

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

4 décembre 2023

PROJET DE LOI

**portant création de la plateforme numérique
pour les consommateurs “Consumerconnect”**

Amendements

Voir:

Doc 55 **3690/ (2023/2024)**:
001: Projet de loi.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

4 december 2023

WETSONTWERP

**houdende oprichting van het digitaal
consumentenplatform “Consumerconnect”**

Amendementen

Zie:

Doc 55 **3690/ (2023/2024)**:
001: Wetsontwerp.

10820

N° 1 de MM. **Van Lommel** et **Gillissen**

Art. 6

Apporter les modifications suivantes:

1° remplacer le 2°, a), par ce qui suit:

“a) les nom, prénom et numéro de Registre national du consommateur;”;

2° remplacer le 3°, a), par ce qui suit:

“a) les nom, prénom et numéro de Registre national du consommateur.”.

JUSTIFICATION

La tranche d'âge, le code postal et le genre du consommateur ne sont pas nécessaires pour traiter un signalement ou une demande de règlement d'un litige. Ces demandes constituent des atteintes inutiles au respect de la vie privée et doivent être supprimées.

Nr. 1 van de heren **Van Lommel** en **Gillissen**

Art. 6

De volgende wijzigingen aanbrengen:

1° de bepaling onder 2° a) vervangen als volgt:

“a) naam, voornaam en rijksregisternummer van de consument;”;

2° de bepaling onder 3° a) vervangen als volgt:

“a) naam, voornaam en rijksregisternummer van de consument;”.

VERANTWOORDING

De leeftijdsgroep, postcode en het gender van de consument zijn niet relevant voor de behandeling van een melding of een aanvraag tot geschillenbehandeling. Deze vragen vormen een overbodige inbreuk op de privacy en moeten worden weggelaten.

Reccino Van Lommel (VB)
Erik Gilissen (VB)

N° 2 de MM. **Van Lommel** en **Gilissen**

Art. 7

Compléter cet article par un alinéa rédigé comme suit:

“Les données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation de ce service sont transmises par le SPF Économie au Centre européen des consommateurs (CEC), au Centre international des consommateurs du Royaume-Uni (UKICC) ou à un autre organisme étranger sous une forme anonymisée, à moins que le consommateur ne consente à la transmission de ses données à caractère personnel.”

JUSTIFICATION

Le consentement des consommateurs doit être demandé avant que leurs données personnelles soient transmises à d'autres organismes. Les données anonymisées pourront toujours être transmises.

Nr. 2 van de heren **Van Lommel** en **Gilissen**

Art. 7

Dit artikel aanvullen met een lid, luidende:

“De persoonsgegevens die zijn verzameld of genereerd in het kader van de dienstverlening worden door de FOD Economie doorgegeven aan het Europees Centrum voor de Consument (ECC), het UK International Consumer Centre (UKICC) of een andere buitenlandse instantie in geanonimiseerde vorm, tenzij de consument toestemming verleent voor het doorsturen van de persoonsgegevens.”

VERANTWOORDING

Er dient toestemming te worden gevraagd aan de consument alvorens diens persoonsgegevens worden doorgestuurd naar andere instanties. Geanonimiseerde gegevens kunnen ten allen tijde worden doorgestuurd.

Reccino Van Lommel (VB)
Erik Gilissen (VB)

N° 3 de MM. **Van Lommel** en **Gilissen**

Art. 8

Remplacer cet article par ce qui suit:

“Art. 8. Les données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation des services visés à l'article 4 ne sont conservées que durant le traitement du dossier.

Le consommateur peut supprimer à tout moment les données personnelles qu'il a communiquées.”

JUSTIFICATION

Les données à caractère personnel ne doivent pas être conservées plus longtemps que nécessaire pour traiter le dossier. Les consommateurs doivent être propriétaires de leurs données à caractère personnel et pouvoir décider de les supprimer.

Nr. 3 van de heren **Van Lommel** en **Gilissen**

Art. 8

Dit artikel vervangen als volgt:

“Art. 8. De persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4 worden slechts bewaard gedurende de periode van de behandeling van het dossier.

De consument beschikt over de mogelijkheid om te allen tijde de ingediende persoonsgegevens te verwijderen.”

