3, deelt hij de partijen mee dat hij de volledige aanvraag heeft ontvangen, alsook de datum waarop.

§ 2. De Consumentenombudsdiest weigert een aanvraag bedoeld in paragraaf 1 te behandelen:

1° wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;

2° lorsque la plainte est anonyme ou que l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable;

3° lorsque la plainte a déjà été traitée par une entité qualifiée en ce compris si elle a refusé de la traiter pour un des motifs visés à l'article XVI.25, § 1^{er}, 7°, à l'exception du point e);

4° lorsque la plainte vise le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice;

§ 3. Le Service de médiation pour le consommateur peut refuser de traiter une demande visée au paragraphe 1^{er}:

1° lorsque la plainte en question n'a pas été préalablement introduite auprès de l'entreprise concernée;

2° lorsque la plainte en question a été introduite depuis plus d'un an auprès de l'entreprise concernée;

3° lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du Service de Médiation pour le consommateur;

§ 4. Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, le Service de médiation pour le consommateur informe les parties, de sa décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande. En cas de refus la décision est motivée.

Art. XVI.17. § 1^{er}. Dans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète, le Service de médiation pour le consommateur communique l'issue du règlement du litige aux parties.

À titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

§ 2. Lorsque le Service de médiation pour le consommateur a obtenu un règlement amiable du litige, il clôture le dossier et envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable aux parties.

Si un règlement amiable ne peut pas être obtenu, le Service de médiation pour le consommateur en informe les parties par écrit ou sur un autre support durable et

2° wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;

3° wanneer de klacht reeds door een gekwalificeerde entiteit werd behandeld, ook indien zij niet ontvankelijk werd verklaard omwille van één van de redenen opgesomd in artikel XVI.25, § 1, 7°, met uitzondering van punt e);

4° wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;

§ 3. De Consumentenombudsdiest kan een aanvraag bedoeld in paragraaf 1 weigeren te behandelen:

1° wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend;

2° wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;

3° wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Consumentenombudsdiest ernstig in het gedrang zou brengen.

§ 4. De Consumentenombudsdiest deelt zijn beslissing om de behandeling van de aanvraag verder te zetten of te weigeren aan de partijen mee binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag. In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd.

Art. XVI.17. § 1. De Consumentenombudsdiest brengt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, de uitkomst van de geschillenregeling ter kennis van de partijen.

Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn, en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

§ 2. Wanneer de Consumentenombudsdiest een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager.

Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Consumentenombudsdiest dit schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager mede aan

peut en même temps formuler une recommandation à l'entreprise concernée, avec copie au demandeur.

Si l'entreprise concernée ne suit pas cette recommandation, elle dispose d'un délai de trente jours calendrier pour faire connaître sa position motivée au Service de médiation pour le consommateur et au demandeur.

Art. XVI.18. § 1^{er}. Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète visée à l'article XVI.16, § 1^{er}.

La suspension court jusqu'au jour où le Service de médiation pour le consommateur communique aux parties:

- que le traitement de la demande est refusé, en application de l'article XVI.16, § 3;
- ou, quel est le résultat du règlement amiable, en application de l'article XVI.17, § 2.

§ 2. Dès que l'entreprise est informée de la réception par le Service de médiation pour le consommateur de la demande complète, conformément à l'article XVI.16, § 1^{er}, elle suspend toute procédure de recouvrement, jusqu'au jour visé au paragraphe 1^{er}, alinéa 2.

Art. XVI.19. § 1^{er}. Le Service de médiation pour le consommateur peut, dans le cadre d'une demande introduite auprès de lui, prendre connaissance sur place des livres, correspondances, rapports et, en général, de tout document et écrit de l'entreprise concernée, qui ont un rapport direct avec l'objet de la demande. Il peut demander toute explication et information utiles aux administrateurs, agents et préposés de l'entreprise, et procéder à toute vérification utile pour l'enquête.

§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur peut se faire assister par des experts.

Art. XVI.20. Tous les renseignements que le Service de médiation pour le consommateur obtient dans le cadre d'un règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, sont traités de façon confidentielle.

Ils ne peuvent être utilisés que dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, à l'exception de leur traitement en vue du rapport annuel.

Art. XVI.21. Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation par le Service de médiation pour le consommateur est gratuit.

de partijen en kan de hij tezelfdertijd een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken onderneming, met kopie aan de aanvrager.

Wanneer de betrokken onderneming deze aanbeveling niet volgt, beschikt zij over een termijn van dertig kalenderdagen om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen aan de Consumentenombudsdiest en aan de aanvrager.

Art. XVI.18. § 1. De verjaringstermijnen van gemeen recht worden geschorst vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag als bedoeld in artikel XVI.16, § 1.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Consumentenombudsdiest aan de partijen mededeelt:

- dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd, in toepassing van artikel XVI.16, § 3;
- ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling, in toepassing van artikel XVI.17, § 2.

§ 2. Van zodra de onderneming in kennis is gesteld van de ontvangst van de volledige aanvraag door de Consumentenombudsdiest, overeenkomstig artikel XVI.16, § 1, schorst ze elke invorderingsprocedure, tot op de dag bedoeld in paragraaf 1, tweede lid.

Art. XVI.19. § 1. De Consumentenombudsdiest kan, in het kader van een bij hem ingediende aanvraag, ter plaatse kennis nemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de aanvraag. Hij kan van de bestuurders, agenten en aangestelden van de onderneming alle nodige uitleg en informatie vorderen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.

§ 2. De Consumentenombudsdiest mag zich laten bijstaan door deskundigen.

Art. XVI.20. Alle inlichtingen die de Consumentenombudsdiest ontvangt in het kader van de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, worden vertrouwelijk behandeld.

Ze mogen enkel worden gebruikt in het kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met uitzondering van de verwerking met het oog op het jaarverslag.

Art. XVI.21. De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil door de Consumentenombudsdiest is kosteloos.

Chapitre 4. Les membres du personnel du Service de médiation pour le consommateur

Art.XVI.22. Le Roi peut, par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, transférer au Service de médiation pour le consommateur les membres du personnel employés par les services de médiation cités à l'article XVI.8, et fixer les modalités particulières à cet égard.

Ce transfert est réalisé avec maintien intégral de leurs droits et de leur ancienneté administrative et pécuniaire.

Art.XVI.23. § 1^{er}. Les membres du personnel qui sont associés aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en application de l'article XVI.6, 2^o et 3^o, possèdent des connaissances suffisantes dans le domaine du règlement des litiges de consommation.

Le Roi peut préciser les règles pour l'application de l'alinéa précédent.

§ 2. Les membres du personnel visés au paragraphe 1^{er} communiquent sans délai au Comité de direction visé à l'article XVI.8, § 1^{er}, toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation à laquelle ils sont associés.

