

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

28 février 2014

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

TEXTE ADOPTÉ PAR LA
COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DE LA POLITIQUE
SCIENTIFIQUE, DE L'ÉDUCATION, DES INSTITUTIONS
SCIENTIFIQUES ET CULTURELLES NATIONALES, DES
CLASSES MOYENNES ET DE L'AGRICULTURE

Documents précédents:

Doc 53 3360/ (2013/2014):

001: Projet de loi.
002 et 003: Amendements.
004: Rapport.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

28 februari 2014

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

TEKST AANGENOMEN DOOR DE
COMMISSIE VOOR HET BEDRIJFSLEVEN, HET
WETENSCHAPSBELEID, HET ONDERWIJS, DE
NATIONALE WETENSCHAPPELIJKE EN CULTURELE
INSTELLINGEN, DE MIDDENSTAND EN DE
LANDBOUW

Voorgaande documenten:

Doc 53 3360/ (2013/2014):

001: Wetsontwerp.
002 en 003: Amendementen.
004: Verslag.

8399

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:		Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Compte Rendu Analytique	CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

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

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

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

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;

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 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.

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° 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 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 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

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 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

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.

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.

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 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 er aan de eisen voorzien in de artikelen XVI.2 tot XVI.4, §§1 en 2 is voldaan en dat de verstrekte informatie juist is.

Titel 3: De Consumentenombudsdienst

Hoofdstuk 1. Oprichting en opdrachten

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

Art. XVI.6. De Consumentenombudsdienst 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. 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;

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 ... 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.

Art. XVI.7. De Consumentenombudsdienst 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 Consumentenombudsdienst wordt beheerd en vertegenwoordigd door een Directiecomité dat bestaat uit de volgende tien leden:

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

3° de twee leden van de "ombudsdienst 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 "ombudsdienst voor treinreizigers", als bedoeld in artikel 11, § 1, van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen;

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

6° de ombudsman van de "ombudsdienst verzekeringen", als bedoeld in artikel 302 van de wet van ... betreffende 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 Consumentenombudsdienst 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 ombudsdienst 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. 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 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:

§ 3. Binnen het kader van de toepasselijke 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 Consumentenombudsdienst, 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 ombudsdiensten opgesomd in paragraaf 1, 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 Consumentenombudsdienst 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. 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 belangenconflict 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 Consumentenombudsdienst, ter vervulling van zijn opdrachten bedoeld in artikel XVI.6, wordt gefinancierd door:

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 Économie, 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 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.

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

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 Consumentenombudsdienst. Daartoe zal een dienstverleningsovereenkomst overeengekomen worden tussen de Consumentenombudsdienst, de betrokken sectoren en de Federale overheidsdienst Economie, bekrachtigd door de Koning.

Hoofdstuk 3. Bevoegdheden

Afdeling 1. Informatie

Art.XVI.13. De Consumentenombudsdienst 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 Consumentenombudsdienst 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 Consumentenombudsdienst neemt elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst.

Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan bij de Consumentenombudsdienst 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 Consumentenombudsdienst haar de aanvraag zonder verwijl over.

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;

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 ontvanke-lijkheid van de aanvraag.

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

Onderafdeling 2. Behandeling van consumenten- geschillen

Art.XVI.16. § 1. Van zodra de Consumenten-ombuds- dienst 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 Consumentenombudsdienst weigert een aanvraag bedoeld in paragraaf 1 te behandelen:

1° wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eer- rovend is;

2° wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïden- tificeerd;

3° wanneer de klacht reeds door een gekwalificeerde entiteit werd behandeld, ook indien zij niet ontvankelijk werd verklaard omwille van één van de redenen opge- somd 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 uitge- maakt van een vordering in rechte;

§ 3. De Consumentenombudsdienst kan een aan- vraag bedoeld in paragraaf 1 weigeren te behandelen:

1° wanneer de betreffende klacht niet voorafgaan- delijk 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 ef- fectieve werking van de Consumentenombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

§ 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 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.

§ 4. De Consumentenombudsdienst 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 Consumentenombudsdienst 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 Consumentenombudsdienst 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 Consumentenombudsdienst 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, 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 Consumentenombudsdienst 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 Consumentenombudsdienst 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 Consumentenombudsdienst, overeenkomstig artikel XVI.16, § 1, schorst ze elke invorderingsprocedure, tot op de dag bedoeld in paragraaf 1, tweede lid.

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.

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.

Art. XVI.19. § 1. De Consumentenombudsdienst 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 Consumentenombudsdienst mag zich laten bijstaan door deskundigen.

Art. XVI.20. Alle inlichtingen die de Consumentenombudsdienst 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 Consumentenombudsdienst is kosteloos.

Hoofdstuk 4. De personeelsleden van de Consumentenombudsdienst

Art. XVI.22. De Koning kan, in een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de personeelsleden tewerkgesteld bij de ombudsdiensten opgesomd in artikel XVI.8 overdragen aan de Consumentenombudsdienst, 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 te 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.

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.

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

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 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, 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. 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

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;

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;

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° het procedurereglement 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 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° 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.

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;

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 belangenconflict 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 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;

— 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.

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.

— 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 Consumentenombudsdienst 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 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.

CHAPITRE V

Entrée en vigueurArt. 10

L'article I.19 du Code de droit économique, inséré par l'article 2 de la présente loi, les articles XVI.1 à XVI.5, XVI.8, XVI.10 à XVI.12, XVI.22, XVI.23, § 1er, du Code de droit économique insérés par l'article 3 de la présente loi, et les articles 4 à 10 de la présente loi, entrent en vigueur le lendemain de la publication de la présente loi au *Moniteur belge*.

Le Roi détermine la date d'entrée en vigueur des autres dispositions du livre XVI du même Code, telles qu'insérées par la présente loi.

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.

HOOFDSTUK V

InwerkingtredingArt. 10

Artikel I.19 van het Wetboek van economisch recht, ingevoegd bij artikel 2 van deze wet, de artikelen XVI.1 tot XVI.5, XVI.8, XVI.10 tot XVI.12, XVI.22, XVI.23, § 1, van het Wetboek van economisch recht, ingevoegd bij artikel 3 van deze wet, en de artikelen 4 tot 10 van deze wet, treden in werking de dag volgend op de bekendmaking van deze wet in het *Belgisch Staatsblad*.

De Koning bepaalt de datum van inwerkingtreding van de overige artikelen van boek XVI van hetzelfde wetboek, zoals ingevoegd bij deze wet.