VERANTWOORDING

Persoonsgegevens dienen niet langer te worden bewaard dan nodig is voor de afhandeling van een dossier. De consument moet eigenaar zijn van de eigen persoonsgegevens en kunnen beslissen om deze te verwijderen.

Reccino Van Lommel (VB)
Erik Gilissen (VB)

N° 4 de Mme **Van Bossuyt**

Art. 3

Remplacer le paragraphe 2 par ce qui suit:

“§ 2. ConsumerConnect est un point de contact central où le consommateur peut:

1° obtenir des informations;

2° poser des questions en matière de protection des consommateurs et de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation par les entités qualifiées;

3° effectuer des signalements auprès des services d’inspection du SPF Économie ou d’un autre service d’inspection.”

JUSTIFICATION

Le projet de loi vise à renforcer la position du consommateur en créant *ConsumerConnect*, une plateforme numérique centrale pour les consommateurs, au sein du SPF Économie. *ConsumerConnect* proposera quatre fonctionnalités: (1) l’accompagnement du consommateur dans sa recherche d’information en matière de protection des consommateurs, (2) la possibilité de poser des questions en matière de protection des consommateurs, (3) la possibilité d’effectuer des signalements auprès des services d’inspection du SPF Économie et (4) la possibilité d’introduire une demande de règlement extrajudiciaire d’un litige de consommation par une entité qualifiée.

Cette dernière fonctionnalité n’étant pas judiciaire, contrairement aux trois premières, les présents amendements (n°s 4 à 9) tendent à la supprimer.

Les entités qualifiées sont les entités procédant au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui sont visées à l’article I.19, 4°, du Code de droit économique, à savoir 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 SPF Économie 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

Nr. 4 van mevrouw **Van Bossuyt**

Art. 3

Paragraaf 2 vervangen als volgt:

“§ 2. Consumerconnect is een centraal aanspreekpunt waar de consument terecht kan voor:

1° informatie;

2° het stellen van vragen in verband met consumentenbescherming en de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen door gekwalificeerde entiteiten;

3° het indienen van meldingen bij de inspectiediensten van de FOD Economie of bij een andere inspectiedienst.”

VERANTWOORDING

Het wetsontwerp wil de positie van de consument versterken door de oprichting van een centraal digitaal consumentenplatform *ConsumerConnect* bij de FOD Economie. *ConsumerConnect* voorziet in vier functionaliteiten: (1) het begeleiden van de consument in diens zoektocht naar informatie over consumentenbescherming, (2) de mogelijkheid om vragen te stellen over consumentenbescherming, (3) de mogelijkheid om een melding in te dienen bij de inspectiediensten van de FOD Economie en (4) de mogelijkheid om een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen bij een gekwalificeerde entiteit.

De eerste drie functionaliteiten zijn een goede zaak. De vierde en laatste functionaliteit is dit niet. Deze amendementen (nrs. 4 tot 9) voorzien dan ook in de schrapping van deze functionaliteit.

Gekwalificeerde entiteiten zijn entiteiten die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doen bedoeld in artikel I.19, 4° van het Wetboek van economisch recht, zijnde elke private of door een publieke overheid opgericht entiteit die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de FOD Economie 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

des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est réglé plus en détail dans le Livre XVI du Code de droit économique.

(1) La mission de réceptionner *toute* demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, au besoin, de la transmettre à l'entité qualifiée compétente en la matière figure déjà parmi les missions légales du Service de médiation pour le consommateur (qui est lui-même une entité qualifiée), comme le prévoit l'article XVI.6, 2°, du Code de droit économique.

La création d'une plateforme additionnelle, gérée par un service public et poursuivant exactement le même objectif, serait donc superflue et, surtout, source de confusion pour le consommateur. La création d'un guichet additionnel ne répond pas à un besoin (avéré). De plus, le Service de médiation pour le consommateur, qui est chargé de réceptionner *toutes* les demandes des consommateurs, est déjà bien connu du grand public, comme le montre le nombre croissant de demandes réceptionnées (cf. les rapports annuels du Service de médiation pour le consommateur; <https://mediationconsommateur.be/fr/publications/2>).

(2) La possibilité d'introduire, par le biais de *ConsumerConnect*, une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation auprès d'une entité qualifiée va à l'encontre de l'indépendance fondamentale dont bénéficient ces entités.