Titre 4. Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées

Art. XVI.24. § 1^{er}. Le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie établit la liste des entités qui procèdent au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui répondent aux conditions visées à l'article XVI.25 et la publie sur son site web.

Cette liste est communiquée à la Commission européenne.

§ 2. L'entité qui souhaite figurer sur la liste visée au paragraphe 1^{er} adresse une demande au Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie. Cette demande contient toutes les données nécessaires à démontrer qu'il est satisfait aux conditions énumérées à l'article XVI.25, § 1^{er}.

§ 3. Lorsqu'une entité reprise sur la liste visée au paragraphe 1^{er} ne satisfait plus aux conditions du présent titre, elle est rayée de la liste. L'entité est entendue avant d'être éventuellement retirée de la liste.

Hoofdstuk 4. De personeelsleden van de Consumentenombudsdiest

Art.XVI.22. De Koning kan, in een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de personeelsleden te-werkgesteld bij de ombudsdiesten opgesomd in artikel XVI.8 overdragen aan de Consumentenombudsdiest, en daartoe de nadere regels vaststellen.

Deze overdracht geschiedt met volledig behoud van hun rechten, administratieve en geldelijke anciënniteit.

Art.XVI.23. § 1. De personeelsleden die betrokken zijn bij de procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen met toepassing van artikel XVI.6, 2^o en 3^o, beschikken over voldoende kennis op het vlak van regeling van consumentengeschillen.

De Koning kan nadere regels bepalen voor de toepassing van het vorige lid.

§ 2. De personeelsleden bedoeld in paragraaf 1 stellen zonder verwijl het Directiecomité bedoeld in artikel XVI.8, § 1, op de hoogte van elke omstandigheid die van aard is hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid de beïnvloeden of te kunnen beïnvloeden of die aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarbij ze betrokken zijn.

Titel 4. De gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Art. XVI.24. § 1. De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie stelt de lijst op van de entiteiten die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doen en die voldoen aan de voorwaarden bedoeld in artikel XVI.25, en maakt deze lijst bekend op haar website.

Deze lijst wordt meegeleid aan de Europese Commissie.

§ 2. De entiteit die wil opgenomen worden in de lijst bedoeld in paragraaf 1, dient daartoe een aanvraag in bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. De aanvraag omvat alle gegevens die nodig zijn om aan te tonen dat wordt voldaan aan de voorwaarden opgesomd in artikel XVI.25, § 1.

§ 3. Wanneer een entiteit die is opgenomen in de lijst bedoeld in paragraaf 1, niet meer voldoet aan de voorwaarden van deze titel, wordt zij van de lijst geschrapt. Vooraleer eventueel van de lijst te worden geschrapt, wordt de entiteit gehoord.

Art. XVI.25. § 1^{er}. Les conditions auxquelles satisfont une entité qualifiée, sont les suivantes:

- 1° l'entité est indépendante et impartiale;
- 2° les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au sein de l'entité disposent des compétences nécessaires;
- 3° l'entité est transparente au regard de sa composition, de son règlement de procédure, de son financement et de ses activités;
- 4° l'entité est, aussi bien en ligne qu'hors ligne, aisément accessible aux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent, et sans devoir faire appel à un représentant légal;
- 5° les procédures sont gratuites ou à coût réduit pour les consommateurs;
- 6° le règlement de procédure précise suffisamment quand l'entité considère une demande comme étant complète;
- 7° le règlement de procédure fixe de manière exhaustive les motifs de refus de traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation. Ceux-ci ne peuvent se fonder que sur ce qui suit:
 - a) aucune plainte n'a été déposée au préalable auprès de l'entreprise concernée;
 - b) la demande est anonyme ou l'autre partie n'est pas identifiée ou aisément identifiable;
 - c) la demande est introduite après l'écoulement du délai fixé par le règlement de procédure de l'entité; ce délai ne peut être inférieur à un an à dater de la soumission du litige à l'entreprise concernée;
 - d) la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;
 - e) la demande ne relève pas des litiges de consommation pour lesquels l'entité est compétente;
 - f) bien que la demande relève des litiges de consommation pour lesquels l'entité est compétente, le montant ou la valeur estimée de la demande est inférieur ou supérieur aux seuils fixés par le règlement de procédure de l'entité;
 - g) la demande vise au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice;
 - h) lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif de l'entité qualifiée;

Art. XVI.25. § 1. De voorwaarden waaraan een gekwalificeerde entiteit voldoet, zijn de volgende:

- 1° de entiteit is onafhankelijk en onpartijdig;
- 2° de natuurlijke personen die binnen de entiteit belast zijn met de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen over de vereiste deskundigheid beschikken;
- 3° de entiteit is transparant wat betreft haar samenstelling, procedurereglement, financiering en activiteiten;
- 4° de entiteit is zowel offline als online gemakkelijk toegankelijk voor de partijen, ongeacht waar ze zich bevinden, en zonder zich te moeten beroepen op een wettelijke vertegenwoordiger;
- 5° de procedures zijn gratis of tegen geringe vergoeding voor de consumenten;
- 6° het procedurereglement bepaalt voldoende duidelijk wanneer de entiteit een aanvraag als volledig beschouwt;
- 7° het procedurereglement bepaalt op uitputtende wijze de motieven om de behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil te weigeren, die enkel kunnen steunen op het volgende:
 - a) de betreffende klacht werd niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming ingediend;
 - b) de aanvraag anoniem wordt ingediend of de tegenpartij is niet geïdentificeerd of gemakkelijk identificeerbaar;
 - c) de betreffende aanvraag wordt ingediend na het verstrijken van de termijn bepaald in het procedurereglement van de entiteit; deze termijn mag niet korter zijn dan één jaar na voorlegging van het geschil aan de betrokken onderneming;
 - d) de aanvraag verzonnen, kwetsend of eerrovend is;
 - e) de aanvraag valt niet onder de consumentengeschillen waarvoor de entiteit bevoegd is;
 - f) alhoewel de aanvraag onder de consumentengeschillen valt waarvoor de entiteit bevoegd is, het bedrag of de geschatte waarde van de aanvraag minder of meer bedraagt dan de drempels die in het procedurereglement van de entiteit zijn vastgesteld;
 - g) de aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte
 - h) wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de gekwalificeerde entiteit ernstig in het gedrang zou brengen;

8° le règlement de procédure précise que l'entité communique aux parties, dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, sa décision de poursuivre ou non le traitement de la demande; en cas de refus, cette décision est motivée;

9° le règlement de procédure précise que le règlement des litiges se fait dans un délai de nonante jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète; à titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige;

10° un éventuel seuil tel que visé au point 7°, f), ne peut pas être de nature à exclure un nombre déraisonnable de litiges de consommation;

11° la procédure offre à chaque partie la possibilité d'exprimer son point de vue et de prendre connaissance des arguments et des faits avancés;

12° l'entité garantit le caractère confidentiel des renseignements communiqués par les parties;

13° chaque partie est informée par écrit ou sur support durable de l'issue de la procédure de façon motivée.