En effet, l'indépendance et l'autonomie constituent des exigences essentielles pour les entités (en l'occurrence les services de médiation) chargées de procéder au règlement extrajudiciaire des litiges (de consommation). Les Principes de Venise (les Principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur ([https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD\(2019\)005-f](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD(2019)005-f)) disposent ce qui suit à cet égard: "[...] l'État doit soutenir et protéger l'institution du Médiateur et s'abstenir de toute action visant à diminuer son indépendance." (principe n° 1) et "Le Médiateur ne reçoit ni ne suit d'instructions de quelque autorité que ce soit." (principe n° 14). Ces principes, adoptés par le Conseil de l'Europe, dont la Belgique est membre, prévoient explicitement que l'État doit s'abstenir de toute action susceptible de diminuer l'indépendance des services de médiation et qu'il ne peut pas non plus donner d'instructions à ces services.

Dans cette logique, l'article XVI.25, § 1^{er}, 1°, du Code de droit économique dispose explicitement que les entités

van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG. Het is verder uitgewerkt in boek XVI van het Wetboek van economisch recht.

(1) De taak om *elke* aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst te nemen en in voorkomend geval te bezorgen aan de bevoegde gekwalificeerde entiteit behoort reeds tot het wettelijk takenpakket van de Consumentenombudsdienst (die zelf een gekwalificeerde entiteit is). Dit is neergelegd in artikel XVI.6, 2° van het Wetboek van economisch recht.

Voorzien in een bijkomend platform, beheerd door een overheidsdienst, met exact hetzelfde doel is overbodig en vooral verwarrend voor de consument. Er is geen (bewezen) nood aan een bijkomend loket. Daarenboven is de Consumentenombudsdienst, als entiteit waar de consument terecht kan met *elke* aanvraag, reeds goed ingeburgerd, zoals blijkt uit het stijgend aantal aanvragen bij die dienst (verwezen kan worden naar de jaarverslagen van de Consumentenombudsdienst; <https://consumentenombudsdienst.be/nl/publications/2>).

(2) De mogelijkheid om via Consumerconnect een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen bij een gekwalificeerde entiteit staat haaks op de fundamentele onafhankelijkheid van die entiteiten.

Onafhankelijkheid en autonomie zijn essentiële vereisten voor entiteiten (c.q. ombudsdiensten) die zich bezig houden met de buitengerechtelijke regeling van (consumenten)geschillen. De *Venice Principles (Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution)*; [https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD\(2019\)005-e](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD(2019)005-e)) bepalen in dit verband: "[...] the State shall support and protect the Ombudsman Institution and refrain from any action undermining its independence" en "the Ombudsman shall not be given nor follow any instruction from any authorities" (eerste en veertiende principe). Deze principes, aangenomen door de Raad van Europa, waar België toe behoort, voorzien uitdrukkelijk dat de Staat zich moet onthouden van elke actie die de onafhankelijkheid van ombudsdiensten zou ondermijnen en dat zij ook geen instructies kan en mag geven aan diezelfde diensten.

Artikel XVI.25, § 1, 1°, van het Wetboek van economisch recht voorziet in die optiek uitdrukkelijk dat de gekwalificeerde

qualifiées sont indépendantes. Il en va de même pour les membres du personnel qui sont associés aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ou qui en ont la charge (voir les articles XVI.23, § 2, et XVI.26, alinéa 1^{er}, du Code de droit économique).

La possibilité d'introduire, par le biais de *Consumerconnect*, une demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation auprès d'une entité qualifiée saperait cette indépendance, ou pourrait à tout le moins en donner l'impression ("il faut non seulement que justice soit rendue, mais aussi qu'elle soit ainsi perçue"). Le projet de loi prévoit que le SPF Économie, c'est-à-dire l'État, prenne connaissance des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation formulées par les consommateurs (articles 4, 4°, et 6, 3°, en projet) et transmette ces demandes à l'entité qualifiée compétente (articles 5, alinéa 3, et 7, 1° et 3°).

Ces articles impliquent que le SPF Économie prendra connaissance du contenu des demandes, sans quoi il ne pourra pas les transmettre à l'entité qualifiée compétente. C'est d'ailleurs ce que confirme l'exposé des motifs, qui indique explicitement ce qui suit à propos de l'article 7: "*Certaines situations faisant l'objet de signalements communiqués au travers de la plateforme Consumerconnect sont constitutives ou peuvent du moins sembler être constitutives d'infractions à des lois et règlements dont le respect est contrôlé par certaines instances. Il est prévu qu'en cas de signalement relevant des compétences de ces instances, celui-ci sera transmis par le SPF Économie à ces derniers.*". Or, le SPF Économie ne pourra le faire qu'en prenant connaissance du contenu des demandes.

Les entités qualifiées ne gèreront pas la plateforme *Consumerconnect* et elles n'auront ni visibilité ni contrôle sur les décisions humaines et/ou les algorithmes sous-tendant la plateforme, ce qui restreindra indéniablement leur indépendance. En d'autres termes, les entités qualifiées seront totalement dépendantes d'un tiers (un service public) qui déterminera si des demandes leur seront transmises et, dans l'affirmative, lesquelles.

(3) La possibilité d'introduire, par le biais de *Consumerconnect*, une demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation auprès d'une entité qualifiée permettra au SPF Économie, c'est-à-dire l'État, de capter, au niveau macro, des données (certes anonymisées) et de potentiellement les utiliser à des fins autres que le seul

entiteiten onafhankelijk zijn. Hetzelfde geldt voor de personeelsleden die betrokken zijn bij, of belast zijn met procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen (zie artikel XVI.23, § 2, en artikel XVI.26, eerste lid, van het Wetboek van economisch recht).

De mogelijkheid om via *Consumerconnect* een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen bij een gekwalificeerde entiteit ondermijnt die onafhankelijkheid, minstens kan die indruk of schijn worden gewekt (*justice must not only be done, but must also be seen to be done*). Immers, het voorgenomen wetsontwerp voorziet erin dat de FOD Economie, derhalve de Staat, kennis neemt van door consumenten geformuleerde aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil (voorgestelde artikelen 4, 4° en 6, 3°) en die aanvragen doorstuurt naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit (voorgestelde artikelen 5, derde lid en 7, 1° en 3°).

Dit laatste impliceert dat de FOD Economie kennis neemt van de inhoud van die aanvragen, want hoe kan hij anders die aanvragen naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit doorsturen. Dit wordt overigens bevestigd in de memorie van toelichting waar bij artikel 7, in niet mis te verstane bewoordingen, staat te lezen: "*bepaalde situaties waarop de via Consumerconnect meegedeelde meldingen betrekking hebben, kunnen overtredingen vormen of minstens lijken te vormen van wetten en reglementen waarvan de naleving wordt gecontroleerd door bepaalde instanties. Er is bepaald dat in geval van meldingen die raken aan de bevoegdheden van deze instanties, deze door de FOD Economie overgemaakt zullen worden aan die laatste.*" De FOD Economie kan dit maar doen door inhoudelijk kennis te nemen van de aanvragen.

Gekwalificeerde entiteiten zullen niet de regie voeren over *Consumerconnect* en zullen noch zicht, noch controle hebben op en over de menselijke beslissingen en/of algoritmes die achter *Consumerconnect* zitten, wat ontegensprekelijk een beknutting van hun onafhankelijkheid inhoudt. Gekwalificeerde entiteiten zullen met andere woorden volledig afhankelijk worden van een derde (een overheidsdienst) die zal bepalen of en welke aanvragen naar hen zullen worden doorgestuurd.

(3) De mogelijkheid om via *Consumerconnect* een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen bij een gekwalificeerde entiteit laat de FOD Economie, derhalve de staat, toe om op macroniveau (weliswaar geanonimiseerde) data te capteren en die mogelijk voor andere doeleinden aan te wenden dan de loutere

règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ce qui risque de porter atteinte à la sérénité des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. La tenue de statistiques et le suivi du statut des demandes en temps réel par le SPF Économie, avec pour objectif d'informer aussi en temps réel le législateur des tendances à l'œuvre dans certains secteurs, enrayeront ces procédures et en compromettront l'issue potentielle. Tant le Service de médiation pour le consommateur que les entités qualifiées publient des rapports annuels comportant un aperçu de l'ensemble des demandes traitées et des recommandations structurelles à l'attention des secteurs concernés et du législateur. Ils le font sur la base d'une analyse globale de tous les dossiers individuels mais – et c'est essentiel – après que les procédures ont été entièrement suivies et, le cas échéant, bouclées.