§ 2. Outre les conditions visées au paragraphe 1^{er}, les entités qualifiées répondent aux dispositions des articles 1676 à 1723 du Code judiciaire lorsqu'elles appliquent une procédure arbitrale.

§ 3. Le Roi peut préciser les conditions énumérées au paragraphe 1^{er} afin de garantir l'accessibilité des entités qualifiées, leur compétence, leur indépendance, leur impartialité, leur transparence, leur efficacité et leur équité ainsi que la liberté des parties.

Art. XVI.26. Les personnes qui sont en charge d'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation communiquent sans délai à l'entité qualifiée et/ou aux parties concernées toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie.

Le Roi précise les règles d'application de l'alinéa précédent.

8° het procedurerreglement bepaalt dat de entiteit, binnen drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag, de partijen haar beslissing mededeelt om de aanvraag al dan niet verder te behandelen; in geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd;

9° het procedurerreglement bepaalt dat de regeling van de geschillen gebeurt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag; deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn, en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil;

10° een eventuele drempel zoals bedoeld onder punt 7°, f), mag niet van aard zijn de behandeling van een onredelijk aantal consumentengeschillen uit te sluiten;

11° de procedure geeft iedere partij de gelegenheid om haar standpunt duidelijk te maken en om kennis te nemen van de opgeworpen argumenten en feiten;

12° de entiteit waarborgt het vertrouwelijk karakter van de inlichtingen die de partijen mededelen;

13° elke partij wordt op een gemotiveerde wijze schriftelijk of op duurzame gegevensdrager op de hoogte gebracht van de uitkomst van de procedure.

§ 2. Naast de voorwaarden bedoeld in paragraaf 1 voldoen de gekwalificeerde entiteiten in geval van arbitrale procedure aan de bepalingen van de artikelen 1676 tot 1723 van het Gerechtelijk Wetboek.

§ 3. De Koning kan de voorwaarden opgesomd in paragraaf 1 verduidelijken om de toegankelijkheid, de bekwaamheid, de onafhankelijkheid, de onpartijdigheid, de transparantie, de doeltreffendheid en de billijkheid van de gekwalificeerde entiteiten te waarborgen, alsook de vrijheid van de partijen.

Art. XVI.26. De personen die belast zijn met een procedure van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen delen zonder verwijl aan de gekwalificeerde entiteit en/of aan de betrokken partijen elke omstandigheid mee die van aard is of kan zijn om te worden beschouwd als hun onafhankelijkheid, hun onpartijdigheid aan te tasten of als aanleiding te geven aan een belangensconflict met een van de partijen.

De Koning verduidelijkt de toepassingsregels van het vorige lid.

Art. XVI.27. § 1^{er}. Dès qu'une entité qualifiée a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, les délais de prescription de droit commun sont suspendus.

La suspension court jusqu'au jour où l'entité qualifiée communique aux parties:

— que le traitement de la demande est refusé, en application de l'article XVI.25, § 1^{er}, 8°;

— ou bien, quel est le résultat du règlement amiable, en application de l'article XVI.25, § 1^{er}, 13°.

§ 2. Dès que l'entreprise est informée que l'entité qualifiée a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, la procédure de recouvrement introduite par l'entreprise est également suspendue, jusqu'au jour visé au paragraphe 1^{er}, alinéa 2.

Art. XVI.28. Afin d'assurer un traitement efficace et transparent des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le Roi peut prendre des mesures pour:

- coordonner et soutenir les entités qualifiées;
- créer des entités qualifiées.”

Art. 4

Dans le livre XV, titre 3, chapitre 2, du même Code il est inséré une section XI rédigée comme suit:

“Section XI. Les sanctions aux infractions au livre XVI.

Art. XV.127. § 1^{er}. Sont punies d'une sanction du niveau 2, ceux qui enfreignent les articles XVI.2 à XVI.4, §§1^{er} et 2.

§ 2. Sont punies d'une sanction du niveau 3, ceux qui, de mauvaise foi, enfreignent les articles XVI.2 à XVI.4, §§ 1^{er} et 2.

Art. 5

Par dérogation à l'article 2 de la loi du 1^{er} avril 1971 portant création d'une Régie des Bâtiments, la Régie des bâtiments est autorisée à prendre en charge les coûts afférents au loyer du bâtiment occupé par le Service de médiation pour le consommateur visé à l'article XVI.5 du Code de droit économique.

Art. XVI.27. § 1. Van zodra de gekwalificeerde entiteit een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling heeft ontvangen, worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de gekwalificeerde entiteit aan de partijen meedeelt:

— dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd, in toepassing van artikel XVI.25, § 1, 8°;

— ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling, in toepassing van artikel XVI.25, § 1, 13°.

§ 2. Van zodra de onderneming ter kennis is gesteld dat de gekwalificeerde entiteit een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling heeft ontvangen, wordt de invorderingsprocedure ingesteld door de betrokken onderneming geschorst tot op de dag bedoeld in paragraaf 1, tweede lid.

Art. XVI.28. Teneinde een efficiënte en transparante behandeling van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te verzekeren kan de Koning maatregelen nemen om:

— de gekwalificeerde entiteiten te coördineren en te ondersteunen;

— gekwalificeerde entiteiten op te richten.”

Art. 4

In boek XV, titel 3, hoofdstuk 2, van hetzelfde Wetboek wordt een afdeling XI ingevoegd, luidende:

“Afdeling XI. De straffen voor de inbreuken op boek XVI.

Art. XV.127. § 1. Met een sanctie van niveau 2 worden bestraft zij die de artikelen XVI.2 tot XVI.4, §§1 en 2, overtreden.

§ 2. Met een sanctie van niveau 3 worden gestraft, zij die te kwader trouw de artikelen XVI.2 tot XVI.4, §§ 1 en 2, overtreden.

Art. 5

In afwijking van artikel 2 van de wet van 1 april 1971 houdende oprichting van een Regie der Gebouwen, wordt de Regie der Gebouwen gemachtigd om de kosten van de huur van het gebouw bezet door de Consumentenombudsdiest als bedoeld in artikel XVI.5 van het Wetboek van economisch recht ten laste te nemen.

CHAPITRE III

Disposition abrogatoire

Art. 6

Les articles 1^{er} à 4, 25 à 28, et 50 à 53 de la loi sur les services du 26 mars 2010 sont abrogés.

CHAPITRE IV

Attribution de compétences

Art. 7

Les lois ou arrêtés royaux existants qui font référence aux dispositions visées à l'article 6 sont présumées faire référence aux dispositions équivalentes du Code de droit économique, telles qu'insérées par la présente loi.