(4) La confiance – qui est indissociablement liée à l'indépendance susvisée – est une condition essentielle à la réussite d'une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation. Le caractère confidentiel de ces procédures est prévu à l'article XVI.20 et à l'article XVI.25, § 1^{er}, 12^o, du Code de droit économique. La possibilité d'introduire, au travers de *Consumerconnect*, une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation auprès d'une entité qualifiée, risque de saper cette confiance.

Dès que le consommateur, le cas échéant grâce aux informations qu'il peut trouver sur la plateforme *Consumerconnect*, prend la décision informée d'introduire une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, il doit pouvoir accéder directement au formulaire de plainte de l'entité qualifiée compétente. Cette dernière est en effet exclusivement compétente pour prendre connaissance du contenu de la demande et la traiter de façon confidentielle. Le consommateur doit savoir que le contenu de sa demande est envoyé à une instance tenue par la confidentialité sans devoir passer au préalable par un tiers étranger à la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation (en l'occurrence un service public).

Cette confiance est également essentielle pour les entreprises. La question se pose de savoir si une entreprise qui sait qu'un client (consommateur) a introduit une demande au travers d'une plateforme gérée par les pouvoirs publics, aura encore suffisamment confiance en la procédure, dès lors que l'impression (justifiée ou non) est donnée que ces mêmes pouvoirs publics pourraient exploiter cette demande (plainte) à d'autres fins. À cet égard, il peut être renvoyé une nouvelle fois à l'exposé des motifs, où l'on peut lire ce qui suit à propos de l'article 7: "Certaines situations faisant l'objet de signalements

buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Dit dreigt afbreuk te doen aan de sereniteit van procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Het bijhouden van statistieken en het opvolgen van statussen in *real time* door de FOD Economie, met de bedoeling om de beleidsmakers ook in *real time* op de hoogte te brengen van tendensen in bepaalde sectoren, dwarsboomt deze procedures en brengt de mogelijke uitkomst daarvan in gevaar. Zowel de Consumentenombudsdienst als de gekwalificeerde entiteiten publiceren jaarverslagen met een overzicht van alle aanvragen én structurele aanbevelingen voor zowel de sector als de beleidsmakers. Zij doen dit op basis van een globale analyse van alle individuele dossiers, maar – en dit is essentieel – nadat de procedure volledig is doorlopen en in voorkomend geval afgewikkeld.

(4) Vertrouwen – dat onlosmakelijk is verbonden met de voornoemde onafhankelijkheid – is een wezenlijke component voor het welslagen van een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil. Het vertrouwelijk karakter van die procedures wordt bepaald in artikel XVI.20 en artikel XVI.25, § 1, 12^o, van het Wetboek van economisch recht. De mogelijkheid om via *Consumerconnect* een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen bij een gekwalificeerde entiteit dreigt dat vertrouwen te ondermijnen.

Zodra de consument, in voorkomend geval via de informatie die hij kan vinden op het *Consumerconnect* platform, de geïnformeerde beslissing neemt om een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen, moet hij rechtstreeks kunnen doorklikken naar het klachtenformulier van de bevoegde gekwalificeerde entiteit. Die laatste is immers uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van de inhoud van de aanvraag en om daar vertrouwelijk mee om te gaan. De consument moet weten dat de inhoud van zijn aanvraag in een vertrouwde omgeving terechtkomt zonder eerst via een aan de procedure tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil vreemde derde (in dit geval een overheidsdienst) te moeten passeren.

Dit vertrouwen is ook essentieel voor ondernemingen. De vraag kan gesteld worden of een onderneming die weet dat een klant (consument) een aanvraag via een door de overheid beheerd platform heeft ingediend, nog voldoende vertrouwen zal hebben in de procedure, nu de (al dan niet terechte) indruk kan worden gewekt dat diezelfde overheid die aanvraag (klacht) voor andere doeleinden zou kunnen aanwenden. Ter zake kan andermaal worden verwezen naar de Memorie van Toelichting waar bij artikel 7 staat te lezen: "*bepaalde situaties waarop de via Consumerconnect meegedeelde meldingen*

communiqués au travers de la plateforme *Consumerconnect* sont constitutives ou peuvent du moins sembler être constitutives d'infractions à des lois et règlements dont le respect est contrôlé par certaines instances. Il est prévu qu'en cas de signalement relevant des compétences de ces instances, celui-ci sera transmis par le SPF Économie à ces derniers". Ce passage donne l'impression que les informations des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation peuvent être exploitées à d'autres fins. C'est pourquoi il importe que les entreprises puissent également avoir la certitude que la demande introduite à leur encontre est transmise à une instance tenue par la confidentialité.

(5) Dans la mesure où le SPF Économie, au travers de *Consumerconnect*, s'octroie un rôle dans les procédures de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation par les différentes entités qualifiées, dès lors que les demandes devront être introduites sur une plateforme gérée par ses soins, il va sans dire qu'il doit également remplir les conditions qui s'appliquent à ces entités qualifiées. Ces conditions sont prévues dans l'arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique (MB 25 février 2015).

Ce projet de loi ne prévoit pas cette obligation et ne garantit absolument pas que le SPF Économie et les fonctionnaires qui gèreront *Consumerconnect* rempliront ces nombreuses conditions essentielles.

(6) La possibilité d'introduire, au travers de la plateforme *Consumerconnect* gérée par le SPF Économie, une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation auprès d'une entité qualifiée, crée un conflit d'intérêts dans le chef du SPF Économie. D'une part, comme précisé plus haut, il jouera lui-même un rôle dans les procédures de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation auprès des différentes entités qualifiées, dès lors que les demandes devront être introduites sur une plateforme gérée par ses soins. D'autre part, ce même SPF Économie est chargé, en vertu de l'article XVI.24 du Code de droit économique, de l'agrément et de l'audit de ces mêmes entités qualifiées et des procédures qu'elles mènent. Le SPF Économie sera donc à la fois juge et partie.

(7) Le Service d'ombudsman pour le notariat, le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux néerlandophones, le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone et l'Ombudsman des huissiers de justice sont des entités qualifiées.

betrekking hebben, kunnen overtredingen vormen of minstens lijken te vormen van wetten en reglementen waarvan de naleving wordt gecontroleerd door bepaalde instanties. Er is bepaald dat in geval van meldingen die raken aan de bevoegdheden van deze instanties, deze door de FOD Economie overgemaakt zullen worden aan die laatste." De indruk wordt hiermee gewekt dat de informatie van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil aangewend kan worden voor andere doeleinden. Vandaar het belang dat ook ondernemingen er evenzeer op moeten kunnen rekenen dat de aanvraag die lastens hen wordt ingediend in een vertrouwelijke omgeving terecht komt.

(5) In de mate dat de FOD Economie zichzelf via *Consumerconnect* deel laat uitmaken van procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bij de verschillende gekwalificeerde entiteiten, nu de aanvraag daarvoor via een door hem beheerd platform zal gebeuren, moet hij uiteraard ook zelf voldoen aan de voorwaarden waaraan die gekwalificeerde entiteiten moeten voldoen. Die voorwaarden zijn neergelegd in het Koninklijk Besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen (BS 25 februari 2015).

Dit wetsontwerp voorziet daar niet in en geeft allesbehalve de garantie dat de FOD Economie en de ambtenaren die *Consumerconnect* zullen beheeren aan die vele essentiële voorwaarden zullen voldoen.

(6) De mogelijkheid om via het door de FOD Economie beheerde *Consumerconnect* een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen bij een gekwalificeerde entiteit doet een belangenconflict ontstaan in hoofde van de FOD Economie. Enerzijds zal hij, zoals aangeeft, zelf deel uitmaken van procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bij de verschillende gekwalificeerde entiteiten, nu de aanvraag daarvoor via een door hem beheerd platform zal gebeuren. Anderzijds staat diezelfde FOD Economie, op grond van artikel XVI.24 van het Wetboek van economisch recht, in voor de erkenning en het auditeren van diezelfde gekwalificeerde entiteiten en de door hen gevoerde procedures. De FOD Economie zal dus tegelijkertijd rechter en partij worden.

(7) De Ombudsman voor het notariaat, de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur, de *Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone* en de Ombudsman Gerechtsdeurwaarders zijn gekwalificeerde entiteiten.