Art. 8

Le Roi peut remplacer les références dans les lois ou arrêtés existants aux dispositions visées à l'article 6 par des références aux dispositions équivalentes du Code de droit économique, telles qu'insérées par la présente loi.

Art. 9

Le Roi peut coordonner les dispositions du Code de droit économique, telles qu'insérées par la présente loi, avec les dispositions qui les auraient expressément ou implicitement modifiées au moment où la coordination sera établie.

À cette fin, Il peut:

1° modifier l'ordre, la numérotation et, en général, la présentation des dispositions à coordonner;

2° modifier les références qui seraient contenues dans les dispositions à coordonner en vue de les mettre en concordance avec la numérotation nouvelle;

3° modifier la rédaction des dispositions à coordonner en vue d'assurer leur concordance et d'en unifier la terminologie sans qu'il puisse être porté atteinte aux principes inscrits dans ces dispositions.

HOOFDSTUK III

Opheffingsbepaling

Art. 6

De artikelen 1 tot 4, 25 tot 28, en 50 tot 53 van de dienstenwet van 26 maart 2010 worden opgeheven.

HOOFDSTUK IV

Bevoegdheidstoewijzing

Art. 7

De bestaande wetten en koninklijke besluiten die verwijzen naar de bepalingen bedoeld in artikel 6 worden geacht te verwijzen naar de overeenkomstige bepalingen in het Wetboek van economisch recht, zoals ingevoegd bij deze wet.

Art. 8

De Koning kan de verwijzingen in bestaande wetten en koninklijke besluiten naar de bepalingen bedoeld in artikel 6 vervangen door verwijzingen naar de ermee overeenstemmende bepalingen in het Wetboek van economisch recht, zoals ingevoegd bij deze wet.

Art. 9

De Koning kan de bepalingen van het Wetboek van economisch recht, zoals ingevoegd bij deze wet, coördineren met de bepalingen die daarin uitdrukkelijk of stilzwijgend wijzigingen hebben aangebracht tot het tijdstip van de coördinatie.

Daartoe kan Hij:

1° de volgorde en de nummering van de te coördineren bepalingen veranderen en in het algemeen de teksten naar de vorm wijzigen;

2° de verwijzingen die voorkomen in de te coördineren bepalingen met de nieuwe nummering doen overeenstemmen;

3° zonder afbreuk te doen aan de beginselen die in de te coördineren bepalingen vervat zijn, de redactie ervan wijzigen om ze onderling te doen overeenstemmen en eenheid in de terminologie te brengen.

CHAPITRE V**Entrée en vigueur**

Art. 10

Le Roi détermine l'entrée en vigueur de la présente loi, et de chacune des dispositions insérées par la présente loi dans le Code de droit économique.

Donné à Bruxelles, le 13 février 2014

PHILIPPE

PAR DU Roi:

Le ministre de l'Économie et des Consommateurs,

Johan VANDE LANOTTE

*La ministre des Affaires Intérieures
et de l'Égalité des Chances,*

Joëlle MILQUET

Le secrétaire d'État à la Mobilité,

Melchior WATHELET

HOOFDSTUK V**Inwerkingtreding**

Art. 10

De Koning bepaalt de datum van inwerkingtreding van deze wet en van elke bepaling ingevoegd krachtens deze wet in het Wetboek van economisch recht.

Gegeven te Brussel, 13 februari 2014

FILIP

VAN KONINGSWEGE:

De minister van Economie en Consumenten,

Johan VANDE LANOTTE

*De minister van Binnenlandse Zaken
en Gelijke Kansen,*

Joëlle MILQUET

De staatssecretaris voor Mobiliteit,

Melchior WATHELET

ANNEXES

BIJLAGEN

| Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation | Livre XVI du Code de droit économique |
|---|---|
| article 1 | Pas expressément transposé |
| article 2, § 1 | article I. 19, 2° et 3° |
| article 2, 2, a) | article I.19, 3° (+ exposé des motifs qui exclut explicitement la médiation d'entreprise) |
| article 2, 2, b) | articles XVI. 2 à 4 (le Titre 2 donne un cadre au traitement des réclamations par les entreprises - ce n'est pas du règlement extrajudiciaire des litiges au sens de l'article I. 19. 3°) |
| article 2, 2, c | article I.19, 2° (implicite) |
| article 2, 2, d) | article I.19, 2° (implicite dans la notion de litige de consommation) |
| article 2, 2, e) | article I.19, 3° (la définition précise qu'il faut un tiers) |

| | |
|------------------------------|--|
| article 2, 2, f) | article I.19, 3° (implicite dans la définition) |
| article 2, 2, g) | Pas transposé – le dépôt d'une demande de médiation pour litige de conso. par une entreprise n'est pas exclu |
| article 2, 2, h) | Pas explicitement transposé sauf via la notion de litige de consommation (article I. 19, 2°) |
| article 2, 2, i) | Pas expressément transposé |
| article 2, 3 et 4 | Pas expressément transposé |
| article 3, 1 à 3 | Pas expressément transposé |
| article 4, 1, a) | Voir définition du consommateur dans Livre I |
| article 4, 1, b) | Voir définition d'entreprise dans Livre I |
| article 4, 1, c) à f) | article I. 19, 2° |

| | | |
|--|------------------------------|--|
| | article 4, 1, g) | Pas expressément transposé mais découlé de article I. 19, 3° et 4° |
| | article 4, 1, h) | article I. 19, 4° |
| | article 4, 1, i) | Pas expressément transposé (application par analogie au droit commun en droit judiciaire) |
| | article 4, 2 et 3 | Pas expressément transposé (application par analogie au droit commun en droit judiciaire) |
| | article 5, 1 | Pas expressément transposé |
| | article 5, 2, a) à d) | article XVI.15, § 1 ^{er} , 2 ^{ème} alinéa + article XVI 25, §1er, 3° et 4° tel que précisé par le Roi (article XVI 25§3) |
| | article 5, 2, e) | Pas expressément transposé mais découlé de la notion de litige de consommation au Livre I |
| | article 5, 2, f) | Pas expressément transposé + la loi du 8/12/1992 sur la protection de la vie privée qui est d'application aux activités des entités |

| | | |
|-----------------------------------|--|--|
| | | qualifiées ; |
| article 5, 3 | | Pas expressément transposé |
| article 5, 4, a) | | article XVI. 16, § 2, 1° + article XVI. 25, §1er, 7°, a) |
| article 5, 4, b) | | article XVI. 16, § 2, 3° + article XVI. 25, §1er, 7°, d) |
| article 5, 4 c) | | article XVI. 16, § 2, 6° + article XVI. 25, §1er, 7°, g) |
| article 5, 4 d) | | article XVI. 25, §1er, 7°, f) |
| article 5, 4 e) | | article XVI. 16, § 2, 2° + article XVI. 25, §1er, 7°, c) |
| article 5, 4 f) | | article XVI. 16, § 3, 3° + article XVI. 25, §1er, 7°, h) |
| article 5, 4, derniers al. | | article XVI. 16, § 3 + article XVI. 25, § 1 ^{er} , 8° ; Le dernier alinéa |

| | |
|--------------------------------|--|
| | n'est pas expressément transposé |
| article 5, 5 | article XVI. 25, 10° |
| article 5, 6 | article XVI. 16, §§ 2 et 3 |
| article 5, 7 | Pas expressément transposé |
| article 6, 1, (a) | article XVI. 8, § 1 ^{er} + article XVI. 23, § 1 ^{er} + article XVI. 25, § 1er, 1° et 2° tels que précisés par le Roi (article XVI. 25 § 3) |
| article 6, 1, (b) à (d) | article XVI. 8, § 1 ^{er} + article XVI. 25, § 1er, 1° tel que précisé par le Roi (article XVI. 25 § 3) |
| article 6, 1, (e) | article XVI. 8, § 5 + article XVI. 23, § 2. + article XVI. 26 |
| article 6, 2, (a) à (d) | article XVI. 8, § 5 + article XVI. 26 |
| | |

| | |
|-------------------------------|---|
| article 6, 3 (a) à (d) | Pas d'application; |
| article 6, 4 | Pas d'application pour service de médiation conso. résiduaire et pour les autres entités qualifiées devra être précisé par le Roi comme une modalité spécifique pour garantir l'impartialité → article XVI.25 §3 |
| article 6, 5 | Pas applicable au Comité de direction du Service de médiation pour le conso. dans la mesure où il s'agit d'un organisme public pour les autres entités qualifiées cela devra être précisé par le Roi →article XVI.25 §3 sur base de l'article XVI. 25 § 1 |
| article 6, 6 | Pas de transposition expresse |
| article 7, 1 (a) à (o) | article XVI, 25, § 1er, 3° tel que précisé par le Roi (article XVI.25 §3) |
| article 7, 2 | article XVI, 25, § 1er, 3° tel que précisé par le Roi (article XVI.25 §) |
| article 7, 2 (a) à (h) | article XVI. 7 et transposition par le Roi + article XVI, 25, § 1er, 3° tel que précisé par le Roi (article XVI.25 § 3) |
| article 8 (a) | article XVI. 15, § 1 + article XVI, 25, § 1er, 4° |
| article 8 (b) | article XVI, 25, § 1er, 4° |

| | |
|--------------------------------|--|
| article 8 (c) | article XVI. 21 + article XVI. 28, § 1er |
| article 8 (d) | article XVI. 16 § 1 ^{er} + article XVI. 25, § 1, 6° |
| article 8 e) | article XVI. 17, § 1 ^{er} + article XVI. 25, § 1er, 9° |
| article 9, 1, (a) | article XVI. 25, § 1, 11° |
| article 9, 1, (b) | article XVI. 25, § 1, qui sera précisé par le roi (article XVI. 25, §3) sur certaines modalités qui garantissent l'équité de la procédure |
| article 9, 1 (c) | article XVI. 25, § 1, 13° |
| article 9, 2, (a) à (d) | article XVI. 25, § 3 |
| article 9, 3 | Ne doit pas être expressément transposé |
| article 10, 1 | Ne doit pas être expressément transposé ; L'interdiction de telle clause compromissoire est déjà prévue par la LPMC (livre VI du Code de droit économique) |

| | | |
|----------------------|---------------------------------|---|
| | | Pour service de médiation conso. résiduaire, cette règle de procédure n'est pas d'application. Pour les autres entités qualifiées → cette règle de procédure sera précisée par le Roi (article XVI, 25, § 3) |
| article 10, 2 | article 11, 1, (a) à (c) | Pour service de médiation conso. résiduaire, cette règle de procédure n'est pas d'application. Pour les autres entités qualifiées → cette règle de procédure sera précisée par le Roi (article XVI, 25, § 3) |
| | article 11, 2 | Pas de transposition expresse |
| | article 12, 1 | article XVI, 18, § 1er |
| | article 12, 2 | Pas de transposition expresse |
| | article 13, 1 | article XVI, 4, § 1 et partiellement § 2 |
| | article 13, 2 | article XVI, 4 § 2 |
| | | |

| | |
|---|---|
| article 13, 3 | article XVI, 4 § 3 |
| article 14, 1 et 2 | Ne doit pas être expressément transposé |
| article 15, 1 à 4 | Ne doit pas être expressément transposé |
| article 16, 1 à 4 | Ne doit pas être expressément transposé |
| article 17, 1 à 4 | Ne doit pas être expressément transposé |
| article 18, 1 | article XVI. 24 |
| article 18, 2 | Ne doit pas être expressément transposé |
| article 19, 1, (a) à (i) + dernier alinéa | article XVI.24, §2 et article XVI. 25 |
| article 19, 2 | Pas d'application |
| | |

| | |
|------------------------------|--|
| article 19, 3 a) à h) | à préciser par le Roi (article XVI. 25, § 3) |
| article 20, 1 à 7 | article XVI.24 + article XVI. 25 |
| article 21 | article XV.127 |
| article 22 à 28 | Pas de transposition expresse |

| Richtlijn 2013/11/EU van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen | Boek XVI Wetboek economisch recht |
|---|---|
| artikel 1 | Niet expliciet omgezet |
| artikel 2, § 1 | artikel I. 19, 2° en 3° |
| artikel 2, 2, a) | artikel I.19, 3° (+ memorie van toelichting die uitdrukkelijk bemiddeling door de onderneming uitsluit) |
| artikel 2, 2, b) | artikelen XVI. 2 tot 4 (Titel 2 biedt een kader voor de behandeling van klachten door de onderneming – het is geen buitengerechtelijke regeling van geschillen in de zin van artikel I. 19. 3°) |
| artikel 2, 2, c | artikel I.19, 2° (impliciet) |
| artikel 2, 2, d) | artikel I.19, 2° (impliciet in het begrip consumentengeschil) |
| artikel 2, 2, e) | artikel I.19, 3° (de definitie stelt dat een derde nodig is) |

| | |
|--------------------------|--|
| artikel 2, 2, f) | artikel I.19, 3° (impliciet in de definitie) |
| artikel 2, 2, g) | Niet omgezet – het indienen van een verzoek tot bemiddeling inzake een consumentengeschil door een onderneming is niet uitgesloten |
| artikel 2, 2, h) | Niet expliciet omgezet behalve via het begrip consumentengeschil (artikel I. 19, 2°) |
| artikel 2, 2, i) | Niet expliciet omgezet |
| artikel 2, 3 et 4 | Niet expliciet omgezet |
| artikel 3, 1 à 3 | Niet expliciet omgezet |
| artikel 4, 1, a) | Zie definitie van consument in Boek I |
| artikel 4, 1, b) | Zie definitie van onderneming in Boek I |
| | |

| | |
|--------------------------------|--|
| artikel 4, 1, c) tot f) | artikel I. 19, 2° |
| artikel 4, 1, g) | Niet expliciet omgezet maar vloeit voort uit artikel I. 19, 3° en 4° |
| artikel 4, 1, h) | artikel I. 19, 4° |
| artikel 4, 1, i) | Niet expliciet omgezet (toepassing naar analogie van het gemeen recht in het gerechtelijk recht) |
| artikel 4, 2 et 3 | Niet expliciet omgezet (toepassing naar analogie van het gemeen recht in het gerechtelijk recht) |
| artikel 5, 1 | Niet expliciet omgezet |
| artikel 5, 2, a) tot d) | artikel XVI.15, § 1, tweede lid + artikel XVI 25, §1, 3° en 4° zoals door de Koning verduidelijkt (artikel XVI 25§3) |
| artikel 5, 2, e) | Niet explicet omgezet maar vloeit voort uit het begrip consumentengeschil in Boek I |
| artikel 5, 2, f) | Niet expliciet omgezet + wet van 8/12/1992 tot bescherming van |

| | |
|-------------------------|---|
| | de persoonlijke levensfeer, die van toepassing is op de activiteiten van de gekwalificeerde entiteiten; |
| artikel 5, 3 | Niet expliciet omgezet |
| artikel 5, 4, a) | artikel XVI. 16, § 2, 1° + artikel XVI. 25, §1, 7°, a) |
| artikel 5, 4, b) | artikel XVI. 16, § 2, 3° + artikel XVI. 25, §1, 7°, d) |
| artikel 5, 4 c) | artikel XVI. 16, § 2, 6° + artikel XVI. 25, §1, 7°, g) |
| artikel 5, 4 d) | artikel XVI. 25, §1, 7°, f) |
| artikel 5, 4 e) | artikel XVI. 16, § 2, 2° + artikel XVI. 25, §1, 7°, c) |
| artikel 5, 4 f) | artikel XVI. 16, § 3, 3° + artikel XVI. 25, §1, 7°, h) |
| | |

| | |
|-----------------------------------|--|
| artikel 5, 4, derniers al. | artikel XVI. 16, § 3 + artikel XVI. 25, § 1, 8° ; het laatste lid is niet expliciet omgezet |
| artikel 5, 5 | artikel XVI. 25, 10° |
| artikel 5, 6 | artikel XVI. 16, §§ 2 en 3 |
| artikel 5, 7 | Niet expliciet omgezet |
| artikel 6, 1, (a) | artikel XVI. 8, § 1 + artikel XVI. 23, § 1 + artikel XVI. 25, § 1, 1° en 2° zoals door de Koning verduidelijkt (artikel XVI. 25 § 3) |
| artikel 6, 1, (b) à (d) | artikel XVI. 8, § 1 + artikel XVI. 25, § 1, 1° zoals door de Koning verduidelijkt (artikel XVI. 25 § 3) |
| artikel 6, 1, (e) | artikel XVI. 8, § 5 + artikel XVI. 23, § 2. + artikel XVI. 26 |
| artikel 6, 2, (a) à (d) | artikel XVI. 8, § 5 + artikel XVI. 26 |

| | |
|---------------------------------|---|
| artikel 6, 3 (a) tot (d) | Niet van toepassing; |
| artikel 6, 4 | Niet van toepassing voor de consumentenombudsdiest restgeschillen en voor de andere gekwalificeerde entiteiten; zal door de Koning moeten worden vastgesteld als een specifieke regeling om de onpartijdigheid te garanderen → artikel XVI.25 §3 |
| artikel 6, 5 | Niet van toepassing op het Directiecomité van de consumentenombudsdiest aangezien het een overheidsorgaan betreft; voor de andere gekwalificeerde entiteiten zal dit door de Koning moeten worden verduidelijkt → artikel XVI.25 §3 op basis van artikel XVI.25 § 1 |
| artikel 6, 6 | Geen expliciete omzetting |
| artikel 7, 1 (a) tot (o) | artikel XVI.25, § 1, 3° zoals door de Koning verduidelijkt (artikel XVI.25 §3) |
| artikel 7, 2 | artikel XVI.25, § 1, 3° zoals door de Koning verduidelijkt (artikel XVI.25 §1) |
| artikel 7, 2 (a) tot (h) | artikel XVI. 7 en omzetting door de Koning + artikel XVI. 25, § 1, 3° zoals door de Koning verduidelijkt (artikel XVI.25 § 3) |
| artikel 8 (a) | artikel XVI. 15, § 1 + artikel XVI. 25, § 1, 4° |

| | |
|----------------------------------|---|
| artikel 8 (b) | artikel XVI, 25, § 1, 4° |
| artikel 8 (c) | artikel XVI, 21 + artikel XVI, 28, § 1 |
| artikel 8 (d) | artikel XVI, 16 § 1 + artikel XVI, 25, § 1, 6° |
| artikel 8 (e) | artikel XVI, 17, § 1 + artikel XVI, 25, § 1, 9° |
| artikel 9, 1, (a) | artikel XVI, 25, § 1, 11° |
| artikel 9, 1, (b) | artikel XVI, 25, § 1, dat door de Koning zal worden verduidelijkt (artikel XVI, 25, §3) met betrekking tot bepaalde regels die de billijkheid van de procedure garanderen |
| artikel 9, 1 (c) | artikel XVI, 25, § 1, 13° |
| artikel 9, 2, (a) tot (d) | artikel XVI, 25, § 3 |
| artikel 9, 3 | Dient niet expliciet te worden omgezet |

| | |
|---------------------------------|---|
| artikel 10,1 | Dient niet explicet te worden omgezet ; de WMPG voorziet reeds in het verbod van een dergelijk arbitragebeding (Boek VI Wetboek economisch recht) |
| artikel 10,2 | Voor de consumentenombudsdiest restgeschillen is deze procedureregel niet van toepassing. Voor de andere gekwalificeerde entiteiten → die procedurerregel zal door de Koning worden verduidelijkt (artikel XVI, 25, § 3) |
| artikel 11, 1, (a) à (c) | Voor de consumentenombudsdiest restgeschillen is deze procedureregel niet van toepassing. Voor de andere gekwalificeerde entiteiten → die procedurerregel zal door de Koning worden verduidelijkt (artikel XVI, 25, § 3) |
| artikel 11,2 | Geen expliciete omzetting |
| artikel 12,1 | artikel XVI, 18, § 1 |
| artikel 12,2 | Geen expliciete omzetting |
| artikel 13,1 | artikel XVI, 4, § 1 en gedeeltelijk § 2 |

| | |
|--|--|
| artikel 13,2 | artikel XVI, 4 § 2 |
| artikel 13,3 | artikel XVI, 4 § 3 |
| artikel 14, 1 en 2 | Dient niet expliciet te worden omgezet |
| artikel 15, 1 tot 4 | Dient niet expliciet te worden omgezet |
| artikel 16, 1 tot 4 | Dient niet expliciet te worden omgezet |
| artikel 17, 1 tot 4 | Dient niet expliciet te worden omgezet |
| artikel 18,1 | artikel XVI. 24 |
| artikel 18,2 | Dient niet expliciet te worden omgezet |
| artikel 19, 1, (a) tot (i) + laatste lid | artikel XVI.24, §2 en artikel XVI. 25 |

| | |
|-------------------------|---|
| artikel 19, 2 | Niet van toepassing |
| artikel 19, 3 a) tot h) | Door de Koning te verduidelijken (artikel XVI. 25, § 3) |
| artikel 20, 1 à 7 | artikel XVI.24 + artikel XVI, 25 |
| artikel 21 | artikel XV.127 |
| artikel 22 à 28 | Geen expliciete omzetting |

| Livre XVI | Directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation |
|----------------------------------|---|
| Article I. 19, 1° | Pas d'équivalent |
| Article I. 19, 2° | Article 4 c) à f) |
| Article I. 19, 3° | Article 4 g) |
| Article I. 19, 4° | Article 4, h) |
| Article XVI. 1 | Pas d'équivalent |
| Article XVI. 2 | Article 27 §1 ^{er} de la Directive « services » (Directive 2006/123/CE) transposé par l'article 25 de la loi du 26 mars 2010 |
| Article XVI. 3 | Article 27 §1 ^{er} de la Directive « services » (Directive 2006/123/CE) transposé par l'article 26 de la loi du 26 mars 2010 |
| Article XVI.4, § 1 ^{er} | Article 13 §§ 1 ^{er} et 2 |
| Article XVI.4, § 2 | Article 13 §§ 1 ^{er} et 2 |
| Article XVI.4, § 3 | Article 13 § 3 |
| Article XVI.5 | Article 5 §§ 1 et 3 |
| Article XVI.6. 1° | Article 15 §§ 1er (partiellement) et 3 |
| Article XVI.6. 2° | Pas d'équivalent |
| Article XVI.6. 3° | Article 5 §§ 1 ^{er} et 3 |
| Article XVI. 7 | Article 7 § 2 et Article 19 § 3 |

| | |
|------------------------------|---|
| Article XVI. 8, § 1, 1° à 6° | Article 6, § 1 ^{er} a) à d) |
| Article XVI. 8, §§ 2 à 5 | Pas d'équivalent |
| Article XVI. 9 | Article 6, § 1 ^{er} , e) et § 2 |
| Article XVI. 10 | Pas d'équivalent |
| Article XVI. 11 | Pas d'équivalent (mais voir considérant 46) |
| Article XVI. 12. | Pas d'équivalent (mais voir considérant 46) |
| Article XVI. 13 | Article 5 § 2, a) et Article XVI. 15 § 3 |
| Article XVI. 14 | Article 7 § 2 |
| Article XVI. 15 § 1er | Articles 5 § 2, c) et 8 a) |
| Article XVI. 15 § 2 | Pas d'équivalent |
| Article XVI. 15 § 3 | Article 5 § 3 |
| Article XVI. 16, § 1er | Article 8 d) |
| Article XVI. 16, § 2, 1° | Article 5 § 4, b) |
| Article XVI. 16, § 2, 2° | Pas d'équivalent |

| | |
|---|----------------------------|
| | |
| Article XVI. 16, § 2, 3° | Article 5 § 6 |
| Article XVI. 16, § 2, 4° | Article 5 § 4, c) |
| Article XVI. 16, § 3, 1° | Article 5 § 4, a) |
| Article XVI. 16, § 3, 2° | Article 5 § 4, e) |
| Article XVI. 16, § 3, 3° | Article 5 § 4, f) |
| Article XVI. 16, § 4 | Article 5 § 4, 2ème alinéa |
| Article XVI. 17, § 1 | Article 8 e) |
| Article XVI. 17, § 2, 1er alinéa | Article 9 c) |
| Article XVI. 17, § 2 2 et 3ème alinéa | Pas d'équivalent |
| Article 18 § 1er | Article 12 § 1er |
| Article 18 § 1er | Pas d'équivalent |
| Article XVI. 18, § 2 | Pas d'équivalent |
| Article XVI. 19 §§ 1 ^{er} et 2 | Pas d'équivalent |

| | |
|----------------------------|---|
| Article XVI. 20 | Article 5 § 2, f) |
| Article XVI. 21 | Article 8 c) |
| Article XVI. 22 | Pas d'équivalent |
| Article XVI. 23, § 1er | Article 6, § 1er, a) |
| Article XVI. 23, § 2 | Article 6, § 1er, e) |
| Article XVI. 24 | Articles 18 et 20 § 1er et § 2, 1 ^{er} et 2ème alinéas |
| Article XVI. 25, § 1er, 1° | Article 6 § 1, a) |
| Article XVI. 25, § 1er, 2° | Article 6 § 1, b) |
| Article XVI. 25, § 1er, 3° | Article 7 (partiellement) |
| Article XVI. 25, § 1er, 4° | Article 5 § 2 a), c) et article 8 b) (partiellement) |
| Article XVI. 25, § 1er, 5° | Article 8 c) |
| Article XVI. 25, § 1er, 6° | Article 8 d) (partiellement) |

| | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| Article XVI. 25, § 1er, 7° | Article 5 § 4 |
| Article XVI. 25, § 1er, 7°, a) | Article 5 § 4, a) |
| Article XVI. 25, § 1er, 7°, b) | Pas d'équivalent |
| Article XVI. 25, § 1er, 7°, c) | Article 5 § 4, e) |
| Article XVI. 25, § 1er, 7°, d) | Article 5 § 4, b) |
| Article XVI. 25, § 1er, 7°, e) | Pas d'équivalent |
| Article XVI. 25, § 1er, 7°, f) | Article 5 § 4, d) |
| Article XVI. 25, § 1er, 7°, g) | Article 5 § 4, c) |
| Article XVI. 25, § 1er, 7°, h) | Article 5 § 4, f) |
| Article XVI. 25, § 1er, 8° | Article 5 § 4, deuxième alinéa |
| Article XVI. 25, § 1er, 9° | Article 8, e) |
| Article XVI. 25, § 1er, 10° | Article 5 § 5 |
| Article XVI. 25, § 1er, 11° | Article 9, § 1er, a) |
| Article XVI. 25, § 1er, 12° | Article 5, § 2, f) |

| | |
|-----------------------------|---|
| | |
| Article XVI. 25, § 1er, 13° | Article 9 § 1er, c) |
| Article XVI. 25, § 2 | Pas d'équivalent |
| Article XVI. 25, § 3 | Pour préciser les éléments des articles 5, 7, 8, 9, 10 et 11 qui n'ont pas été transposés par le législateur. |
| Article XVI. 26. | Article 6, §§ 1er, e) et 2 |
| Article XVI. 27, § 1er | Article 12 § 1er |
| Article XVI. 27, § 2 | Pas d'équivalent |
| Article XVI. 28 | Pas d'équivalent |
| | |

| Boek XVI | Richtlijn 2013/11/EU betreffende de alternatieve beslechting van consumentengeschillen |
|--------------------|---|
| Artikel I. 19, 1° | Geen equivalent |
| Artikel I. 19, 2° | Artikel 4 c) tot f) |
| Artikel I. 19, 3° | Artikel 4 g) |
| Artikel I. 19, 4° | Artikel 4, h) |
| Artikel XVI. 1 | Geen equivalent |
| Artikel XVI. 2 | Artikel 27 §1 van de Dienstenrichtlijn (Richtlijn 2006/123/EG) omgezet door artikel 25 van de wet van 26 maart 2010 |
| Artikel XVI. 3 | Artikel 27 §1 van de Dienstenrichtlijn (Richtlijn 2006/123/EG) omgezet door artikel 25 van de wet van 26 maart 2010 |
| Artikel XVI.4, § 1 | Artikel 13 §§ 1 en 2 |
| Artikel XVI.4, § 2 | Artikel 13 §§ 1 en 2 |
| Artikel XVI.4, § 3 | Artikel 13 § 3 |
| Artikel XVI.5 | Artikel 5 §§ 1 en 3 |
| Artikel XVI.6. 1° | Artikel 15 §§ 1 (gedeeltelijk) en 3 |
| Artikel XVI.6. 2° | Geen equivalent |
| Artikel XVI.6. 3° | Artikel 5 §§ 1 en 3 |
| Artikel XVI. 7 | Artikel 7 § 2 en artikel 19 § 3 |

| | |
|--------------------------------|--|
| Artikel XVI. 8, § 1, 1° tot 6° | Artikel 6, § 1 a) tot d) |
| Artikel XVI. 8, §§ 2 tot 5 | Geen equivalent |
| Artikel XVI. 9 | Artikel 6, § 1 , e) en § 2 |
| Artikel XVI. 10 | Geen equivalent |
| Artikel XVI. 11 | Geen equivalent (maar zie overweging 46) |
| Artikel XVI. 12. | Geen equivalent (maar zie overweging 46) |
| Artikel XVI. 13 | Artikel 5 § 2, a) en artikel XVI. 15 § 3 |
| Artikel XVI. 14 | Artikel 7 § 2 |
| Artikel XVI. 15 § 1 | Artikels 5 § 2, c) en 8 a) |
| Artikel XVI. 15 § 2 | Geen equivalent |
| Artikel XVI. 15 § 3 | Artikel 5 § 3 |
| Artikel XVI. 16, § 1 | Artikel 8 d) |
| Artikel XVI. 16, § 2, 1° | Artikel 5 § 4, b) |
| Artikel XVI. 16, § 2, 2° | Geen equivalent |

| | |
|--|---------------------------|
| | |
| Artikel XVI. 16, § 2, 3° | Artikel 5 § 6 |
| Artikel XVI. 16, § 2, 4° | Artikel 5 § 4, c) |
| Artikel XVI. 16, § 3, 1° | Artikel 5 § 4, a) |
| Artikel XVI. 16, § 3, 2° | Artikel 5 § 4, e) |
| Artikel XVI. 16, § 3, 3° | Artikel 5 § 4, f) |
| Artikel XVI. 16, § 4 | Artikel 5 § 4, tweede lid |
| Artikel XVI. 17, § 1 | Artikel 8 e) |
| Artikel XVI. 17, § 2, eerste lid | Artikel 9 c) |
| Artikel XVI. 17, § 2 tweede en derde lid | Geen equivalent |
| Artikel 18 § 1 | Artikel 12 § 1 |
| Artikel 18 § 1 | Geen equivalent |
| Artikel XVI. 18, § 2 | Geen equivalent |
| Artikel XVI. 19 §§ 1 en 2 | Geen equivalent |

| | |
|--------------------------|---|
| Artikel XVI. 20 | Artikel 5 § 2, f) |
| Artikel XVI. 21 | Artikel 8 c) |
| Artikel XVI. 22 | Geen equivalent |
| Artikel XVI. 23, § 1 | Artikel 6, § 1, a) |
| Artikel XVI. 23, § 2 | Artikel 6, § 1, e) |
| Artikel XVI. 24 | Artikelen 18 en 20 § 1 en § 2, eerste en tweede lid |
| Artikel XVI. 25, § 1, 1° | Artikel 6 § 1, a) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 2° | Artikel 6 § 1, b) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 3° | Artikel 7 (gedeeltelijk) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 4° | Artikel 5 § 2 a), c) en artikel 8 b) (gedeeltelijk) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 5° | Artikel 8 c) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 6° | Artikel 8 d) (gedeeltelijk) |

| | |
|------------------------------|---------------------------|
| Artikel XVI. 25, § 1, 7° | Artikel 5 § 4 |
| Artikel XVI. 25, § 1, 7°, a) | Artikel 5 § 4, a) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 7°, b) | Geen equivalent |
| Artikel XVI. 25, § 1, 7°, c) | Artikel 5 § 4, e) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 7°, d) | Artikel 5 § 4, b) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 7°, e) | Geen equivalent |
| Artikel XVI. 25, § 1, 7°, f) | Artikel 5 § 4, d) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 7°, g) | Artikel 5 § 4, c) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 7°, h) | Artikel 5 § 4, f) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 8° | Artikel 5 § 4, tweede lid |
| Artikel XVI. 25, § 1, 9° | Artikel 8, e) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 10° | Artikel 5 § 5 |
| Artikel XVI. 25, § 1, 11° | Artikel 9, § 1, a) |
| Artikel XVI. 25, § 1, 12° | Artikel 5, § 2, f) |

| | |
|---------------------------|---|
| | |
| Artikel XVI. 25, § 1, 13° | Artikel 9 § 1, c) |
| Artikel XVI. 25, § 2 | Geen equivalent |
| Artikel XVI. 25, § 3 | Ter verduidelijking van de elementen van de artikelen 5, 7, 8, 9, 10 en 11, die niet door de wetgever zijn omgezet. |
| Artikel XVI. 26. | Artikel 6, §§ 1, e) en 2 |
| Artikel XVI. 27, § 1 | Artikel 12 § 1 |
| Artikel XVI. 27, § 2 | Geen equivalent |
| Artikel XVI. 28 | Geen equivalent |
| | |