Ces entités qualifiées sont soumises à un secret professionnel prévu par la loi et à la confidentialité. Le projet de loi et la possibilité d'introduire, au travers de la plateforme *Consumerconnect*, une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation auprès d'une entité qualifiée, ne respectent pas ces conditions. Il n'est à tout le moins pas précisé si et dans quelle mesure ce secret professionnel et cette confidentialité seront pris en compte. Les entités qualifiées précitées reçoivent des demandes émanant aussi bien de clients (consommateurs) que d'avocats, de notaires et de huissiers. Les informations communiquées sont protégées par le secret professionnel et la confidentialité. En sa qualité de responsable du traitement (article 5 du projet de loi), le SPF Économie devrait traiter des informations qui sont en principe confidentielles. La situation est d'autant plus critique si la demande du client (consommateur) concerne directement ou indirectement une procédure contre l'État (par ex. responsabilité de l'État, procédures pénales ou différends fiscaux).

Deze gekwalificeerde entiteiten zijn gebonden door een wettelijk beroepsgeheim en vertrouwelijkheid. Het voorgenomen wetsontwerp en de mogelijkheid om via *Consumerconnect* een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen bij die gekwalificeerde entiteiten gaat daaraan voorbij, minstens wordt niet verduidelijkt of en in welke mate met dat beroepsgeheim en die vertrouwelijkheid zal worden omgegaan. Voornoemde gekwalificeerde entiteiten ontvangen aanvragen zowel van cliënten (consumenten) als advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders. De informatie die wordt meegedeeld valt onder het beroepsgeheim en de vertrouwelijkheid. De FOD Economie zou, als verwerkingsverantwoordelijke (voorgesteld artikel 5), moeten omgaan met informatie die in principe geheim is. Dit kan niet. De situatie is nog meer prangend indien de aanvraag van de cliënt (consument) (rechtstreeks of onrechtstreeks) betrekking heeft op een procedure tegen de staat (bv. staatsaansprakelijkheid, strafrechtelijke procedures of belastinggeschillen).

Anneleen Van Bossuyt (N-VA)

N° 5 de Mme **Van Bossuyt**

Art. 4

Apporter les modifications suivantes:

a) compléter le 2° par ce qui suit:

“et concernant le règlement extrajudiciaire de litiges de consommation par les entités qualifiées”;

b) supprimer le 4°;

c) remplacer le 5°, qui devient le 4°, par ce qui suit:

“4° permet aux consommateurs de vérifier, via un portail utilisateur individuel, le statut de leur question”;

d) le 6° devient le 5°.

JUSTIFICATION

Voir la justification de l'amendement n° 4.

Nr. 5 van mevrouw **Van Bossuyt**

Art. 4

De volgende wijzigingen aanbrengen:

a) de bepaling onder 2° aanvullen met de volgende woorden:

“en de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen door gekwalificeerde entiteiten”;

b) de bepaling onder 4° weglaten;

c) de bepaling onder 5°, die de bepaling onder 4° wordt, vervangen als volgt:

“4° laat consumenten toe via een individueel gebruikersportaal de status van hun aanvraag te consulteren”;

d) de bepaling onder 6° wordt de bepaling onder 5°.

VERANTWOORDING

Zie verantwoording amendement nr. 4.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA)

N° 6 de Mme **Van Bossuyt**

Art. 5

Dans l'alinéa 4, remplacer les mots “, signalements et demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation dont il est question à l'article 4, 2° à 4” **par les mots** “*et les signalements dont il est question à l'article 4, 2° et 3°*”.

JUSTIFICATION

Voir la justification de l'amendement n° 4.

Nr. 6 van mevrouw **Van Bossuyt**

Art. 5

In het vierde lid, de woorden “, meldingen en aanvragen tot buitengerechtelijke regelingen van een consumentengeschil waarvan sprake is in artikel 4, 2° tot 4°” **vervangen door de woorden** “*en meldingen waarvan sprake in artikel 4, 2° en 3°*”.

VERANTWOORDING

Zie verantwoording amendement nr. 4.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA)

N° 7 de Mme **Van Bossuyt**

Art. 6

Apporter les modifications suivantes:**a) supprimer le 3°;****b) remplacer le 4°, qui devient le 3°, par ce qui suit:**

“3° pour permettre au consommateur d’accéder à son compte personnel pour consulter le statut du traitement de ses questions, le SPF Économie met à disposition du consommateur les données suivantes relatives au statut de ces démarches dont il dispose: date d’initiation de la démarche et statut de son traitement;”;

c) remplacer le 5°, qui devient le 4°, par ce qui suit:

“4° si le consommateur souhaite consulter le statut du traitement de ses questions, il peut s’identifier au moyen de son eID ou d’un ID digital itsme lors de l’introduction de ces questions;”;

d) dans le 6°, qui devient le 5°, remplacer les mots “visés à l’article 4, 4° et 5°” par les mots “visés à l’article 4, 4°”.

JUSTIFICATION

Voir la justification de l’amendement n° 4.

Nr. 7 van mevrouw **Van Bossuyt**

Art. 6

De volgende wijzigingen aanbrengen:**a) de bepaling onder 3° weglaten;****b) de bepaling onder 4°, die de bepaling onder 3° wordt, vervangen als volgt:**

“3° om de consument in staat te stellen toegang te krijgen tot zijn gebruikersportaal om de stand van de behandeling van zijn vragen te raadplegen, stelt de FOD Economie de volgende gegevens met betrekking tot de stand van deze procedures waarover hij beschikt ter beschikking van de consument: datum van de inleiding van de procedure en stand van de behandeling;”;

c) de bepaling onder 5°, die de bepaling onder 4° wordt, vervangen als volgt:

“4° als de consument de stand van de behandeling van zijn vragen wil raadplegen, kan hij zich bij het indienen van deze vragen identificeren door middel van zijn eID of door gebruik te maken van de dienst digitale itsme ID;”;

d) in de bepaling onder 6°, die de bepaling onder 5° wordt, de woorden “bedoeld in artikel 4, 4° en 5°” vervangen door de woorden “bedoeld in artikel 4, 4°”.

VERANTWOORDING

Zie de verantwoording van amendement nr. 4.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA)

N° 8 de Mme **Van Bossuyt**

Art. 7

Apporter les modifications suivantes:

- a) supprimer le 1°.**
- b) le 2° devient le 1°;**
- c) supprimer le 3°.**

JUSTIFICATION

Voir la justification de l'amendement n° 4.

Nr. 8 van mevrouw **Van Bossuyt**

Art. 7

De volgende wijzigingen aanbrengen:

- a) de bepaling onder 1° weglaten;**
- b) de bepaling onder 2° wordt de bepaling onder 1°;**
- c) de bepaling onder 3° weglaten.**

VERANTWOORDING

Zie verantwoording amendement nr. 4.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA)

N° 9 de Mme **Van Bossuyt**

Art. 8

Apporter les modifications suivantes:

a) dans la phrase introductive, remplacer les mots “, signalements ou demandes de règlement extrajudiciaire d’un litige de consommation” par les mots “et signalements”.

b) supprimer le 3°;

c) le 4° devient le 3°;

d) supprimer le 5°;

e) dans le 6°, qui devient le 4°, apporter les modifications suivantes:

1° remplacer les mots “article 4, 5°” par les mots “article 4, 4°”;

2° supprimer les mots “ou d’un an à compter de la clôture du dossier par le Service de Médiation pour le Consommateur ou une autre entité qualifiée pour traiter la demande de règlement extrajudiciaire d’un litige de consommation”;

3° dans le 7°, qui devient le 5°, remplacer les mots “article 4, 6°” par les mots “article 4, 5°”;

4° le 8° devient le 6°.

JUSTIFICATION

Voir la justification de l’amendement n° 4.

Nr. 9 van mevrouw **Van Bossuyt**

Art. 8

De volgende wijzigingen aanbrengen:

a) in de inleidende zin, de woorden “, meldingen of aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil” vervangen door de woorden “en meldingen”;

b) de bepaling onder 3° weglaten;

c) de bepaling onder 4 wordt de bepaling onder 3°;

d) de bepaling onder 5° weglaten;

e) in de bepaling onder 6°, die de bepaling onder 4° wordt, de volgende wijzigingen aanbrengen:

1° de woorden “artikel 4, 5°” vervangen door de woorden “artikel 4, 4°”;

2° de woorden “of gedurende een termijn van een jaar vanaf de datum waarop het dossier wordt afgesloten door de Consumentenombudsdienst of andere gekwalificeerde entiteit in het kader van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil” weglaten;

3° in de bepaling onder 7°, die de bepaling onder 5° wordt, de woorden “artikel 4, 6°” vervangen door de woorden “artikel 4, 5°”;

4° de bepaling onder 8° wordt de bepaling onder 6°.

VERANTWOORDING

Zie de verantwoording van amendement nr. 4.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA)