

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

22 décembre 2023

PROJET DE LOI

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

Rapport de la première lecture

fait au nom de la commission
de l’Économie,
de la Protection des consommateurs
et de l’Agenda numérique
par
Mme **Anneleen Van Bossuyt**

Sommaire	Pages
I. Exposé introductif.....	3
II. Discussion générale.....	8
III. Discussion des articles et votes.....	26

Voir:

Doc 55 **3690/ (2023/2024)**:
001: Projet de loi.
002 et 003: Amendements.

Voir aussi:
005: Articles adoptés en première lecture.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

22 december 2023

WETSONTWERP

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

Verslag van de eerste lezing

namens de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitale Agenda
uitgebracht door
mevrouw **Anneleen Van Bossuyt**

Inhoud	Blz.
I. Inleidende uiteenzetting	3
II. Algemene bespreking.....	8
III. Artikelsgewijze bespreking en stemmingen	26

Zie:

Doc 55 **3690/ (2023/2024)**:
001: Wetsontwerp.
002 en 003: Amendementen.

Zie ook:
005: Artikelen aangenomen in eerste lezing.

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Stefaan Van Hecke

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt
Ecolo-Groen PS	Barbara Creemers, Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire Christophe Lacroix, Leslie Leoni, Patrick Prévot
VB	Erik Gilissen, Reccino Van Lommel
MR	Denis Ducarme, Florence Reuter
cd&v	Leen Dierick
PVDA-PTB	Roberto D'Amico
Open Vld	Kathleen Verhelst
Vooruit	Melissa Depraetere

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Mieke Claes, Peter De Roover, Frieda Gijbels, Wouter Raskin
Laurence Hennuy, Olivier Vajda, Dieter Vanbesien, Gilles Vanden Burre Malik Ben Achour, Chanelle Bonaventure, Ahmed Laaouej, Philippe Tison
Katleen Bury, Wouter Vermeersch, Hans Verreyt Mathieu Bihet, Benoît Piedboeuf, Vincent Scoumeau
Koen Geens, Jef Van den Bergh Marco Van Hees, Maria Vindevoghel Robby De Caluwé, Christian Leysen Anja Vanrobaeys, Kris Verduyck

C. — Membre sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigd lid:

Les Engagés Maxime Prévot

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
Les Engagés	: Les Engagés
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant – Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^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 vertaalde 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)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a discuté de ce projet de loi, auquel l'urgence a été accordée lors de la séance plénière de la Chambre du 9 novembre 2023, au cours de sa réunion du 13 décembre 2023.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

Mme Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord, indique que le projet de loi à l'examen prévoit la création de la plateforme numérique Consumerconnect. Cette plateforme établira, au niveau du SPF Économie, un point de contact central où les consommateurs pourront poser leurs questions relatives à la protection de leurs droits en tant que consommateurs, faire des signalements, notamment sur des pratiques commerciales frauduleuses et introduire des demandes de résolution extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Consumerconnect sera gérée et financée par le SPF Économie. Le centre de contact du SPF Économie fera également office de centre de contact de Consumerconnect. Consumerconnect sera une plateforme interactive. Grâce à des guides du consommateur et à des fonctions de recherche avancée, les consommateurs seront accompagnés dans leur recherche d'informations relatives à la protection des consommateurs. Dans le cas où le consommateur ne disposerait toujours pas d'informations suffisantes grâce à ces fonctions, il lui sera possible de poser ses questions par l'intermédiaire de Consumerconnect. Via Consumerconnect, il sera également possible d'effectuer des signalements auprès des services d'inspection qui font actuellement partie du partenariat qui a donné lieu à la création du Point de contact. S'il s'avère que le signalement concerne une compétence d'un service d'inspection qui n'est pas relié au Point de contact, ce signalement sera transféré à ce service d'inspection non affilié.

Les discussions avec les entités qualifiées à propos de la coopération avec Consumerconnect sont en cours depuis déjà quelque temps et se poursuivront.

À l'avenir, l'idée est d'associer également d'autres administrations et instances fédérales au fonctionnement de Consumerconnect, notamment en ce qui concerne le volet relatif à l'information des consommateurs.

C'est la précédente secrétaire d'État à la Protection des consommateurs qui, à la fin de l'année 2020, a

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit wetsontwerp, dat tijdens de plenumvergadering van de Kamer van 9 november 2023 de urgentie heeft verkregen, besproken tijdens haar vergadering van 13 december 2023.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

Mevrouw Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, licht toe dat het ter bespreking voorliggende wetsontwerp ertoe strekt het digitaal consumentenplatform Consumerconnect op te richten. Dat platform voorziet in een centraal aanspreekpunt bij de FOD Economie waar consumenten vragen kunnen stellen inzake hun rechten op het gebied van consumentenbescherming, meldingen kunnen doen, met name inzake bedrieglijke handelspraktijken, en aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kunnen indienen.

Consumerconnect zal worden beheerd en gefinancierd door de FOD Economie. Het contactcenter van de FOD Economie zal ook fungeren als het contactcenter van Consumerconnect. Consumerconnect zal een interactief platform zijn. Via consumentengidsen en geavanceerde zoekfuncties wordt beoogd de consument te begeleiden in diens zoektocht naar informatie over consumentenbescherming. Zo de consument daarna nog steeds niet de gewenste informatie heeft, kan hij een beroep doen op Consumerconnect en zijn vragen voorleggen. Consumerconnect beoogt de consument ook de mogelijkheid te bieden bepaalde zaken te melden bij de inspectiediensten die thans deel uitmaken van het samenwerkingsverband dat aanleiding heeft gegeven tot de oprichting van het aanspreekpunt. Mocht blijken dat de melding betrekking heeft op een bevoegdheid van een inspectiedienst die niet is aangesloten bij het aanspreekpunt, dan zou die melding worden doorgestuurd naar die niet-aangesloten inspectiedienst.

De gesprekken met de gekwalificeerde entiteiten over de samenwerking met Consumerconnect lopen al geruime tijd en zullen een blijvend verhaal zijn.

Het is de ambitie om in de toekomst ook andere federale administraties en instanties te betrekken bij de werking van Consumerconnect, onder meer wat het onderdeel inzake informatieverstrekking aan de consument betreft.

De vorige staatssecretaris voor Consumentenbescherming kwam eind 2020 met de idee voor

proposé la création de Consumerconnect. Il a fallu un certain temps pour que le concept prenne pleinement forme. Le gouvernement n'a pas voulu précipiter les choses et a fait procéder à une étude de faisabilité, qui s'est achevée en 2022. Une deuxième adjudication publique a ensuite été lancée en vue de la concrétisation du projet sur la base des conclusions de l'étude de faisabilité. Compte tenu de l'ampleur du projet, du nombre important d'entités concernées et des nombreux défis juridiques et techniques soulevés, ce travail a nécessité plusieurs longs cycles de concertation. Les membres de la commission ont, à juste titre, interrogé la secrétaire d'État à plusieurs reprises au cours de l'année écoulée sur l'état d'avancement du projet.

Les nombreuses questions relatives aux futures collaborations avec Consumerconnect prouvent que ce projet est en mouvement. Par exemple, le secteur de la construction considère Consumerconnect comme un moyen de choix pour la diffusion centralisée et neutre d'informations aux consommateurs souhaitant construire ou rénover et, le cas échéant, pour la possibilité de s'informer et/ou d'entamer une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation. D'après des conversations antérieures, les personnes travaillant sur le terrain dans le domaine de la sécurité alimentaire y voient également de nombreuses possibilités de collaboration et de diffusion d'informations ou de signalements par les consommateurs. Pourtant, certains sont préoccupés par ce projet. La secrétaire d'État ne souhaite pas cacher ou ignorer ces préoccupations. La présidence du Service de médiation pour le consommateur, le service résiduel de médiation, estime que Consumerconnect pourrait affecter le bon fonctionnement du secteur des services de médiation en Belgique.

Certains craignent notamment que le SPF Économie s'immisce activement dans le traitement de dossiers de médiation et qu'il recueille des données relevant essentiellement du traitement d'un dossier dans le cadre du règlement alternatif des litiges. En réponse à ces craintes, la secrétaire d'État souligne tout d'abord qu'elle apprécie beaucoup le travail des différents services de médiation. Le point de vue du Service de médiation pour le consommateur est toutefois loin d'être partagé par tous. Les grands services de médiation en matière d'énergie, de télécommunications et d'assurances, de même qu'Ombudsfin, voient bel et bien la valeur ajoutée de Consumerconnect, tant en ce qui concerne l'obtention d'informations que le dépôt de signalements et de plaintes. Il est vrai cependant que certains services avaient ou ont encore des doutes, comme le Service de médiation pour le consommateur déjà évoqué, mais aussi les services de médiation des avocats, soutenus par quelques professeurs affiliés. Il convient toutefois de souligner que même dans la sphère académique et

Consumerconnect. Het duurde even voor het concept zijn volledige vorm kreeg. De regering wou niet over één nacht ijs gaan en besloot om een haalbaarheidsstudie uit te schrijven die in 2022 werd afgerond. Vervolgens werd een tweede openbare aanbesteding uitgeschreven om het project uit te werken op basis van de bevindingen van de haalbaarheidsstudie. Gezien de omvang van het project, de vele betrokken entiteiten en de talrijke juridische en technische uitdagingen bracht dit verscheidene lange overlegondes met zich mee. Terecht hebben de commissieleden de staatssecretaris het afgelopen jaar verscheidene keren ondervraagd over de voortgang van het project.

De vele vragen over de toekomstige samenwerkingen met Consumerconnect bewijzen dat er met dit project een en ander beweegt. Zo beschouwt de bouwsector Consumerconnect als een uitgelezen kanaal om informatie neutraal en centraal beschikbaar te stellen voor de consumenten die willen bouwen of renoveren en waar ze, in voorkomend geval, informatie kunnen vinden over een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil en/of die procedure kunnen instellen. Uit eerdere gesprekken is gebleken dat ook actoren uit de voedselveiligheidssector veel mogelijkheden zien voor samenwerking, informatieverstrekking en consumentenmeldingen. Desondanks baart dit wetsontwerp sommigen zorgen. De staatssecretaris wil die bezorgdheden niet verhullen of negeren. Het voorzitterschap van de Consumentenombudsdienst, de vaste ombudsdienst, is van oordeel dat Consumerconnect de goede werking van de ombudsdienstensector in België in het gedrang kan brengen.

Sommigen vrezen namelijk dat de FOD Economie zich actief zal mengen in het behandelen van ombudsdossiers en gegevens zal verzamelen die behoren tot het wezen van de behandeling van een dossier van alternatieve geschillenbeslechting. In antwoord hierop benadrukt de staatssecretaris eerst en vooral dat ze veel appreciatie heeft voor het werk van de verschillende ombudsdiensten. Het standpunt van de Consumentenombudsdienst wordt lang niet door iedereen gedeeld. De grotere ombudsdiensten Energie, Telecommunicatie en Verzekeringen alsook Ombudsfin zien wel degelijk de meerwaarde van Consumerconnect in, zowel op het stuk van de verwerking van informatie als op het vlak van het indienen van meldingen en klachten. Het klopt echter dat er diensten zijn die nog twijfels hebben of hadden, zoals de reeds vermelde Consumentenombudsdienst maar ook de ombudsdiensten van de advocaten, ondersteund door enkele geaffilieerde professoren. Daarbij dient evenwel opgemerkt dat ook in de academische en juridische wereld deze opinies lang niet door iedereen gedeeld

juridique, ces opinions ne sont pas partagées par tous, loin s'en faut. En outre, il ne faut pas perdre de vue que les services de médiation font d'ores et déjà pour Belmed ce qui leur est demandé dans le texte à l'examen.

Au cours de l'année écoulée, la secrétaire d'État a été plusieurs fois personnellement en contact avec le Service de médiation pour le consommateur et les différents médiateurs et ombudsmans. Les contacts avec l'ombudsman du Commerce et le service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux néerlandophones datent d'il y a quelques jours seulement. Le SPF Économie n'a aucunement l'intention de s'immiscer dans des dossiers traités dans le cadre du règlement alternatif des litiges ni, comme certains le craignent à tort, de procéder à une mesure de la charge de travail et de comparer les services de médiation sur cette base. La secrétaire d'État et son administration sont tout à fait conscientes que chaque cas est différent, y compris en ce qui concerne le travail de recherche et le temps nécessaires pour trouver une solution. Elle-même et ses services savent également que cela dépend aussi de la période pendant laquelle le dossier est traité, très chargée ou plutôt calme.

La secrétaire d'État précise que le projet de loi n'a pas pour ambition de régler la manière dont les plaintes sont introduites. Certains services de médiation ou entités qualifiées ne souhaitent pas, pour différentes raisons (entre autres la confidentialité), que les plaintes puissent être déposées directement sur la plateforme mais préfèrent que les consommateurs soient redirigés vers leur service d'ombudsman pour tout dépôt de plainte. Cela est tout à fait possible. Techniquement, les entités qualifiées auront le choix entre plusieurs options pour communiquer avec Consumerconnect.

Dans une première option, où il n'y a pas d'intégration, une liste de coordonnées des entités qualifiées est fournie sur Consumerconnect pour les entités qualifiées qui souhaitent se limiter à ceci. Le consommateur peut y trouver l'adresse e-mail, un formulaire en ligne ou le numéro de téléphone qu'il utilise ensuite pour entrer en contact avec l'entité concernée.

Dans une solution intermédiaire (*fire and forget*), Consumerconnect fournit un formulaire spécifique individualisé par entité, pour les entités qui le souhaitent, qui peut être envoyé directement vers leur base de données à partir de la plateforme.

Enfin, il y a l'option d'une intégration plus poussée; Consumerconnect propose une solution personnalisée en fonction des questions ou propositions spécifiques de l'entité qualifiée pour aller au-delà de l'option "*fire and forget*".

worden. Verder mag men ook niet uit het oog verliezen dat de ombudsdiensten hetgeen hun in de voorliggende tekst gevraagd wordt, nu reeds doen voor Belmed.

De staatssecretaris heeft het afgelopen jaar verschillende persoonlijke contacten gehad met de Consumentenombudsdienst en de verschillende ombudsdiensten. Contacten met de ombudsdiensten van de Handel en de Advocaten dateren van enkele dagen geleden. De FOD Economie heeft geenszins de intentie om zich te mengen in het verloop van dossiers van alternatieve geschillenbeslechting, noch om, zoals sommigen ten onrechte vrezen, een werklustmeting te doen en op die basis ombudsdiensten te gaan vergelijken. De staatssecretaris en haar administratie beseffen maar al te goed dat elk dossier verschillend is, onder meer wat het vereiste opzoekwerk of de benodigde tijd voor een oplossing betreft. Ze geven er zich ook rekenschap van dat een en ander ook afhankelijk is van het feit of de periode waarin het dossier behandeld wordt uiterst druk is of net eerder rustig.

De staatssecretaris verduidelijkt dat het wetsontwerp niet beoogt te regelen hoe de klachten worden ingediend. Om uiteenlopende redenen (waaronder de vertrouwelijkheid) willen sommige ombudsdiensten of gekwalificeerde entiteiten niet dat klachten rechtstreeks via het platform kunnen worden ingediend; zij verkiezen dat de consumenten voor de indiening van een klacht worden doorverwezen naar hun ombudsdienst. Dat is perfect mogelijk. Technisch gezien zullen de gekwalificeerde entiteiten de keuze hebben uit verschillende opties om met Consumerconnect te communiceren.

Optie één houdt in dat er geen geïntegreerde werking is: van de gekwalificeerde entiteiten die dit zo wensen, worden op Consumerconnect alleen de contactgegevens vermeld op een lijst. De consumenten zullen er het e-mailadres, een onlineformulier of een telefoonnummer vinden om met de betrokken entiteit contact op te nemen.

Optie twee (*fire and forget*) is een tussenoplossing: op Consumerconnect wordt per entiteit een specifiek formulier aangeboden, dat rechtstreeks vanuit het platform naar de database van de entiteit in kwestie kan worden gestuurd.

Tot slot is er de optie van de doorgedreven integratie: Consumerconnect biedt een oplossing op maat, naargelang van de specifieke vragen of voorstellen van de gekwalificeerde entiteit om verder te gaan dan de *fire and forget*-optie.

Chaque entité qualifiée fait son propre choix.

Le gouvernement est d'avis qu'il convient de placer le consommateur au centre de sa recherche d'informations ou de solutions à un problème. Il met donc en place un point central, complémentaire de tous les points d'accès existants au règlement extrajudiciaire des litiges. Le terme "complémentaire" a toute son importance. Il n'existe pas de point unique fournissant des informations sur l'ensemble des droits des consommateurs et sur le règlement extrajudiciaire des litiges. Le Service de médiation pour le consommateur a ce mandat légal, mais pour diverses raisons, il ne s'y est pas attelé ces dernières années. Le gouvernement constate qu'une plus grande sensibilisation est en effet nécessaire sur ces sujets. Tous ceux qui sont politiquement actifs reçoivent régulièrement des questions de la part des consommateurs. Ceci apparaît clairement lorsque le Service de médiation pour le consommateur et d'autres services de médiation descendent activement dans la rue pour expliquer leur travail ou participer aux *BE.COCO-days*, comme au début du mois de novembre 2023 au Woluwe Shopping Center à Woluwe-Saint-Lambert.

Tout cela montre qu'il est indispensable d'informer. Cela fait partie de la politique "BE.COCO", mais des efforts supplémentaires sont nécessaires pour mieux faire connaître le Service de médiation pour le consommateur et les autres services de médiation auprès des consommateurs, de même que les modes de règlement alternatif des litiges. Consumerconnect y contribuera également. Ne serait-il pas absurde d'informer le consommateur de ses droits et de l'existence de modes de règlement alternatif des litiges, pour le laisser ensuite livré à lui-même lorsqu'il a une plainte à formuler? Est-il imaginable de priver les consommateurs de services dont ils disposent déjà à l'heure actuelle par l'intermédiaire de Belmed?

Il est donc logique que le consommateur qui a été informé de ses droits et qui souhaite recourir à un mode de règlement alternatif des litiges soit autorisé à soumettre immédiatement sa demande en ce sens à l'entité appropriée par l'intermédiaire de la plate-forme. Il est plus que normal que le consommateur soit au centre du dispositif. Certaines parties prenantes estiment que Consumerconnect devrait se limiter à fournir des informations et ne pas permettre aux consommateurs de soumettre leur dossier au service de médiation approprié par l'intermédiaire de la plateforme. Il n'est nullement dans l'intention du gouvernement ni du SPF Économie de supprimer les autres canaux d'accès aux entités qualifiées. Si la secrétaire d'État voulait le faire, ce qui n'est aucunement le cas, elle n'en aurait d'ailleurs pas le pouvoir.

Elke gekwalificeerde entiteit kiest zelf een optie.

De regering is van oordeel dat de consument centraal moet staan bij het zoeken naar informatie of naar oplossingen voor een probleem. Aldus wordt de oprichting van een centraal aanspreekpunt beoogd, als aanvulling op alle bestaande toegangspunten tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil. Het woord "aanvulling" is hier van belang. Vooralsnog bestaat er geen enkel centraal contactpunt dat informatie verschaft over alle consumentenrechten en over de mogelijkheden tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil. De Consumentenombudsdienst heeft die wettelijke opdracht, maar om uiteenlopende redenen heeft hij zich er de voorbije jaren niet op toegelegd. De regering stelt vast dat er inzake die thema's meer bewustmaking nodig is. Politici krijgen regelmatig vragen dienaangaande van consumenten. Een en ander komt duidelijk tot uiting wanneer de Consumentenombudsdienst en andere ombudsdiensten de straat op gaan om hun werk toe te lichten of deel te nemen aan de *BE.COCO-dagen*, zoals begin november 2023 in het Woluwe Shopping Center in Sint-Lambrechts-Woluwe.

Een en ander toont aan dat informeren een must is. Dit is een onderdeel van het *BE.COCO*-beleid, maar er zijn nog meer inspanningen nodig om de consumenten vertrouwd te maken met de Consumentenombudsdienst en de andere ombudsdiensten, alsook met de alternatieve geschillenbeslechting. Consumerconnect zal hiertoe ook zijn steentje bijdragen. En zou het niet gek zijn om de consument te informeren over zijn rechten en over het bestaan van alternatieve geschillenbeslechting, maar hem vervolgens aan zijn lot over te laten wanneer hij een klacht heeft? Men kan de consument toch niet de diensten ontzeggen die hij nu al kent via Belmed?

Het is dan ook logisch dat de consument, die geïnformeerd werd over zijn rechten en een beroep wenst te doen op alternatieve geschillenbeslechting, de mogelijkheid krijgt zijn vraag in die zin onmiddellijk bij de juiste entiteit via het platform te stellen. Het is niet meer dan normaal dat de consument centraal wordt gesteld. Sommige belanghebbenden menen dat Consumerconnect zich moet beperken tot het verschaffen van informatie en de consument niet de mogelijkheid moet bieden via het platform zijn dossier over te maken aan de juiste ombudsdienst. Het is hoegenaamd niet de intentie van de regering of de FOD Economie om komaf te maken met andere toegangskanalen naar de gekwalificeerde entiteiten. Mocht de staatssecretaris dat al willen doen, *quod certissime non*, zou ze daarvoor de bevoegdheid ontberen.

Avec Consumerconnect, la secrétaire d'État ne veut en aucun cas créer un îlot supplémentaire, c'est-à-dire un organe qui ne ferait qu'informer les consommateurs mais les laisserait ensuite sur la touche. La politique "BE.COCO" de la secrétaire d'État est entretemps bien connue: les autorités doivent faciliter l'accès des consommateurs à l'information afin qu'ils puissent consommer en connaissance de cause; en cas de problème dans la relation B2C, il faut, d'une part, veiller à ce que la loi soit appliquée, et, d'autre part, trouver des solutions pour rééquilibrer cette relation, de préférence par la voie du règlement alternatif des litiges. Consumerconnect constitue un outil puissant pour y parvenir.

Le gouvernement, au travers du SPF Économie, veut jouer ce rôle de facilitateur et placer le consommateur au centre en jetant des ponts et en facilitant les choses. La secrétaire d'État tient à ce que chaque dossier soit abordé avec un esprit ouvert et que le dialogue entre les parties concernées soit maintenu. Tant le Conseil d'État que l'Autorité de protection des données ont donné leur feu vert au projet de loi et n'y voient pas d'obstacles juridiques, y compris en matière de protection des données à caractère personnel.

La mention figurant dans l'article 6, 3°, selon laquelle le SPF Économie collecte des informations "au nom et pour compte du Service de Médiation pour le Consommateur ou d'une autre entité qualifiée pour traiter ladite demande" pourrait donner l'impression qu'il existe une relation d'interdépendance entre le SPF Économie et les entités qualifiées – ce qui n'est pas le cas. Afin d'éviter tout malentendu à ce sujet et de confirmer l'indépendance, totale et bien réelle, des entités qualifiées par rapport à Consumerconnect, le gouvernement marque son accord sur la suppression du membre de phrase précité, visée par l'amendement n° 10 (DOC 55 3690/003) de Mme Verhelst et consorts.

En outre, le gouvernement comprend qu'il n'est pas approprié de faire référence spécifiquement à l'eID et au service numérique *itsme* ID dans le projet de loi. En effet, il n'est pas exclu qu'à l'avenir, des systèmes d'identification électronique autres que l'eID ou *itsme* soient délivrés ou reconnus. Il est également souligné par l'amendement n° 11 (DOC 55 3690/003) de Mme Verhelst et consorts que le suivi du statut d'une requête (ou d'une demande) ou la réponse à une requête, via le portail utilisateur, doit nécessairement être précédé d'une identification par le biais d'un identifiant électronique. Sur ce point, le projet initial n'était pas clair.

La secrétaire d'État marque donc son accord sur les amendements n°s 10 et 11 (DOC 55 3690/003). Le

Zij wenst met Consumerconnect niet het zoveelste eiland in het leven te roepen, een dat de consument alleen maar informeert maar hem verder met zijn vraag in de kou laat staan. Het BE.COCO-beleid van de staatssecretaris is inmiddels genoegzaam bekend: de overheid moet faciliteren opdat de consument genoeg informatie heeft om bewust te kunnen consumeren; wanneer het misgaat in die b2c-relatie moet de wetgeving gehandhaafd worden, enerzijds, en moeten oplossingen gevonden worden voor die scheefgetrokken relatie, anderzijds, en dat bij voorkeur middels alternatieve geschillenbeslechting. Consumerconnect is daartoe een krachtige tool.

De regering wil, via de FOD Economie, die faciliterende rol op zich nemen en de consument centraal stellen, bruggen bouwen en faciliteren. De staatssecretaris maakt er een punt van elk dossier te benaderen met een open geest en steeds met de betrokkenen te blijven praten. Zowel de Raad van State als de Gegevensbeschermingsautoriteit hebben hun groen licht gegeven en zien geen juridische problemen, ook niet op het vlak van de bescherming van persoonsgegevens.

De bepaling in artikel 6, 3°, naar luid waarvan de FOD Economie "in naam en voor rekening van de Consumentenombudsdienst of een andere gekwalificeerde entiteit [bevoegd] om de voornoemde aanvraag te behandelen" informatie verzamelt, kan de indruk wekken dat er een relatie van onderlinge afhankelijkheid bestaat tussen de FOD Economie en de gekwalificeerde entiteiten. Dit is niet het geval. Teneinde elk misverstand daaromtrent te voorkomen en de realiteit, namelijk de volledige onafhankelijkheid van de gekwalificeerde entiteiten ten opzichte van Consumerconnect, te bevestigen, gaat de regering ermee akkoord voormelde zinsnede weg te laten, zoals wordt beoogd door amendement nr. 10 (DOC 55 3690/003) van mevrouw Verhelst c.s.

Voorts begrijpt de regering ook dat het niet gepast is om in het wetsontwerp specifiek te verwijzen naar de eID en naar de digitale identificatiedienst *itsme*. Het is immers niet uitgesloten dat in de toekomst andere elektronische identificatiesystemen dan de eID of *itsme* zullen worden uitgerold of erkend. Daarnaast benadrukt amendement nr. 11 (DOC 55 3690/003) van mevrouw Verhelst c.s. dat het opvolgen van de status van een vraag (of aanvraag) of het antwoord op een vraag, via het gebruikersportaal, noodzakelijkerwijze voorafgegaan dient te worden door een identificatie via een elektronisch identificatiemiddel. Op dat punt was het initiële wetsontwerp niet duidelijk.

De staatssecretaris gaat dus akkoord met de amendementen nrs. 10 en 11 (DOC 55 3690/003). Eerstgenoemd

premier de ces amendements, ainsi que sa justification, répondent aux préoccupations que Mme Van Bossuyt et plusieurs autres membres avaient exprimées lors de la discussion de la note de politique générale (DOC 55 3647/013) au sujet de l'apparence de partialité qui pourrait naître dans le chef du SPF Économie. À la demande de Groen, la justification de l'amendement a été étoffée de manière à être la plus précise possible en la matière.

La réflexion doit avoir lieu du point de vue du consommateur. À cet égard, il convient de souligner que Consumerconnect est hybride; la plateforme numérique est complétée par un large centre de contact téléphonique mis en place au sein du SPF Économie et par des kiosques destinés à aider les consommateurs ayant moins de compétences numériques à soumettre leur question. La secrétaire d'État a également veillé à prévoir les budgets annuels et le personnel nécessaires pour actualiser Consumerconnect le plus fréquemment possible et, le cas échéant, l'enrichir de nouveaux sujets, de services supplémentaires et de passerelles vers d'autres entités chargées de la protection des consommateurs.

En conclusion de son intervention, la secrétaire d'État indique que le projet de loi à l'examen tend à accorder une place centrale au consommateur et non aux institutions. Qui pourrait s'opposer à ce que l'on facilite la vie des consommateurs?

II. — DISCUSSION GÉNÉRALE

A. Questions et observations des membres

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) débute son intervention en faisant référence à la première note de politique générale de l'ancienne secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, Mme Eva De Bleeker (DOC 55 1580/002), qui évoquait déjà la création d'un guichet unique. Le groupe de l'intervenante était favorable à cette initiative, mais force est de constater qu'un certain temps s'est écoulé avant qu'un projet de loi soit déposé sur ce sujet.

Le groupe N-VA craint qu'en son état actuel, le projet entraîne la suppression de plusieurs mesures et mécanismes dont le bon fonctionnement est pourtant reconnu, y compris à l'étranger. L'intervenante reviendra sur ce point.

Le membre juge les trois fonctionnalités suivantes de Consumerconnect opportunes et nécessaires:

amendement et de la responsabilité viennent à l'appui de la justification de l'amendement. Les amendements et la justification de l'amendement sont en fait la même chose. L'amendement et la justification de l'amendement sont en fait la même chose. L'amendement et la justification de l'amendement sont en fait la même chose.

Er dient te worden gedacht vanuit het perspectief van de consument. In dit verband dient te worden onderstreept dat Consumerconnect hybride is; het werkt niet alleen digitaal, maar wordt ook ondersteund door een uitgebreid telefonisch contactcentrum van de FOD Economie en door kiosken waar consumenten die digitaal minder mee zijn, ondersteund worden bij het indienen van hun vraag. De staatssecretaris heeft er ook voor gezorgd dat er in jaarlijkse budgetten en personeel wordt voorzien om Consumerconnect zo up-to-date mogelijk te houden en waar nodig uit te breiden met bijkomende onderwerpen, extra diensten en met bruggen naar andere entiteiten die de consument beschermen.

Tot besluit van haar betoog stelt de staatssecretaris dat dit wetsontwerp de consument centraal wil stellen, niet de instellingen. Wie kan erop tegen zijn het leven van de consument makkelijker te maken?

II. — ALGEMENE BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) opent haar betoog met een verwijzing naar de eerste beleidsnota van voormalig staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, mevrouw Eva De Bleeker (DOC 55 1580/002), waarin reeds sprake was van de oprichting van een uniek loket. Haar fractie was een voorstander van dit initiatief en stelt vast dat het enige tijd duurde alvorens het wetsontwerp hieromtrent klaar was.

De N-VA-fractie vreest dat in het ontwerp zoals het voorligt, enkele goed werkende maatregelen en mechanismen waarvoor België nu wordt geprezen, zullen worden tenietgedaan. De spreekster komt daar nog op terug.

De volgende drie functionaliteiten van Consumerconnect beschouwt het lid als een goede zaak en noodzakelijk:

— l'accompagnement du consommateur dans sa recherche d'informations sur la protection des consommateurs;

— la possibilité de poser des questions relatives à la protection des consommateurs;

— la possibilité d'effectuer un signalement auprès des services d'inspection du SPF Économie.

Son groupe émet en revanche plusieurs réserves quant à la quatrième fonctionnalité, qui permet au consommateur d'introduire, au moyen de Consumerconnect, une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation auprès d'une entité qualifiée.

Ainsi, la loi prévoit déjà actuellement que le Service de médiation pour le consommateur a notamment pour mission de réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et de la transmettre à l'entité qualifiée compétente. Prévoir une plateforme supplémentaire gérée par un service public – le SPF Économie – et ayant un objectif identique n'est pas nécessaire et risque de créer la confusion. Cette innovation ne fera que compliquer la vie des consommateurs concernés, alors que Consumerconnect vise exactement le contraire.

De plus, la possibilité ainsi offerte est en contradiction avec l'indépendance des entités chargées de la résolution extrajudiciaire des litiges. Or l'indépendance et l'autonomie de ces entités sont des caractéristiques fondamentales de celles-ci. La secrétaire d'État a par exemple indiqué que le SPF Économie ne prendrait pas connaissance du contenu des demandes. Mais l'exposé des motifs du projet de loi précise qu'il prendra bel et bien connaissance des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation formulées par des consommateurs, en vue de les transmettre ensuite à l'entité qualifiée compétente. Il ne serait donc pas possible de transmettre ces demandes au service de médiation adéquat sans prendre préalablement connaissance de leur contenu.

En outre, cette compétence accordée à Consumerconnect permettra également au SPF Économie de capter des données au niveau macro qui pourraient être utilisées à d'autres fins que le règlement extrajudiciaire de litiges de consommation, ce qui ne serait pas conforme à l'objectif initial.

Selon l'intervenante, il est également problématique que le SPF Économie soit associé, au travers de Consumerconnect, aux procédures de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation auprès des

— het begeleiden van de consument in diens zoektocht naar informatie over consumentenbescherming;

— de mogelijkheid om vragen te stellen over consumentenbescherming;

— de mogelijkheid om een melding te doen bij de inspectiediensten van de FOD Economie.

Over de vierde functionaliteit, die voorziet in de mogelijkheid om via Consumerconnect een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen bij een gekwalificeerde entiteit, heeft haar fractie meerdere bedenkingen.

Zo behoort het reeds vandaag tot het wettelijk takenpakket van de Consumentenombudsdienst om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst te nemen en te bezorgen aan de bevoegde gekwalificeerde entiteit. Voorzien in een bijkomend platform, beheerd door een overheidsdienst, de FOD Economie, met exact hetzelfde doel, is overbodig en zal voor verwarring zorgen. Zo wordt het voor de betrokken consument net moeilijker gemaakt, terwijl Consumerconnect precies het omgekeerde beoogt.

Bovendien staat de geboden mogelijkheid ook haaks op de fundamentele onafhankelijkheid van die entiteiten. Onafhankelijkheid en autonomie zijn nochtans fundamentele vereisten voor entiteiten die zich bezighouden met buitengerechtelijke regeling van geschillen. De staatssecretaris gaf bijvoorbeeld aan dat de FOD Economie geen kennis zal nemen van de inhoud van de aanvragen. In de toelichting van het wetsontwerp staat echter dat de FOD Economie net wel kennisneemt van de door consumenten geformuleerde aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, met de bedoeling om de aanvragen vervolgens door te sturen naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit. Dat doorsturen naar de juiste ombudsdiensten zou dus niet mogelijk zijn zonder voorafgaand kennis te nemen van de inhoud van die aanvragen.

Verder laat deze aan Consumerconnect toegekende bevoegdheid aan de FOD Economie ook toe om op macroniveau data te capteren die mogelijk zullen worden aangewend voor andere doeleinden dan louter de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Dat kan niet de bedoeling zijn.

Ook het feit dat de FOD Economie via Consumerconnect deel zal uitmaken van de procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bij de verschillende gekwalificeerde entiteiten

différentes entités qualifiées. Le SPF Économie devrait dès lors remplir les mêmes conditions que ces entités qualifiées. Or, ni le projet de loi ni l'amendement de la majorité (DOC 55 3690/003) ne le prévoient, et ne garantissent donc que le SPF Économie remplira ces conditions essentielles.

Une autre critique concerne le risque de conflits d'intérêts dans le chef du SPF Économie dès lors qu'il sera à la fois juge et partie dans le traitement de toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation auprès d'une entité qualifiée. D'une part, le SPF Économie participera lui-même aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation auprès des différentes entités qualifiées mais, d'autre part, il sera chargé de l'agrément et de l'audit desdites entités qualifiées et des procédures qu'elles appliqueront.

L'intervenante pense que la majorité avait l'intention de démontrer l'absence d'interdépendance entre le SPF Économie et les entités qualifiées en présentant l'amendement n° 10 (DOC 55 3690/003) tendant à supprimer quelques mots du projet de loi. Il ne garantit toutefois ainsi nullement l'autonomie et l'indépendance des services de médiation. Le SPF Économie demeurera, en dépit de cet amendement, à la fois juge et partie.

La longue justification de l'amendement indique que les entités qualifiées (services de médiation) auront le choix entre plusieurs options pour communiquer avec Consumerconnect: aucune intégration, une solution intermédiaire ou une intégration plus poussée. Compte tenu de la grande résistance des services de médiation à l'égard de la fonctionnalité de la nouvelle plateforme numérique qui prévoit la possibilité d'introduire une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation auprès d'une entité qualifiée, on peut s'attendre à ce que la majorité de ces services optent pour la première option, qui ne prévoit aucune intégration. La question se pose dès lors de savoir ce qu'il restera de l'onéreuse plateforme Consumerconnect.

L'intervenante demande si la secrétaire d'État a réellement écouté, comme elle l'affirme, les objections formulées par les services de médiation visés. En décembre 2021, ces services avaient déjà exprimé leurs préoccupations à propos de l'impact négatif du projet pour leur indépendance dans l'exercice de leurs tâches principales. Les services de médiation ont demandé explicitement à l'ancienne secrétaire d'État d'être consultés formellement dans le cadre de la poursuite de l'élaboration du projet et de tenir compte de leurs observations.

beschouwt de spreekster als problematisch. Daardoor zou de FOD Economie ook moeten voldoen aan de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteiten moeten voldoen. Het wetsontwerp noch het meerderheidsamendement (DOC 55 3690/003) voorziet daar echter in en geven niet de garantie dat de FOD Economie aan deze essentiële voorwaarden zal voldoen.

Een volgende punt van kritiek betreft het risico op het ontstaan van een belangenconflict in hoofde van de FOD Economie omdat de overheidsdienst zowel rechter als partij zal zijn bij de behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil bij een gekwalificeerde entiteit. Enerzijds maakt de FOD Economie zelf deel uit van de procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bij de verschillende gekwalificeerde entiteiten, anderzijds staat de FOD Economie in voor de erkenning en het auditeren van diezelfde gekwalificeerde entiteiten en van de door hen gevoerde procedures.

De spreekster denkt dat de meerderheid met het indienen van amendement nr. 10 (DOC 55 3690/003) wil aantonen dat er geen onderlinge afhankelijkheid zou bestaan tussen de FOD Economie en de gekwalificeerde entiteiten, en dit door enkele woorden uit het ontwerp te schrappen. Dit is geenszins een garantie op autonomie en onafhankelijkheid van de ombudsdiensten. De FOD Economie blijft ondanks dit amendement zowel rechter als partij.

In de lange verantwoording van het amendement staat dat de gekwalificeerde entiteiten (de ombudsdiensten) de keuze hebben wat betreft de communicatie met Consumerconnect: geen enkele integratie, een tussenoplossing of een meer verregaande integratie. Gelet op de grote weerstand bij de ombudsdiensten tegen de functionaliteit van het nieuwe digitale platform die voorziet in de mogelijkheid om via het platform een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen bij een gekwalificeerde entiteit, kan worden verwacht dat de meeste van deze diensten zullen kiezen voor de eerste optie, namelijk géén integratie. De vraag rijst dan wat er nog overblijft van het – eerder dure – Consumerconnect.

De spreekster vraagt zich daarbij af of de staatssecretaris effectief heeft geluisterd naar de bezwaren van de betrokken ombudsdiensten, ook al beweert ze van wel. Reeds in december 2021 uitten de betrokken diensten per brief hun bezorgdheden over de negatieve impact van het project op hun onafhankelijkheid bij het uitoefenen van hun kerntaken. Zij vroegen expliciet aan de toenmalige staatssecretaris om formeel te worden geraadpleegd bij de verdere uitwerking van het project en om rekening te houden met hun opmerkingen. Aan deze oproep werd

Aucune suite n'ayant été réservée à ces demandes, une nouvelle lettre a été envoyée en septembre 2023, alors que l'avant-projet était terminé. Dans cette lettre, les services de médiation, notamment le Service de Médiation pour le Consommateur, déplorent l'absence totale de prise en compte des préoccupations qu'ils avaient exprimées deux ans auparavant et regrettent de n'avoir jamais été consultés officiellement ou invités à exposer leurs préoccupations. Ces lettres, qui ont été adressées au cabinet de la secrétaire d'État, contredisent l'affirmation de cette dernière selon laquelle les intéressés auraient été entendus et selon laquelle plusieurs contacts auraient eu lieu.

Toujours en ce qui concerne le Service de Médiation pour le Consommateur, la membre souligne les frustrations de ce service qui découlent du fait qu'un montant de 2 millions d'euros a été inscrit au budget pour Consumerconnect alors que ledit service doit se contenter de seulement 350.000 euros.

Le groupe N-VA demande à la secrétaire d'État dans quelle mesure le choix que les entités qualifiées auraient d'utiliser ou de ne pas utiliser Consumerconnect aurait un caractère contraignant. Étant donné que ce choix n'est mentionné que dans la justification de l'amendement n° 10 (DOC 55 3690/003) et pas dans le dispositif, on peut se demander si ces entités pourront y puiser des droits.

Au cours de sa critique de l'amendement de la majorité, Mme Van Bossuyt revient à nouveau sur l'affirmation de la secrétaire d'État selon laquelle les "agents" de Consumerconnect ne devront pas prendre connaissance du contenu des demandes. La justification de l'amendement précise également qu'"il ne peut être exclu que des informations plus substantielles puissent être nécessaires afin d'orienter efficacement le consommateur vers l'entité qualifiée compétente et d'éviter les renvois incorrects" (DOC 55 3690/003). Cela ne correspond pas à ce qu'a affirmé la secrétaire d'État.

L'intervenante estime que l'amendement ne remédie pas non plus au risque de conflit d'intérêts auquel le SPF Économie serait exposé en raison de la tâche de répartition confiée à Consumerconnect. La justification de l'amendement indique en effet ce qui suit: "Les agents chargés de la répartition au sein de Consumerconnect sont des fonctionnaires [...] qui sont en principe indépendants des parties et qui ne peuvent pas influencer l'issue de la procédure.". Pour pouvoir répartir les demandes et s'ils souhaitent, à cette fin, prendre connaissance de leur contenu, ces agents devront remplir les conditions prévues

geen gevolg gegeven, wat leidde tot het sturen van een nieuwe brief in september 2023, toen het voorontwerp van wet klaar was. Daarin betreurden de ombudsdiensten, waaronder de Consumentenombudsdienst, dat er op geen enkele manier rekening werd gehouden met de aandachtspunten die twee jaar eerder werden geformuleerd, en dat ze nooit officieel werden geraadpleegd of uitgenodigd om hun bezorgdheden toe te lichten. Deze brieven, die werden bezorgd aan het kabinet van de staatssecretaris, spreken haar bewering tegen dat de betrokkenen werden gehoord en dat er meermaals contact met hen was.

Nog wat de Consumentenombudsdienst betreft, wijst het lid op de frustraties bij deze dienst omwille van het feit dat voor Consumerconnect 2 miljoen euro werd ingeschreven in de begroting, terwijl de betrokken dienst het moet stellen met slechts 350.000 euro.

De N-VA-fractie wil van de staatssecretaris vernemen in welke mate de keuze die de gekwalificeerde entiteiten zouden hebben om al dan niet gebruik te maken van Consumerconnect afdwingbaar is. Van deze keuze is immers alleen sprake in de verantwoording van amendement nr. 10 (DOC 55 3690/003) en niet in het dispositief zelf, waardoor men zich de vraag kan stellen of er rechten uit kunnen worden geput.

Mevrouw Van Bossuyt komt in haar kritiek op het meerderheidsamendement nogmaals terug op de stelling van de staatssecretaris dat de "agenten" van Consumerconnect geen kennis zullen moeten nemen van de inhoud van de aanvragen. Ook in de verantwoording van het amendement staat dat "niet [kan] worden uitgesloten dat meer inhoudelijke informatie nodig is teneinde de consument daadwerkelijk naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit te sturen en verkeerde doorverwijzingen te voorkomen." (DOC 55 3690/003) Dit strookt dus niet met wat de staatssecretaris beweert.

Ook het risico op belangenconflicten in hoofde van de FOD Economie als gevolg van de dispatchingtaak die aan Consumerconnect wordt toegewezen, wordt volgens de spreker niet opgelost met het amendement. In de verantwoording van het amendement staat immers dat "[d]e agenten die binnen Consumerconnect de dispatchingtaak vervullen [] overheidsambtenaren [zijn], die in principe onafhankelijk zijn van de partijen en die geen invloed kunnen hebben op de uitkomst van de procedure". Indien deze agenten de aanvragen wensen te dispatchen en om die reden kennis willen

par la directive relative au RELC¹ et les conditions prévues par la législation, en particulier par les articles XVI.23, § 2, et XVI.26, alinéa 1^{er}, du Code de droit économique. Le groupe N-VA craint que la Commission européenne s'oppose à ce que le SPF Économie soit à la fois juge et partie si ces conditions ne sont pas respectées.

L'intervenante déplore à nouveau que de nombreuses mesures inscrites dans la justification de l'amendement ne figurent ni dans l'amendement ni dans la loi. La justification indique par exemple que Consumerconnect affichera le statut de la demande de règlement extrajudiciaire du litige mais que cela n'affectera pas le déroulement de la procédure en elle-même devant l'entité qualifiée. L'entité qualifiée conservera toute son indépendance. Le fait que ce soit inscrit dans la justification d'un amendement ne signifie toutefois pas que ce sera garanti par la loi.

Ce n'est que dans la justification d'un seul amendement, c'est-à-dire de l'amendement n° 10 (DOC 55 3690/003) de Mme Verhelst *et consorts*, que le gouvernement entend donner l'impression qu'il n'existera aucune interdépendance entre Consumerconnect (géré par le SPF Économie) et les entités qualifiées, et que ces services de médiation ne seront pas obligés d'utiliser Consumerconnect. Cela ne figure toutefois ni dans la loi, ni dans le dispositif. Et si cette garantie est inscrite dans la loi, la plus-value de la plateforme pourra être remise en question s'il apparaît que la majorité des services concernés choisissent de ne pas l'utiliser. Pourquoi deux plateformes quasi identiques devraient-elles coexister?

Mme Van Bossuyt craint que l'ajout de cette quatrième fonctionnalité à la nouvelle plateforme Consumerconnect vide de sa substance la procédure actuelle de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation par les entités qualifiées, qui a une excellente réputation au niveau international. C'est pourquoi la membre a présenté les amendements n°s 4 à 9 (DOC 55 3690/002) tendant à supprimer la fonctionnalité visée de Consumerconnect du projet de loi.

Selon Mme Barbara Creemers (*Ecolo-Groen*), il est évident que son groupe soutiendra le projet de loi à l'examen, qui vise à créer un guichet unique qui permettra de centraliser les informations destinées aux consommateurs.

¹ 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.

nemen van de inhoud, moeten ze echter voldoen aan de voorwaarden van de richtlijn ADR consumenten¹ en de voorwaarden in de wet, met name de artikelen XVI.23, § 2, en XVI.26, eerste lid, van het Wetboek van economisch recht. De N-VA-fractie vreest dat bij niet-naleving van deze voorwaarden de Europese Commissie een probleem zal hebben met het feit dat de FOD Economie zowel rechter als partij zal zijn.

De spreekster hekelt opnieuw dat veel maatregelen die in de verantwoording van het amendement staan, niet terug te vinden zijn in het amendement of de wet zelf. Zo staat er in de verantwoording dat Consumerconnect de status van het verloop van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting zal weergeven maar dat zulks geen invloed zal hebben op het verloop van de procedure zelf bij de entiteit. De gekwalificeerde entiteit zou volledig haar onafhankelijkheid behouden. Het is echter niet omdat dit in de verantwoording van een amendement staat dat dit door de wet wordt gegarandeerd.

Via de verantwoording van één amendement, namelijk amendement nr. 10 (DOC 55 3690/003) van mevrouw Verhelst c.s., wil de regering de indruk wekken dat er geen onderlinge afhankelijkheid bestaat tussen Consumerconnect (beheerd door de FOD Economie) en de gekwalificeerde entiteiten, en dat deze ombudsdiensten niet verplicht zouden zijn om gebruik te maken van Consumerconnect. Deze stelling vindt men niet terug in de wet of in het dispositief. En indien deze wettelijke garantie er wel zou zijn, kan de meerwaarde van het platform in vraag worden gesteld als blijkt dat de meeste diensten ervoor zouden kiezen om het niet te gebruiken. Waarom zouden twee haast identieke platformen naast elkaar moeten bestaan?

De toevoeging van deze vierde functionaliteit aan het nieuwe platform Consumerconnect doet mevrouw Van Bossuyt vrezen dat de huidige regeling omtrent buitengerechtelijke geschillenbeslechting door de gekwalificeerde entiteiten, die internationaal veel aanzien geniet, zal worden ondergraven. Om die reden heeft zij de amendementen nrs. 4 tot 9 (DOC 55 3690/002) ingediend, die ertoe strekken deze functionaliteit van Consumerconnect te schrappen uit het wetsontwerp.

Voor mevrouw Barbara Creemers (*Ecolo-Groen*) is het vanzelfsprekend dat haar fractie haar steun uitspreekt voor het wetsontwerp, dat door het creëren van een uniek loket ervoor zal zorgen dat de consument niet meer van het kastje naar de muur zal worden gestuurd.

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.

L'intervenante comprend cependant les inquiétudes des services de médiation. Le groupe Ecolo-Groen est néanmoins convaincu que nombre de ces inquiétudes pourront être levées de manière opérationnelle, ce qui explique la justification détaillée de l'amendement n° 10 (DOC 55 3690/003).

Il reste à déterminer comment les entités qualifiées coopéreront en pratique avec Consumerconnect. Les deux parties auront évidemment intérêt à coopérer au mieux pour pouvoir collecter un maximum de signalements des consommateurs. Mais il est également logique que chaque service de médiation puisse gérer ses propres données et traiter les signalements que les citoyens lui adressent en particulier.

Mme Creemers comprend que Consumerconnect devra pouvoir rediriger les plaintes vers le service de médiation compétent, mais souligne que la gestion des informations relatives aux plaintes redirigées constitue une préoccupation justifiée du Réseau belge des ombudsmans. L'identité de l'auteur de la plainte, l'entité visée et le contenu de la plainte sont autant d'informations qui devront être traitées de manière confidentielle.

L'intervenante souligne à cet égard l'importance du RGPD, qui prévoit qu'un organisme ne peut traiter des données que dans un objectif spécifique et légitime, et uniquement dans la mesure où ce traitement est nécessaire pour atteindre cet objectif. Il lui semble dès lors que le traitement des données relatives au plaignant, à l'entité qualifiée et au contenu de la plainte ne sera plus conforme à cet objectif après la transmission de ces données à Consumerconnect. Par conséquent, le SPF Économie ne devrait plus les conserver après leur transmission. Toutefois, le SPF Économie pourrait conserver certaines données générales relatives à ces renvois, par exemple à propos du nombre de renvois à un service de médiation spécifique. Cette méthode de travail garantirait la confidentialité des données tout en concrétisant l'objectif de Consumerconnect, qui devrait clairement intégrer cette méthode dans ses procédures internes. Le groupe Ecolo-Groen estime que les préoccupations relatives à la confidentialité des données peuvent ainsi être dissipées. Il soutiendra en tout cas le projet de loi à l'examen.

Mme Leslie Leoni (PS) estime que Consumerconnect est un beau projet qui va faciliter la vie du consommateur. Actuellement, les informations en matière de droits du consommateur, de possibilités de signaler un problème à l'inspection et de faire appel à un médiateur sont effectivement trop dispersées.

L'intervenante demande des précisions sur le processus. Combien de temps le déploiement du

Anderzijds heeft de spreekster begrip voor de bezorgdheden van de ombudsdiensten. De Ecolo-Groen-fractie is er echter van overtuigd dat veel van de bezorgdheden operationeel kunnen worden opgelost. Dat verklaart dan ook de uitgebreide verantwoording van amendement nr. 10 (DOC 55 3690/003).

Hoe de gekwalificeerde entiteiten praktisch zullen samenwerken met Consumerconnect moet nog verder invulling krijgen. Uiteraard hebben beide partijen er belang bij om zo goed mogelijk samen te werken. Zo kunnen ze zoveel mogelijk meldingen van consumenten capteren. Maar het is ook logisch dat elke ombudsdienst zijn data zelf kan beheren en kan waken over de meldingen van burgers die specifiek aan hem gericht zijn.

Mevrouw Creemers begrijpt dat Consumerconnect klachten moet kunnen dispatchen naar de bevoegde ombudsdienst, maar ze benadrukt dat het beheer van de informatie met betrekking tot deze doorgestuurde klachten een terechte bekommernis is van het Netwerk van de Belgische Ombudsmannen. De identiteit van de indiener, de geviseerde entiteit en de inhoud van de klacht moeten vertrouwelijk worden behandeld.

De spreekster wijst dienaangaande op het belang van de AVG. Die bepaalt dat een instantie gegevens slechts mag verwerken voor een specifiek en legitiem doel en uitsluitend voor zover dat nodig is om dit doel te bereiken. Het lijkt haar dan ook dat de gegevens in verband met de klachtindiener, de gekwalificeerde entiteit en de inhoud van de klacht na de doorzending door Consumerconnect niet meer aan dit doel beantwoorden. De FOD Economie mag deze gegevens vanaf dat ogenblik dan ook niet meer bewaren. De FOD Economie zou voor deze doorverwijzingen wel enkele algemene gegevens kunnen bijhouden, zoals het aantal doorzendingen naar een specifieke ombudsdienst. Deze werkwijze zou een garantie bieden voor de vertrouwelijkheid van de gegevens en zou tegelijk tegemoetkomen aan de doelstelling van Consumerconnect, dat deze werkwijze duidelijk zou dienen op te nemen in haar interne procedures. Daarmee denkt de Ecolo-Groen-fractie dat aan de bezorgdheden omtrent de vertrouwelijkheid van de gegevens kan worden tegemoetgekomen. Zij zal het ontwerp in elk geval steunen.

Volgens mevrouw Leslie Leoni (PS) is Consumerconnect een mooi project, dat het de consument makkelijker zal maken. Vandaag is de informatie over consumentenrechten en over de mogelijkheden om bij de inspectie zaken te melden en op een ombudsman een beroep te doen immers al te zeer versnipperd.

De spreekster had graag meer geweten over de voortgang. Hoelang zal het duren om het proces uit

processus va-t-il prendre? À partir de quand la plateforme Consumerconnect sera-t-elle fonctionnelle? Quelles sont les administrations ou services de médiation concernés par la deuxième phase du déploiement?

M. Erik Gilissen (VB) estime que Consumerconnect est une manière nouvelle de présenter quelque chose qui existe déjà, puisque les informations visées sont en réalité déjà disponible sur le site web du SPF Économie et le centre de contact du SPF Économie va servir de centre de contact à Consumerconnect. En pratique, il n'y aura donc pas beaucoup de changements.

Il constate que Consumerconnect permettra d'introduire une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation. Mais, ce faisant, le contenu de la plainte, les données du plaignant et celles de l'entreprise visée par la plainte seront traitées par un service qui n'est pas compétent en la matière. L'intervenant exprime ses préoccupations concernant le respect de la vie privée et demande s'il ne serait pas préférable de prévoir simplement un lien vers un formulaire en ligne sur le site web du service de médiation compétent.

M. Gilissen ajoute qu'un guichet physique dans les bureaux du SPF Économie ne lui paraît pas suffisant pour garantir l'inclusion de tous les consommateurs, puisque ça implique de se rendre à Bruxelles, ce qui n'est pas évident notamment pour les personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer. Il serait dès lors souhaitable de prévoir une possibilité de contact par téléphone. Par ailleurs, la possibilité d'obtenir des informations via des systèmes automatisés ne permet généralement pas d'obtenir des réponses à des questions complexes.

L'intervenant fait remarquer que lors de l'introduction d'un signalement concernant une potentielle contravention ou d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, il est obligatoire de mentionner son groupe d'âge et son genre. Or, ces informations n'ont aucune pertinence pour traiter une telle plainte ou une telle demande. M. Gilissen estime dès lors qu'il s'agit d'une forme de discrimination et que ces informations qui regardent la vie privée des consommateurs ne devraient pas être demandées. Il indique qu'il a présenté un amendement n° 1 (DOC 55 3690/002) tendant à modifier le projet de loi dans ce sens.

Le projet de loi prévoit aussi la transmission de données à des instances étrangères au sein de l'Union européenne et du Royaume-Uni. Pourquoi les données ne sont-elles pas anonymisées? M. Gilissen annonce qu'il a présenté un amendement n° 2 (DOC 55 3690/002) tendant à

te Rollen? Vanaf wanneer zal het Consumerconnect-platform operationeel zijn? Op welke administraties of ombudsdiensten zal de tweede fase van de uitrol betrekking hebben?

Volgens de heer Erik Gilissen (VB) is Consumerconnect een andere vlag voor dezelfde lading; de bedoelde informatie staat in werkelijkheid al op de website van de FOD Economie en het aanspreekpunt voor Consumerconnect is gewoon het contactcenter van de FOD Economie. In de praktijk zal er dan ook niet zoveel veranderen.

Hij stelt vast dat via Consumerconnect aanvragen tot een buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil zullen kunnen worden ingediend. Dat betekent evenwel dat een ter zake niet-bevoegde dienst zal gaan over de inhoud van de klacht en over de gegevens van de klager en van de onderneming waarop de klacht betrekking heeft. De spreker maakt zich zorgen om de eerbiediging van de privacy en vraagt of niet beter gewoon kan worden voorzien in een link naar een onlineformulier op de website van de bevoegde ombudsdienst.

De heer Gilissen voegt eraan toe dat met een bemand loket bij de FOD Economie onvoldoende kan worden gegarandeerd dat alle consumenten worden bereikt. Zij dienen dan immers naar Brussel te reizen, wat niet evident is, niet in het minst voor wie minder mobiel is. Het is volgens hem dan ook wenselijk om in telefonische bereikbaarheid te voorzien. Voor complexe vragen zijn geautomatiseerde systemen trouwens doorgaans geen oplossing.

De spreker merkt op dat bij een melding van een potentiële inbreuk of een aanvraag voor een buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil de leeftijdscategorie en het gender verplicht moeten worden vermeld. Voor de behandeling van een dergelijke klacht of aanvraag is die informatie echter geenszins relevant. De heer Gilissen spreekt dan ook van een zekere vorm van discriminatie en vindt dat gegevens die raken aan de privacy van de consument niet zouden mogen worden opgevraagd. Hij deelt mee dat hij daartoe amendement nr. 1 (DOC 55 3690/002) heeft ingediend.

Het wetsontwerp voorziet er eveneens in dat gegevens worden doorgegeven aan derde instanties in de Europese Unie en in het Verenigd Koninkrijk. Waarom worden de gegevens niet geanonimiseerd? De heer Gilissen verwijst naar zijn amendement nr. 2 (DOC 55 3690/002), dat

prévoir que ce transfert de données ne sera possible qu'avec l'autorisation expresse du consommateur.

En outre, pourquoi le projet de loi prévoit-il un délai de conservation des données de trois ans? N'est-ce pas trop long? Il serait préférable de conserver les données uniquement pendant le temps strictement nécessaire. L'intervenant indique qu'il a présenté un amendement n° 3 (DOC 55 3690/002) tendant à raccourcir ce délai de conservation et à ajouter le droit du consommateur à demander la suppression des données le concernant.

M. Gilissen demande enfin quel contrôle sera exercé sur les données anonymisées qui pourront être conservées pendant une période indéterminée, aux fins de recherches et de traitements statistiques.

Mme Florence Reuter (MR) demande quels moyens seront déployés pour faire connaître la plateforme Consumerconnect au public et quelles sont les administrations fédérales qui seront impliquées dans le cadre de la deuxième phase du déploiement.

M. Denis Ducarme (MR) félicite la secrétaire d'État pour cette initiative. Il l'interroge ensuite sur l'implication des associations de défense des consommateurs. Ont-elles été consultées et, si oui, qu'est-il ressorti de leurs avis?

Mme Leen Dierick (cd&v) souscrit aux objectifs de ce projet de loi, lequel vise à faciliter la vie des consommateurs. Elle tient cependant à relayer les préoccupations formulées par un certain nombre d'organisations.

Tout d'abord, le projet de loi indique que la plateforme Consumerconnect concernera les demandes et les plaintes qui sont du ressort du SPF Économie. Mais, de nombreux consommateurs ignorent ce qui relève des compétences du SPF Économie et ce qui relève de celles d'autres administrations, voire d'autres niveaux de pouvoirs, tels que les régions. Que se passera-t-il avec les questions et les plaintes qui concernent ces autres administrations ou niveaux de pouvoirs? Des accords ont-ils été conclus afin d'en assurer le traitement?

L'intervenante revient ensuite sur la question du guichet physique destiné aux personnes qui ne sont pas suffisamment familiarisées avec l'utilisation des technologies numériques. La question se pose de savoir si ces personnes feront l'effort de se rendre à Bruxelles. N'existe-t-il pas d'autres alternatives? Ne serait-il pas judicieux de prévoir une possibilité de contact par téléphone ou par courrier postal?

ervoor moet zorgen dat een dergelijke gegevensoverdracht alleen mogelijk zal zijn mits de consument daar uitdrukkelijk in toestemt.

Hij vraagt zich voorts af waarom de gegevens drie jaar moeten worden bewaard. Is dat niet te lang? Het zou volgens hem beter zijn mochten de gegevens slechts gedurende de strikt noodzakelijke termijn worden bewaard. De spreker geeft aan dat hij een amendement nr. 3 (DOC 55 3690/002) heeft ingediend, teneinde die bewaringstermijn te verkorten en de consument het recht te verlenen de hem betreffende gegevens te laten schrappen.

De heer Gilissen vraagt tot slot welk toezicht zal worden uitgeoefend op de geanonimiseerde gegevens, die in het kader van onderzoek en statistische bewerkingen onbeperkt zullen kunnen worden bewaard.

Mevrouw Florence Reuter (MR) vraagt hoe het Consumerconnect-platform bij het publiek zal worden bekendgemaakt en welke federale administraties bij de tweede fase van de uitrol ervan zullen worden betrokken.

De heer Denis Ducarme (MR) feliciteert de staatssecretaris met dit initiatief. Hij stelt haar vervolgens enkele vragen over de betrokkenheid van de consumentenverenigingen. Zijn zij geraadpleegd en zo ja, wat kan men uit hun standpunten besluiten?

De heer Leen Dierick (cd&v) schaart zich achter de doelstellingen van dit wetsontwerp, dat het de consument gemakkelijker wil maken. Toch wil zij de bekommelingen van een aantal organisaties vertolken.

Ten eerste geeft het wetsontwerp aan dat het Consumerconnect-platform verzoeken en klachten zal behandelen waarvoor de FOD Economie bevoegd is. Veel consumenten weten echter niet wat onder de FOD Economie ressorteert en wat onder andere administraties valt, laat staan onder andere beleidsniveaus, zoals de gewesten. Wat zal er gebeuren met vragen en klachten die die andere administraties of beleidsniveaus betreffen? Zijn er akkoorden gesloten opdat ook die vragen en klachten worden afgewikkeld?

De spreekster haakt vervolgens in op het bemande loket, bedoeld voor wie onvoldoende vertrouwd is met digitale technologie. De vraag is of die mensen wel de moeite zullen doen om naar Brussel te gaan. Bestaan er geen alternatieven? Zou het niet verstandig zijn om te voorzien in een contactmogelijkheid per telefoon of per post?

Par ailleurs, les services de médiation et les médiateurs sont préoccupés par rapport à leur indépendance, dès lors que, via la plateforme Consumerconnect, le contenu de la plainte, ainsi que l'identité du plaignant et de l'entreprise visée par la plainte, parviendront désormais d'abord au SPF Économie, et non plus directement auprès du médiateur ou du service de médiation concerné. Quels accords ont été conclus en matière de protection des données à caractère personnel? Comment, dans ces conditions, garantir l'indépendance des médiateurs et services de médiation? Ne serait-il pas plus simple de prévoir un lien vers les formulaires en ligne de ces médiateurs ou services de médiation?

Mme Kathleen Verhelst (Open Vld) se réjouit de la mise en place de la plateforme Consumerconnect qui donne au consommateur une place centrale pour rechercher des informations ou trouver des solutions à des conflits avec des vendeurs ou des prestataires de services. D'après la secrétaire d'État, les grands services de médiation sont déjà en train de préparer leur intégration à la plateforme, tandis que certains autres services de médiation semblent, pour diverses raisons, opter pour une coopération moins intense. La secrétaire d'État peut-elle garantir que le consommateur pourra continuer à joindre ces services de médiation? Comment ces fonctionnements différents évolueront-ils à l'avenir?

Mme Melissa Depraetere (Vooruit) remercie la secrétaire d'État pour ce projet de loi qui a demandé beaucoup de travail préparatoire. Elle revient sur la question du traitement des données à caractère personnel. Il serait logique que la plateforme Consumerconnect supprime les données relatives à une plainte, une fois ces données transmises à l'instance compétente. La secrétaire d'État peut-elle confirmer que ce sera bien le cas?

M. Maxime Prévot (Les Engagés) soutient les objectifs et la démarche visés dans ce projet de loi.

Sur les aspects opérationnels et la mise en œuvre, il s'inquiète des fonctionnalités offertes par la plateforme. Il observe que la N-VA a présenté des amendements tendant à supprimer la possibilité d'introduire une demande de règlement extra judiciaire d'un litige de consommation.

Il estime que cette fonctionnalité suscite des questions: une des raisons est que le Service de médiation pour le consommateur est légalement compétent pour cette mission. Or, la plateforme Consumerconnect vient introduire un nouvel intermédiaire. Pourtant, le SPF Économie via Consumerconnect peut transmettre les demandes aux entités qualifiées, ce qui se heurte au principe d'indépendance dont jouissent ces entités.

Voorts maken de ombudsdiensten en de ombudspersonen zich zorgen om hun onafhankelijkheid. Via het Consumerconnect-platform komen de inhoud van de klacht, evenals de identiteit van de klager en de onderneming waarop de klacht betrekking heeft, voortaan immers eerst bij de FOD Economie terecht en niet langer rechtstreeks bij de respectieve ombudspersoon of ombudsdienst. Welke akkoorden zijn gesloten op het vlak van de bescherming van persoonsgegevens? Hoe kan in die omstandigheden de onafhankelijkheid van de ombudspersonen en van de ombudsdiensten worden gewaarborgd? Zou het niet eenvoudiger zijn door te linken naar de onlineformulieren van die ombudspersonen of ombudsdiensten?

Mevrouw Kathleen Verhelst (Open Vld) is in haar schik met de oprichting van het Consumerconnect-platform, dat fungeert als een centraal punt waar de consument informatie kan opzoeken of een oplossing kan vinden voor een geschil met een verkoper of dienstverlener. Volgens de staatssecretaris zijn de grote ombudsdiensten hun integratie in het platform reeds aan het voorbereiden. Andere ombudsdiensten lijken, om uiteenlopende redenen, te kiezen voor een minder intense samenwerking. Kan de staatssecretaris waarborgen dat de consument die ombudsdiensten zal kunnen blijven contacteren? Hoe zullen die verschillende werkwijzen evolueren in de toekomst?

Mevrouw Melissa Depraetere (Vooruit) bedankt de staatssecretaris voor dit wetsontwerp, waaraan veel voorbereidend werk is voorafgegaan. Ze komt terug op het thema van de verwerking van de persoonsgegevens. Het zou logisch zijn mocht het Consumerconnect-platform de gegevens met betrekking tot een klacht wissen zodra ze aan de bevoegde instantie zijn bezorgd. Kan de staatssecretaris bevestigen of dat inderdaad zo zal zijn?

De heer Maxime Prévot (Les Engagés) schaaft zich achter de strekking en de aanpak van het wetsontwerp.

Aangaande de operationele aspecten en de uitrol baren de functionaliteiten van het platform hem zorgen. Hij merkt op dat de N-VA amendementen heeft ingediend om verzoeken tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil niet langer mogelijk te maken.

Volgens hem roept die functionaliteit vragen op, onder meer omdat krachtens de wet de Consumentenombudsdienst ter zake bevoegd is. Met de oprichting van het Consumerconnect-platform wordt echter een nieuwe tussenpersoon in het leven geroepen. De FOD Economie kan inderdaad via Consumerconnect de verzoeken doorsturen aan de bevoegde entiteiten, maar daarmee wordt geraakt aan het beginsel van onafhankelijkheid van die entiteiten.

L'intervenant se demande s'il était nécessaire d'ajouter un intermédiaire supplémentaire et comment ce mécanisme est concilié avec l'indépendance dont jouissent ces entités puisque le SPF Économie prend connaissance du contenu des demandes transmises. Il aimerait également disposer de plus amples informations pour la prise de décision via la plateforme dans le cadre du règlement des litiges extra judiciaires. Il souligne que des conflits d'intérêt peuvent exister.

M. Prévot rappelle que certains médiateurs (en lien avec les professions de notaires, avocats, huissiers, ...) sont tenus au secret professionnel et à la confidentialité. Or, le projet de loi ne tient pas compte de cet aspect en ne précisant pas dans quelle mesure cette obligation sera prise en compte. C'est problématique dans la mesure où le SPF Économie serait amené à prendre connaissance d'informations couvertes par la confidentialité. Il se demande dès lors comment sera assuré le respect de la confidentialité et du secret professionnel.

S'agissant de la protection des données personnelles, l'intervenant s'étonne que l'avis de l'Autorité de protection des données n'est pas intégré dans le projet de loi. Il souhaite que cet avis soit transmis aux membres de la commission. À la lecture du dispositif, il relève les différences de données nécessaires à l'utilisation des différentes fonctionnalités de la plateforme. Pour quelle raison la tranche d'âge, le code postal ou le genre de consommateurs sont-ils nécessaires, au-delà des fins statistiques? Par ailleurs, les délais de conservation des données varient de une à trois années, suivant les fonctionnalités de la plateforme. Il aimerait savoir ce qui justifie ce régime différencié et si les usagers peuvent demander l'effacement de leurs données et, si oui, de quelle manière.

B. Réponses de la secrétaire d'État

Mme Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord, répond comme suit aux questions et aux observations des membres:

Plus-value de Consumerconnect

La valeur ajoutée de Consumerconnect résidera d'abord dans sa capacité de centraliser énormément d'informations destinées aux consommateurs. Il n'existe aujourd'hui aucun canal qui propose autant d'informations, notamment sur les modes alternatifs de règlement des litiges. Cette plateforme constituera aussi un canal

De spreker vraagt zich af of er echt nood was aan een zoveelste tussenpersoon en hoe een dergelijk mechanisme zou sporen met de onafhankelijkheid van die entiteiten. De FOD Economie zou immers kennisnemen van de inhoud van de doorgestuurde verzoeken. Hij had eveneens graag meer informatie gekregen over hoe er via het platform beslissingen zouden worden genomen in het kader van buitengerechtelijke geschillenregelingen. Hij beklemtoont dat er belangenconflicten in het spel kunnen zijn.

De heer Prévot herinnert eraan dat bepaalde ombudspersonen (voor de beroepen van notaris, advocaat, gerechtsdeurwaarder enzovoort) het beroepsgeheim en de vertrouwelijkheid in acht moeten nemen. Dit wetsontwerp houdt echter geen rekening met dat aspect en vermeldt dus niet in welke mate met die verplichting rekening zal worden gehouden. Dat is problematisch, aangezien de FOD Economie kennis zou kunnen nemen van vertrouwelijke informatie. Hij vraagt zich dan ook af hoe de inachtneming van de vertrouwelijkheid en van het beroepsgeheim zullen worden verzekerd.

Wat de bescherming van persoonsgegevens betreft, verwondert het de spreker dat in het wetsontwerp het advies van de Gegevensbeschermingsautoriteit ontbreekt. Hij zou graag hebben dat dat advies aan de commissieleden wordt bezorgd. Uit het beschikkend gedeelte van het wetsontwerp maakt hij op dat voor het gebruik van de verschillende functionaliteiten van het platform verschillende gegevens nodig zijn. Zijn gegevens inzake leeftijdsgroep, postcode of gender van de consument voor iets anders dan voor statistische doeleinden nuttig? Voorts merkt hij op dat de bewaringstermijnen voor de gegevens, naargelang van de functionaliteiten van het platform, tussen één en drie jaar liggen. Hij wil weten waarom voor wisselende termijnen is gekozen en of de platformgebruikers zullen kunnen vragen dat hun gegevens worden gewist en zo ja, op welke manier.

B. Antwoorden van de staatssecretaris

Mevrouw Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, beantwoordt de vragen en opmerkingen van de leden als volgt:

Meerwaarde van Consumerconnect

De meerwaarde van Consumerconnect ligt er allereerst in dat de mogelijkheid wordt geboden om veel informatie bij de consument te centraliseren. Er is op dit moment geen kanaal dat zoveel informatie, in het bijzonder over de alternatieve geschillenbeslechting, biedt. Het is tevens een bijkomend kanaal om contact op te nemen met de

supplémentaire pour contacter l'entité qualifiée de son choix ou, à défaut, le Service de médiation pour le consommateur.

La secrétaire d'État ne craint pas de susciter la confusion chez les consommateurs, et perçoit effectivement la plus-value de cette plateforme. En règle générale, tout consommateur informé s'adressera directement au service de médiation compétent. Cette plateforme offrira cependant une solution simple aux consommateurs qui ne savent pas à quel service s'adresser. Après sa mise en service, on saura rapidement et précisément combien de consommateurs utilisent ou non Consumerconnect dans leur recherche d'informations sur la protection des consommateurs. La secrétaire d'État fait preuve d'optimisme à l'égard de l'estimation de leur nombre.

La secrétaire d'État répondra aux questions sur la confidentialité des données, mais indique déjà qu'il est inutile de nourrir des inquiétudes à ce sujet. En effet, cette plateforme ne poursuivra pas d'autre objectif que de mieux accompagner le consommateur vers l'organisme adéquat.

Indépendance des entités compétentes pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

La transmission des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges aux entités qualifiées au travers d'une plateforme interactive n'est pas une nouveauté. En effet, les consommateurs peuvent déjà faire un usage similaire de la plateforme numérique Belmed. Le caractère innovant de Consumerconnect ne réside donc pas dans la transmission des demandes, mais bien dans le fait qu'un guichet virtuel fournira aussi des informations sur la protection des consommateurs tout en permettant de procéder à des signalements, par exemple à propos de pratiques commerciales frauduleuses.

Les entités qualifiées ne devront donc pas non plus aligner leur fonctionnement sur celui de Consumerconnect. Cette plateforme facilitera la procédure en permettant de récolter les questions des consommateurs à l'aide d'un formulaire entièrement établi selon les souhaits de l'entité visée, et de les transférer à l'entité qualifiée. Si l'entité ne souhaite pas procéder de la sorte, elle pourra se contenter d'indiquer ses coordonnées sur Consumerconnect et les consommateurs pourront alors lui transmettre leurs plaintes ou notifications en utilisant ces coordonnées. La secrétaire d'État souligne que ce projet de loi ne prévoit en aucun cas un mode de communication obligatoire entre Consumerconnect et les entités, ce que précise également l'amendement n° 10 (DOC 55 3690/003) présenté par les partis de la majorité. Ni le Conseil d'État, ni l'Autorité de protection des données n'ont formulé la moindre observation à ce

gekwalficeerde entiteit naar keuze en, indien die er niet is, met de Consumentenombudsdienst.

De staatssecretaris vreest geen verwarring bij de consument en ziet wel degelijk de meerwaarde van het platform. De geïnformeerde consument zal zich meestal rechtstreeks tot de bevoegde ombudsdienst wenden. Maar voor degenen die niet weten waar ze terecht moeten, is dit een eenvoudige weg naar een oplossing. Na de ingebruikname zal snel duidelijk worden hoeveel consumenten al dan niet gebruik zullen maken van Consumerconnect in hun zoektocht naar informatie over consumentenbescherming. De staatssecretaris schat dat aandeel optimistisch in.

De staatssecretaris zal de vragen omtrent de vertrouwelijkheid van de gegevens beantwoorden, maar geeft alvast aan dat zorgen daaromtrent niet nodig zijn. Met het platform wordt louter getracht om de consument beter te begeleiden naar de juiste instantie.

Onafhankelijkheid van de entiteiten bevoegd voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Het overmaken van aanvragen tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting aan de gekwalificeerde entiteiten via een interactief platform is niets nieuws. Consumenten kunnen dat reeds doen via het onlineplatform Belmed. Het innovatieve van Consumerconnect zit dus niet in de dispatching van de aanvragen, maar in het feit dat eenzelfde virtueel loket ook inzet op informatieverstrekking over consumentenbescherming en tevens de mogelijkheid biedt om meldingen te doen over bijvoorbeeld frauduleuze handelspraktijken.

De gekwalificeerde entiteiten worden ook niet verplicht hun werking af te stemmen op Consumerconnect. Het platform faciliteert en biedt de mogelijkheid om via een formulier, volledig opgesteld volgens de wensen van de entiteit, de vraag van de consument te capteren en over te maken aan de bevoegde entiteit. Indien de entiteit dat niet wenst, dan kan zij zich beperken tot het vermelden van haar contactgegevens op Consumerconnect en zal de consument via die gegevens zijn klacht of melding kunnen overmaken. De staatssecretaris benadrukt dat dit wetsontwerp geenszins een verplichte wijze van communicatie regelt tussen Consumerconnect en de entiteiten. Dit wordt ook verduidelijkt door het meerderheidsamendement nr. 10 (DOC 55 3690/003). Noch de Raad van State, noch de Gegevensbeschermingsautoriteit heeft hier opmerkingen over gemaakt. Daarenboven wordt er niet meer van de gekwalificeerde entiteiten

sujet. Par ailleurs, les demandes adressées aux entités qualifiées ne seront pas différentes des demandes adressées par l'intermédiaire de la plateforme Belmed, qu'elles utilisent déjà.

Fonctions et conditions de fonctionnement de Consumerconnect versus entités qualifiées

Il n'est pas correct d'affirmer que la plateforme Consumerconnect devra elle-même répondre aux conditions imposées aux entités qualifiées, telles que fixées à l'article XVI.25 du Code de droit économique et 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. La plateforme ne propose en effet pas de services permettant le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Elle ne va dès lors pas reprendre le travail des entités.

La secrétaire d'État rappelle que Consumerconnect est une plateforme exclusivement numérique qui vise notamment à mettre les consommateurs en relation avec les entités qualifiées. On peut par exemple la comparer à la plateforme Belmed déjà existante ou encore à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL). Aucune de ces deux plateformes n'est une entité qualifiée.

SPF Économie, juge et partie

La secrétaire d'État ne voit pas quel conflit d'intérêts pourrait exister dans le chef du SPF Économie en confiant les demandes de règlement extrajudiciaire des litiges aux entités qualifiées. Le SPF Économie n'est pas partie prenante. Qui plus est, les procédures intentées par des citoyens contre l'État belge, telles que les procédures relatives à la responsabilité de l'État, les procédures pénales ou les litiges fiscaux, ne relèvent pas du champ d'application de Consumerconnect.

Dans le cas où Consumerconnect recevrait une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, la plateforme devra examiner quelle entité est compétente pour le litige en question. En d'autres termes, le consommateur devra fournir des informations sur le fond du litige. Dans certains dossiers, le consommateur ne devra fournir que des informations minimales et indiquer simplement, par exemple, le secteur concerné par le litige. Il n'est toutefois pas exclu que le consommateur doive fournir des informations plus détaillées afin de pouvoir l'orienter effectivement vers l'entité qualifiée compétente et d'éviter ainsi de le renvoyer vers une mauvaise entité. Il ressort toutefois

gevaagd dan wat het geval is met Belmed, waar de entiteiten nu al mee werken.

Taken en werkingsvoorwaarden Consumerconnect versus gekwalificeerde entiteiten

De stelling dat Consumerconnect zelf moet beantwoorden aan de voorwaarden opgelegd aan de gekwalificeerde entiteiten, zoals bepaald in artikel XVI.25 van het Wetboek van economisch recht en 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", is niet correct. Consumerconnect biedt immers zelfs geen diensten aan op het vlak van de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Het nieuwe platform gaat het werk dat de entiteiten verrichten dus niet overnemen.

De staatssecretaris herhaalt dat Consumerconnect een louter digitaal platform is dat consumenten onder meer in contact tracht te brengen met de gekwalificeerde entiteiten. Op dit vlak kan de vergelijking gemaakt worden met het reeds bestaande Belmed-platform en het Europese platform onlinegeschillenbeslechting (ODR). Geen van beide platformen is een gekwalificeerde entiteit.

FOD Economie rechter en partij

De staatssecretaris ziet niet in welk belangenconflict in hoofdte van de FOD Economie zou ontstaan doordat hij aanvragen tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting aan de gekwalificeerde entiteiten zou overmaken. De FOD Economie is geen belanghebbende partij. Procedures vanwege de burger tegen de Belgische staat, zoals procedures aangaande staatsaansprakelijkheid, strafrechtelijke procedures of belastinggeschillen, vallen overigens buiten het toepassingsgebied van Consumerconnect.

Indien Consumerconnect aanvragen voor de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst neemt, dan zal moeten worden bekeken welke entiteit voor het concrete geschil bevoegd is. Dit betekent effectief dat de consument informatie zal moeten verstrekken over de inhoud van het geschil. In sommige dossiers zal het volstaan dat deze informatie minimaal van aard is, bijvoorbeeld het louter aanduiden van de sector waarbinnen het geschil valt. Het kan echter niet worden uitgesloten dat meer inhoudelijke informatie nodig is teneinde de consument daadwerkelijk naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit te sturen en verkeerde doorverwijzingen te voorkomen. Lezing van artikel 6 van

de l'article 6 de la directive relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation (RELC) que les exigences d'indépendance et d'impartialité s'appliquent aux personnes physiques chargées du règlement des litiges. Selon la secrétaire d'État, on pourrait argumenter d'un point de vue strictement juridique que les exigences d'indépendance et d'impartialité, telles que formulées par la directive RELC, ne s'appliquent pas aux personnes chargées du "simple" renvoi des dossiers. Le simple fait de prendre connaissance de certains éléments de fond d'un dossier afin de désigner l'entité qualifiée compétente n'implique en effet pas un règlement effectif du litige.

Même si ces personnes pouvaient être considérées comme jouant un rôle dans la procédure de REL en tant que telle, elles satisfont en principe aux exigences d'indépendance et d'impartialité prévues par la directive REL applicable aux consommateurs. La secrétaire d'État se réfère aux trois considérants suivants de la directive:

— "(Les fonctionnaires de l'État) devraient être considérés comme des représentants des intérêts tant des consommateurs que des professionnels" (considérant 24);

— "La personne physique ou l'organe collégial chargés du REL devraient être indépendants de tous ceux qui pourraient être intéressés par l'issue du litige et ne devraient connaître aucun conflit d'intérêts susceptible de les empêcher de prendre une décision de manière équitable, impartiale et indépendante" (considérant 32);

— "Les personnes physiques chargées du REL ne devraient être considérées comme impartiales que si elles ne peuvent pas faire l'objet de pressions qui pourraient influencer leur disposition à l'égard du litige" (considérant 33).

Les agents qui travaillent pour Consumerconnect sont effectivement des fonctionnaires de l'État, qui sont en principe indépendants des parties et ne peuvent pas influencer sur l'issue de la procédure. Selon la secrétaire d'État, Consumerconnect satisfait pleinement aux considérants susmentionnés de la directive REL applicable aux consommateurs.

Adhésion des entités qualifiées à Consumerconnect et intégration de cette plateforme au sein de ces entités

Une membre a exprimé des doutes quant à la raison d'être de la nouvelle plateforme en ligne, dès lors que les services de médiation seraient selon elle réticents à l'idée d'intégrer la fonctionnalité de Consumerconnect en matière de renvoi.

de la richtlijn ADR consumenten leert echter dat de onafhankelijkheids- en onpartijdigheidsvereisten betrekking hebben op de natuurlijke personen die verantwoordelijk zijn voor de regeling van geschillen. In die zin zou volgens de staatssecretaris, strikt juridisch genomen, kunnen worden geargumenteed dat de vereisten van onafhankelijkheid en onpartijdigheid, zoals geformuleerd door de richtlijn ADR consumenten, niet gelden voor de personen die instaan voor een "eenvoudige" dispatching van de dossiers: het louter kennisnemen van enkele inhoudelijke elementen van een dossier teneinde de bevoegde gekwalificeerde entiteit aan te duiden impliceert immers geen daadwerkelijke geschillenregeling.

Zelfs al zouden deze personen kunnen worden geacht deel te nemen aan de ADR-procedure op zich, dan nog lijken zij in de regel te voldoen aan de vereisten van onpartijdigheid en onafhankelijkheid, zoals ingevuld door de richtlijn ADR consumenten. De staatssecretaris verwijst naar de volgende drie overwegingen uit de richtlijn:

— "Overheidsambtenaren dienen te worden beschouwd als vertegenwoordigers van de belangen van zowel consumenten als ondernemers." (overweging 24);

— "De met ADR belaste natuurlijke personen of collegiale organen dienen onafhankelijk te zijn van alle partijen die op enigerlei wijze belang zouden kunnen hebben bij de uitkomst en er mogen geen belangenconflicten zijn waardoor hun beslissingen niet op een billijke, onpartijdige en onafhankelijke wijze tot stand zouden komen." (overweging 32);

— "De met de ADR belaste natuurlijke personen dienen slechts als onpartijdig te worden beschouwd indien op hen geen druk kan worden uitgeoefend die hun standpunt over het geschil zou kunnen beïnvloeden." (overweging 33).

De agenten die binnen Consumerconnect werken zijn effectief overheidsambtenaren, die in principe onafhankelijk zijn van de partijen en die geen invloed kunnen hebben op de uitkomst van de procedure. Volgens de staatssecretaris voldoet Consumerconnect volledig aan de bovengenoemde overwegingen uit de richtlijn ADR consumenten.

Aanvaarding en integratie van Consumerconnect door gekwalificeerde entiteiten

Een lid uitte twijfels omtrent de bestaansreden van het nieuwe onlineplatform in het licht van de beweemde onwil in hoofde van de ombudsdiensten om de doorverwijzingsfunctionaliteit van Consumerconnect te integreren.

La secrétaire d'État confirme qu'une marge d'autonomie a été laissée aux différentes entités quant au degré d'intégration de la plateforme.

Au cours des deux dernières années, le cabinet de la secrétaire d'État s'est concerté en permanence avec l'ensemble des entités qualifiées et avec le Service de Médiation pour le Consommateur. Par ailleurs, les positions adoptées au sein de ce dernier ont évolué. Son comité de direction se compose de membres de six services de médiation, parmi lesquels les quatre principaux: les services de médiation des services financiers (Ombudsfin), des assurances, de l'énergie et des télécommunications. Ces services de médiation sont précisément ceux qui sont favorables à Consumerconnect. Certains d'entre eux préconisent même une intégration approfondie. Les services de médiation des avocats, qui étaient au départ extrêmement réticents à l'intégration de Consumerconnect, viennent de remercier le cabinet pour ses explications concernant le projet de loi. Au sein du comité de direction du Service de Médiation pour le Consommateur, seuls les représentants des services de médiation pour le secteur postal et pour les voyageurs ferroviaires marquent leur opposition.

La secrétaire d'État a également rencontré elle-même des représentants des entités qualifiées et les textes ont évolué au fil de ces réunions. Il a donc bel et bien été tenu compte d'une partie des préoccupations et observations qui ont été formulées.

Caractère contraignant de l'intégration sur la base de la justification de l'amendement

Des accords ont déjà été conclus sur le plan technique avec les différents services de médiation. Selon la secrétaire d'État, Mme Van Bossuyt exprime le point de vue d'une minorité – dont il est toutefois tenu compte. Il s'agit effectivement d'acteurs importants. Si ces services de médiation maintiennent leur point de vue, ils pourront limiter la communication avec Consumerconnect en demandant qu'il soit uniquement fait mention de leurs coordonnées, ce qui permettra au consommateur d'entrer directement en contact avec le service de médiation.

Délai d'opérationnalisation et deuxième phase

La plateforme Consumerconnect sera opérationnelle fin janvier 2024.

La phase suivante du déploiement de Consumerconnect concernera notamment le secteur de la construction, pour lequel davantage d'informations seront disponibles. En outre, d'autres services publics fédéraux pourront travailler à une extension de Consumerconnect pour informer les consommateurs sur davantage de sujets.

De staatssecretaris bevestigt dat er ruimte is gelaten voor autonomie voor de verschillende entiteiten bij hun keuze voor de mate van integratie.

Het kabinet van de staatssecretaris is de voorbije twee jaar constant in overleg geweest met alle gekwalificeerde entiteiten, alsook met de Consumentenombudsdienst. De meningen binnen de Consumentenombudsdienst zijn ook geëvolueerd. Het bestuur van deze dienst bestaat uit zes ombudsdiensten, waaronder de vier grote: Ombudsfin, Verzekeringen, Energie en Telecommunicatie. Laat het nu juist deze ombudsdiensten zijn die Consumerconnect steunen. Sommige van deze ombudsdiensten pleiten zelfs voor een verregaande integratie. De ombudsdiensten van de advocaten, die aanvankelijk zeer sceptisch stonden ten opzichte van de integratie met Consumerconnect, bedankten zopas nog het kabinet voor de toelichting bij het wetsontwerp. Enkel de ombudsdiensten Spoor en Post verzetten zich binnen het bestuur van de Consumentenombudsdienst.

De staatssecretaris heeft ook zelf vertegenwoordigers van de gekwalificeerde entiteiten ontmoet en de teksten zijn op basis van die vergaderingen nog geëvolueerd. Er werd dus wel degelijk rekening gehouden met een aantal van de bezorgdheden en opmerkingen.

Afdwingbaarheid van de integratie op basis van de verantwoording van het amendement

Er werden reeds op technisch niveau afspraken gemaakt met de verschillende ombudsdiensten. Volgens de staatssecretaris vertolkt mevrouw Van Bossuyt een visie van een minderheid, maar waar wel naar wordt geluisterd. Het gaat wel degelijk om belangrijke actoren. Maar indien deze ombudsdiensten bij hun standpunt blijven, kunnen zij de communicatie met Consumerconnect beperken tot het louter vermelden van hun contactgegevens, wat de consument dan toelaat om rechtstreeks met de ombudsdienst te communiceren.

Termijn voor de operationalisering en tweede fase

Het Consumerconnect-platform zal eind januari 2024 operationeel zijn.

De volgende fase in de uitrol van Consumerconnect zal meer bepaald betrekking hebben op de bouwsector, waarvoor meer informatie beschikbaar zal zijn. Bovendien zullen nog andere federale overheidsdiensten kunnen werken aan een uitbreiding van Consumerconnect om de consumenten over meer onderwerpen in te lichten.

Nouveautés

Actuellement, on constate que le consommateur ne trouve pas son chemin, en raison de la dispersion des informations et du fait que le consommateur ne sait pas à qui il doit s'adresser. Malgré le travail extraordinaire fourni par les entités qualifiées, il manque une visibilité. Consumerconnect servira de *dispatching* et à rendre visible le travail réalisé par les services de médiation. Cette plateforme ne remplacera bien entendu pas leur travail.

Par ailleurs, la plateforme est mise en place par des experts du SPF Économie qui ont organisé les informations dans une structure d'arbre décisionnel faite de questions et de réponses. Il n'est pas fait usage d'algorithmes.

La plateforme Consumerconnect récolte le plus d'informations possible dans le cadre des relations *business-to-consumer* (B2C). Il s'agit d'un point de contact unique non seulement pour les informations, mais aussi pour les signalements et les plaintes. La plateforme est conçue de telle sorte qu'il est possible de l'étendre à d'autres domaines, à d'autres institutions et à d'autres services. Elle pourra donc à terme traiter de questions ne relevant pas du SPF Économie (droits des passagers, droits du patient, etc.).

Respect de la vie privée et protection des données à caractère personnel

La secrétaire d'État confirme que Consumerconnect respectera pleinement le RGPD. Ni le Conseil d'État ni l'Autorité de protection des données n'ont formulé d'observations à cet égard. Son cabinet transmettra les avis aux membres de la commission. Les services de médiation des avocats ont finalement, eux aussi, donné leur assentiment.

L'intégration, sur les sites web des services de médiation, d'un lien de renvoi vers un formulaire fait partie des possibilités. Le choix est laissé aux différents services de médiation ou entités qualifiées, en conformité avec le degré d'intégration choisi. Si ces acteurs disposent déjà de leur propre formulaire, ils peuvent continuer à utiliser celui-ci.

Le traitement de la catégorie d'âge, du code postal et du genre a été jugé obligatoire pour pouvoir réaliser (et tenir à jour) des statistiques démographiques relatives aux utilisateurs de Consumerconnect. Ces données sont en outre anonymisées, comme le prévoit l'article 8, 8°, du projet de loi.

Nieuwigheden

Vandaag vindt de consument zijn weg niet omdat de informatie te veel verspreid is en hij niet weet tot wie hij zich moet richten. Het overzicht is zoek, ondanks het buitengewone werk dat de gekwalificeerde entiteiten hebben verricht. Consumerconnect zal zorgen voor de dispatching en zal het werk van de ombudsdiensten zichtbaar maken. Dat platform zal natuurlijk hun werk niet vervangen.

Het platform is voorts ontwikkeld door deskundigen van de FOD Economie, die de informatie hebben gestructureerd in een beslissingsboom met vragen en antwoorden. Er worden geen algoritmes gebruikt.

Consumerconnect verzamelt alle mogelijke informatie inzake b2c-relaties. Het is een uniek contactpunt van informatie, maar ook van meldingen en klachten. Het platform is zo gebouwd dat het kan worden uitgebreid naar diverse andere onderwerpen, instellingen en diensten. Het kan dus op termijn ook verder gaan dan onderwerpen van de FOD Economie (passagiersrechten, rechten van de patiënt enzovoort).

Privacy en bescherming van de persoonsgegevens

De staatssecretaris bevestigt dat Consumerconnect volledig zal beantwoorden aan de AVG. Noch de Raad van State, noch de Gegevensbeschermingsautoriteit heeft hier opmerkingen over gemaakt. Haar kabinet zal de adviezen overmaken aan de commissieleden. De ombudsdiensten van de advocaten hebben uiteindelijk ook hun instemming gegeven.

Een link ter doorverwijzing naar een formulier op de websites van de ombudsdiensten behoort tot de mogelijkheden. De keuze wordt gelaten aan de verschillende ombudsdiensten of gekwalificeerde entiteiten, in overeenstemming met de mate van integratie waarvoor zij opteren. Indien zij reeds hun eigen formulier hebben, mag het ook zo blijven.

De verwerking van de leeftijdsgroep, de postcode en het gender werden noodzakelijk geacht om demografische statistieken te kunnen opmaken (en bijhouden) omtrent de gebruikers van Consumerconnect. Deze gegevens worden bovendien anoniem gemaakt, zoals bepaald in artikel 8, 8°, van het wetsontwerp.

L'Autorité de protection des données a rendu un avis standard et le Conseil d'État n'a formulé aucune observation en la matière. La plateforme Consumerconnect est conçue comme suit: le consommateur peut parcourir les informations publiées sur le site web et une fois qu'il a trouvé ce qu'il cherchait, il peut entreprendre une action, ce qui, dans le cas d'une entreprise étrangère, peut se traduire par une redirection vers le Centre européen des Consommateurs (CEC). La plateforme ne transférera pas la demande du consommateur au CEC sans l'accord préalable de celui-ci.

Les données ne doivent pas être conservées plus longtemps que ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs visés dans le cadre des traitements prévus. L'idée est qu'après le règlement du dossier, le consommateur puisse toujours consulter dans un délai raisonnable l'historique du traitement de ses questions ou demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation. Il se peut en effet que certains dossiers, une fois traités, soient rouverts ou que leur contenu s'avère utile dans le cadre d'éventuelles procédures judiciaires. C'est pourquoi il s'indique de prévoir également des délais de conservation prenant cours après le traitement du dossier. La personne concernée pourra bien entendu toujours demander la suppression de ses données à caractère personnel. Les modalités de cette demande seront précisées dans la politique de protection de la vie privée de Consumerconnect, conformément aux articles 13 et 14 du RGPD.

La collecte des données sera, comme toujours, contrôlée par les délégués à la protection des données compétents. Et l'on travaillera bien entendu également sur la base de plaintes qui seront examinées.

Promotion

Il est prévu que le SPF Économie mène une grande campagne de promotion de la plateforme Consumerconnect.

Avis des organisations de défense des consommateurs

Testachats est satisfait qu'il y ait davantage d'informations apportées aux consommateurs. Actuellement, Testachats collabore aussi à la préparation de la phase suivante, qui concernera le secteur de la construction, qui est un secteur à propos duquel Testachats est confronté à de nombreuses plaintes de consommateurs.

De Gegevensbeschermingsautoriteit heeft een standaardadvies gegeven en de Raad van State heeft hierover geen opmerkingen gemaakt. Het platform Consumerconnect wordt als volgt opgezet: de consument kan de informatie op de website doorlopen en na het vinden van de informatie wordt hem de mogelijkheid gegeven om een actie te ondernemen, waaronder, in geval van een buitenlandse onderneming, een doorverwijzing naar het Europees Centrum voor de Consument (ECC). Het platform zal de vraag van de consument enkel en alleen met diens voorafgaande toestemming doorsturen naar het ECC.

Gegevens dienen niet langer te worden bewaard dan noodzakelijk voor de opgegeven doelstellingen van de voorziene verwerkingen. Het is de bedoeling dat de consument de historiek van de behandeling van zijn vragen of aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan blijven raadplegen binnen een redelijke termijn na de afhandeling van het dossier. Het is immers mogelijk dat bepaalde dossiers, na de afhandeling ervan, heropend worden of dat de inhoud ervan nuttig is in het kader van eventuele gerechtelijke procedures. Daarom is het aangewezen om ook te voorzien in bewaartermijnen die een aanvang nemen na de afhandeling van het dossier. Uiteraard kan de betrokkene steeds vragen om zijn persoonsgegevens te verwijderen. De modaliteiten hiervan zullen worden verduidelijkt in het privacybeleid van Consumerconnect overeenkomstig de artikelen 13 en 14 van de AVG.

Zoals altijd worden de controles op de verzameling van gegevens gedaan door de bevoegde *data protection officers*. En natuurlijk wordt er ook gewerkt op basis van klachten die dan worden onderzocht.

Publiciteit

Er is bepaald dat de FOD Economie een grote promotiecampagne voor het Consumerconnect-platform zal voeren.

Adviezen van de consumentenorganisaties

Testaankoop is tevreden dat de consumenten meer informatie zullen krijgen. Testaankoop werkt momenteel ook mee aan de voorbereiding van de volgende fase, die betrekking zal hebben op de bouwsector. Over die sector krijgt Testaankoop veel consumentenklachten.

Questions qui ne relèvent pas de la compétence du SPF Économie

La plateforme Consumerconnect redirigera le consommateur vers les acteurs susceptibles de lui fournir davantage d'informations. Tous ces services et institutions publiques devront à terme pouvoir collaborer. Certains d'entre eux ont déjà manifesté leur intérêt à cet égard.

Inclusion et accessibilité de Consumerconnect

Il sera possible de joindre Consumerconnect par téléphone en appelant le centre de contact. Le guichet physique du SPF Économie ne constitue qu'une première étape. Il est à ce jour prévu de créer deux kiosques. Après l'évaluation de ceux-ci, d'autres kiosques seront éventuellement créés. Les communes pourront, elles aussi, en prévoir à terme afin d'informer leurs propres citoyens. L'objectif est d'étendre ce projet. Des budgets ont d'ailleurs été libérés pour renforcer le déploiement de Consumerconnect. Quoi qu'il en soit, la plateforme fera l'objet d'une évaluation.

Accessibilité des services de médiation

L'ensemble des services de médiation resteront accessibles par le canal qu'ils souhaitent. Certains services de médiation, comme ceux des avocats, font désormais preuve d'une certaine ouverture à l'égard de la plateforme. D'autres sont actuellement en pleine négociation pour la poursuite de l'intégration technique. Des services de médiation comme ceux du Commerce et des Télécommunications cherchent des façons d'améliorer la communication entre leur propre système et la plateforme Consumerconnect.

C. Répliques

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) réplique que les réponses de la secrétaire d'État ne rencontrent pas ses préoccupations. La justification de l'amendement n° 10 (DOC 55 3690/003) contient non des précisions, mais des ajouts qui ne figurent pas dans le dispositif. Bien que les partis de la majorité se disent également inquiets et qu'ils considèrent que de nombreux aspects devront encore être examinés à la lumière de la pratique, ils approuveront tout de même le projet de loi à l'examen. L'intervenante estime que cette situation est problématique. Le législateur doit en effet voter des règles claires dont les acteurs de terrain pourront se servir. Si des préoccupations demeurent, il convient d'y répondre.

Mme Van Bossuyt énumère les principales préoccupations du groupe N-VA.

Vragen die niet tot de bevoegdheid van de FOD Economie horen

Het platform Consumerconnect zal de consument informeren waar hij verdere informatie kan verkrijgen. Op termijn moeten al deze diensten en overheidsinstellingen kunnen meewerken. Enkele betoonden al interesse.

Inclusie en bereikbaarheid van Consumerconnect

Consumerconnect zal telefonisch bereikbaar zijn via het contactcentrum. Het fysiek loket bij de FOD Economie is maar een eerste stap. Er zijn momenteel ook twee kiosken gepland. Na een eerste evaluatie zullen mogelijk nog meer kiosken worden geopend. Ook gemeenten kunnen die op termijn installeren om hun eigen burgers te informeren. Het is de bedoeling dat dit project kan doorgroeien. Er zijn trouwens budgetten vrijgemaakt om Consumerconnect verder te kunnen uitwerken. Er zal sowieso een evaluatie plaatsvinden.

Bereikbaarheid van ombudsdiensten

Alle ombudsdiensten zullen bereikbaar blijven volgens de manier die ze zelf wensen. Ombudsdiensten zoals deze van de advocaten zijn ondertussen voorzichtig positief geworden. Andere diensten zijn nu in volle onderhandelingen over verdere technische integratie. Ombudsdiensten zoals deze van de Handel en de Telecommunicatie zoeken uit hoe hun eigen systeem beter kan communiceren met het platform Consumerconnect.

C. Replieken

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) repliceert dat de antwoorden van de staatssecretaris haar bezorgdheden niet hebben kunnen wegnemen. De verantwoording van amendement nr. 10 (DOC 55 3690/003) bevat niet zozeer verduidelijkingen als wel toevoegingen die niet in het dispositief terug te vinden zijn. Hoewel ook de meerderheidspartijen naar eigen zeggen nog bezorgdheden hebben en menen dat de praktijk nog veel zaken zal moeten uitwijzen, gaan ze het wetsontwerp goedkeuren. De spreekster vindt dit problematisch; de wetgever moet duidelijke regels aannemen waarmee mensen op het terrein uit de voeten kunnen. Als er nog bezorgdheden zijn, moeten die aangepakt worden.

Mevrouw Van Bossuyt somt de belangrijkste bezorgdheden van de N-VA-fractie op.

La secrétaire d'État a indiqué que le SPF Économie ne doit pas remplir les mêmes conditions que les entités qualifiées. Comme la secrétaire d'État l'a également reconnu, la plateforme Consumerconnect prendra souvent connaissance du contenu du litige. Qu'en est-il du secret professionnel? Différents services de médiation sont tenus par le secret professionnel, ce qui ne sera manifestement pas le cas du SPF Économie.

La secrétaire d'État reconnaît ensuite que le SPF Économie pourra capter des données au niveau macro. La N-VA craint que ces données soient utilisées à des fins autres que le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Une autre préoccupation de la N-VA concerne le rôle du SPF Économie, qui sera à la fois juge et partie. La secrétaire d'État est forcée de reconnaître que le *dispatching* fera partie du processus. En qualité de *dispatcher*, la plateforme Consumerconnect pourra décider de transmettre ou non des dossiers. Cela lui confère un certain pouvoir. En outre, il appartient uniquement au médiateur et non à Consumerconnect de statuer sur les questions de compétence et d'indépendance.

La secrétaire d'État soutient qu'une concertation a été menée en permanence avec les entités qualifiées. Leur courrier de décembre 2021 à l'intention de la secrétaire d'État est pourtant resté sans réponse pendant près de deux ans. Dans un courrier daté de septembre 2023, les services concernés ont explicitement indiqué qu'ils n'avaient pas encore été invités. Finalement, une délégation a été invitée au cabinet le 17 octobre 2023. Il ne s'agit pas d'une manière correcte de procéder.

La secrétaire d'État estime que l'intervenante ex primerait le point de vue d'une minorité. Le Réseau belge des ombudsmans, qui a clairement signalé que l'amendement n° 10 de la majorité (DOC 55 3690/003) ne répond pas à ses préoccupations, ne constituerait donc qu'une "minorité". Ce réseau représente pourtant une trentaine de services de médiation. Il n'a rien d'une minorité aux yeux de la N-VA.

Compte tenu des inquiétudes précitées relatives à la quatrième fonctionnalité de la plateforme Consumerconnect, le groupe N-VA ne soutiendra pas le projet de loi à l'examen. Il le déplore, car il considérerait que cette plateforme aurait pu être très bénéfique. Sa conception présente toutefois de graves défauts qui risquent de saper des services efficaces dans ce pays.

De staatssecretaris stelde dat de FOD Economie niet moet voldoen aan dezelfde voorwaarden als de gekwalificeerde entiteiten. Zoals ook door de staatssecretaris werd erkend, zal Consumerconnect vaak kennisnemen van de inhoud van het geschil. Wat dan met het beroepsgeheim? Verschillende ombudsdiensten zijn gebonden aan een beroepsgeheim; voor de FOD Economie zal dat dan blijkbaar niet gelden.

De staatssecretaris geeft voorts toe dat de FOD Economie op macroniveau data zal kunnen capteren. De vrees van de N-VA is dat deze data voor andere doeleinden dan de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen zullen worden aangewend.

Een andere bezorgdheid van de N-VA heeft te maken met de rol van de FOD Economie, die zowel rechter als partij zal zijn. De staatssecretaris kan niet anders dan toegeven dat dispatching onderdeel is van het proces. Als dispatcher kan Consumerconnect beslissen dossiers al of niet door te sturen. Dit geeft het platform een zekere macht. Voorts komen beslissingen over de bevoegdheid en de onafhankelijkheid enkel de ombudsman toe, niet Consumerconnect.

De staatssecretaris houdt vol dat er constant overleg is geweest met de gekwalificeerde entiteiten. Nochtans is hun brief aan het adres van de staatssecretaris uit december 2021 nagenoeg twee jaar onbeantwoord gebleven. In een brief van september 2023 stellen de betrokken diensten expliciet dat ze nog niet werden uitgenodigd. Uiteindelijk werd een delegatie op 17 oktober 2023 uitgenodigd op het kabinet. Dit is geen behoorlijke manier van werken.

Volgens de staatssecretaris zou de spreekster een minderheidsstandpunt vertolken. Blijkbaar maakt het Netwerk van de Belgische Ombudsmannen, dat duidelijk te kennen heeft gegeven dat meerderheidsamendement nr. 10 (DOC 55 3690/003) niet tegemoetkomt aan zijn bezorgdheden, slechts "een minderheid" uit. Het netwerk vertegenwoordigt nochtans een dertigtal ombudsdiensten. Voor de N-VA is dit allerminst een minderheid.

Gelet op voormelde bezorgdheden omtrent de vierde functionaliteit van Consumerconnect zal de N-VA-fractie dit wetsontwerp niet steunen. Dit is spijtig, want de N-VA zag initieel veel heil in Consumerconnect. De uitwerking ervan vertoont echter serieuze mankementen, die het risico in zich dragen om zaken die wel goed lopen in dit land, te ondermijnen.

III. — DISCUSSION DES ARTICLES ET VOTES

CHAPITRE 1^{ER}

Disposition générale

Article 1^{er}

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

L'article 1 est adopté à l'unanimité.

Art. 2

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

L'article 2 est adopté par 12 voix et 2 abstentions.

CHAPITRE 2

Création, objectifs et fonctionnalités

Art. 3

L'article 3 définit la plateforme Consumerconnect et ses fonctionnalités.

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) présente l'amendement n° 4 (DOC 55 3690/002) visant à 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.”

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

L'amendement n° 4 est rejeté par 10 voix contre 2 et 2 abstentions.

III. — ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING EN STEMMINGEN

HOOFDSTUK 1

Algemene bepaling

Artikel 1

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Artikel 1 wordt eenparig aangenomen.

Art. 2

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Artikel 2 wordt aangenomen met 12 stemmen en 2 onthoudingen.

HOOFDSTUK 2

Oprichting, doelstellingen en functionaliteiten

Art. 3

Artikel 3 definieert het platform Consumerconnect en de functionaliteiten ervan.

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) dient amendement nr. 4 (DOC 55 3690/002) in, dat ertoe strekt paragraaf 2 te vervangen door:

“§ 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.”

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

Amendement nr. 4 wordt verworpen met 10 tegen 2 stemmen en 2 onthoudingen.

L'article 3 est adopté par 12 voix et 2 abstentions.

Art. 4

L'article 4 précise les objectifs de la plateforme Consumerconnect.

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) présente l'*amendement n° 5* (DOC 55 3690/002) visant à 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°.

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

L'amendement n° 5 est rejeté par 10 voix contre 2 et 2 abstentions.

L'article 4 est adopté par 12 voix et 2 abstentions.

CHAPITRE 3

Traitement des données personnelles

Art. 5

L'article 5 précise quelles instances impliquées dans le traitement des questions, signalements et demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation initiés par le biais de la plateforme Consumerconnect agissent en qualité de responsable du traitement des données personnelles.

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) présente l'*amendement n° 6* (DOC 55 3690/002) visant à remplacer,

Artikel 3 wordt aangenomen met 12 stemmen en 2 onthoudingen.

Art. 4

Artikel 4 bepaalt de doelstellingen van het platform Consumerconnect.

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) dient *amendement nr. 5* (DOC 55 3690/002) in, dat ertoe strekt de volgende wijzigingen aan te brengen:

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°.

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

Amendement nr. 5 wordt verworpen met 10 tegen 2 stemmen en 2 onthoudingen.

Artikel 4 wordt aangenomen met 12 stemmen en 2 onthoudingen.

HOOFDSTUK 3

Verwerking van persoonsgegevens

Art. 5

Artikel 5 bepaalt welke instanties die betrokken zijn bij de verwerking van de via Consumerconnect ingediende vragen, meldingen en aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, optreden als verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) dient *amendement nr. 6* (DOC 55 3690/002) in, teneinde in het

dans l'alinéa 4, 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°”.

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

L'amendement n° 6 est rejeté par 10 voix contre 2 et 2 abstentions.

L'article 5 est adopté par 12 voix et 3 abstentions.

Art. 6

L'article 6 définit les données ou catégories de données à caractère personnel que le consommateur souhaitant faire usage de la plateforme Consumerconnect est requis de fournir afin de pouvoir utiliser chacun des services offerts par la plateforme.

MM. Reccino Van Lommel et Erik Gilissen (VB) présentent l'amendement n° 1 (DOC 55 3690/002) visant à remplacer les 2°, a), et 3°, a), chaque fois par ce qui suit:

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

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) présente l'amendement n° 7 (DOC 55 3690/002) visant à 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

quatrième lid de la phrase “, 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°”.

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

Amendement nr. 6 wordt verworpen met 10 tegen 2 stemmen en 2 onthoudingen.

Artikel 5 wordt aangenomen met 12 stemmen en 3 onthoudingen.

Art. 6

In artikel 6 wordt vastgesteld welke persoonsgegevens of categorieën van persoonsgegevens de consument die gebruik wil maken van Consumerconnect moet verstrekken om elk van de door het platform aangeboden diensten te kunnen gebruiken.

De heren Reccino Van Lommel en Erik Gilissen (VB) dienen amendement nr. 1 (DOC 55 3690/002) in, dat ertoe strekt het bepaalde onder 2°, a), en 3°, a), telkens te vervangen door:

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

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) dient amendement nr. 7 (DOC 55 3690/002) in, dat ertoe strekt de volgende wijzigingen aan te brengen:

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

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°".

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

Mme Kathleen Verhelst et consorts présentent l'amendement n° 10 (DOC 55 3690/003) visant à supprimer, dans le 3°, les mots "au nom et pour compte du Service de Médiation pour le Consommateur ou d'une autre entité qualifiée pour traiter ladite demande,".

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

Mme Kathleen Verhelst et consorts présentent l'amendement n° 11 (DOC 55 3690/003) visant à remplacer les 5° et 6° proposés par ce qui suit:

"Dans le cadre de la gestion des services visés à l'article 4, 5° et 6°, le consommateur s'identifie, afin de garantir la confidentialité des données, lors de l'introduction de ces questions et demandes de règlement extrajudiciaire, par le biais d'un moyen d'identification électronique qui est, soit délivré dans le cadre d'un système d'identification électronique approuvé par la Belgique, soit délivré dans un autre État membre et reconnu aux fins de l'authentification transfrontalière conformément à l'article 6 du Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE, pour autant que ce moyen d'identification permette un niveau d'identification et d'authentification équivalent."

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

L'amendement n° 1 est rejeté par 10 voix contre 2 et 3 abstentions.

L'amendement n° 7 est rejeté par 10 voix contre 3 et 2 abstentions.

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°".

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

Mevrouw Kathleen Verhelst c.s. dient amendement nr. 10 (DOC 55 3690/003) in, dat ertoe strekt in de bepaling onder 3° de woorden "in naam en voor rekening van de Consumentenombudsdienst of een andere gekwalificeerde entiteit om de voornoemde aanvraag te behandelen," weg te laten.

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

Mevrouw Kathleen Verhelst c.s. dient amendement nr. 11 (DOC 55 3690/003) in, dat ertoe strekt de ontworpen bepalingen onder 5° en 6° te vervangen door:

"in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 5° en 6°, identificeert de consument zich, teneinde de vertrouwelijkheid van de gegevens te garanderen, bij het indienen van deze vragen en aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil aan de hand van een elektronisch identificatiemiddel dat hetzij is uitgegeven op grond van een stelsel voor elektronische identificatie dat door België is goedgekeurd, hetzij is uitgegeven in een andere lidstaat en ten behoeve van de grensoverschrijdende authenticatie is erkend overeenkomstig artikel 6 van de Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG, voor zover dit identificatiemiddel een gelijkwaardig betrouwbaarheidsniveau heeft."

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

Amendement nr. 1 wordt verworpen met 10 tegen 2 stemmen en 3 onthoudingen.

Amendement nr. 7 wordt verworpen met 10 tegen 3 stemmen en 2 onthoudingen.

L'amendement n° 10 est adopté par 12 voix et 3 abstentions.

L'amendement n° 11 est adopté à l'unanimité.

L'article 6 ainsi modifié est adopté par 10 voix et 5 abstentions.

Art. 7

L'article 7 spécifie à quels destinataires quelles catégories de données à caractère personnel sont transmises ou mises à disposition par le SPF Économie, en vue du traitement des questions, signalements et demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation initiés au travers de la plateforme.

MM. Reccino Van Lommel et Erik Gilissen (VB) présentent l'amendement n° 2 (DOC 55 3690/002) visant à compléter l'article 7 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.”

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) présente l'amendement n° 8 (DOC 55 3690/002) visant à apporter les modifications suivantes:

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

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

L'amendement n° 2 est rejeté par 10 voix contre 2 et 3 abstentions.

L'amendement n° 8 est rejeté par 10 voix contre 3 et 2 abstentions.

Amendement nr. 10 wordt aangenomen met 12 stemmen en 3 onthoudingen.

Amendement nr. 11 wordt eenparig aangenomen.

Het aldus geamendeerde artikel 6 wordt aangenomen met 10 stemmen en 5 onthoudingen.

Art. 7

In artikel 7 wordt gespecificeerd aan welke ontvangers welke categorieën persoonsgegevens worden doorgegeven of ter beschikking gesteld door de FOD Economie, met het oog op de behandeling van de vragen, meldingen en aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil die zijn ingediend via het platform.

De heren Reccino Van Lommel en Erik Gilissen (VB) dienen amendement nr. 2 (DOC 55 3690/002) in, dat ertoe strekt artikel 7 aan te vullen met een lid, luidende:

“De persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd 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.”

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) dient amendement nr. 8 (DOC 55 3690/002) in, dat ertoe strekt de volgende wijzigingen aan te brengen:

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

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

Amendement nr. 2 wordt verworpen met 10 tegen 2 stemmen en 3 onthoudingen.

Amendement nr. 8 wordt verworpen met 10 tegen 3 stemmen en 2 onthoudingen.

L'article 7 est adopté par 10 voix et 5 abstentions.

Art. 8

L'article 8 définit le point de départ et la durée de conservation des catégories de données fournies par le consommateur ou générées dans le cadre de la mise en œuvre de chacun des services offerts via la plateforme Consumerconnect.

MM. Reccino Van Lommel et Erik Gilissen (VB) présentent l'amendement n° 3 (DOC 55 3690/002) visant à remplacer l'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."

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) présente l'amendement n° 9 (DOC 55 3690/002) visant à 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";

Artikel 7 wordt aangenomen met 10 stemmen en 5 onthoudingen.

Art. 8

In artikel 8 worden het beginpunt en de duur vastgesteld van de bewaring van de categorieën van gegevens die zijn verstrekt door de consument of gegenereerd in het kader van de uitvoering van elk van de via Consumerconnect aangeboden diensten.

De heren Reccino Van Lommel en Erik Gilissen (VB) dienen amendement nr. 3 (DOC 55 3690/002) in, dat ertoe strekt dit artikel te vervangen door:

"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."

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) dient amendement nr. 9 (DOC 55 3690/002) in, dat ertoe strekt de volgende wijzigingen aan te brengen:

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° 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°.

Il est renvoyé à la justification écrite de l’amendement ainsi qu’à la discussion générale.

L’amendement n° 3 est rejeté par 10 voix contre 2 et 3 abstentions.

L’amendement n° 9 est rejeté par 10 voix contre 3 et 2 abstentions.

L’article 8 est adopté par 10 voix et 5 abstentions.

CHAPITRE 4

Entrée en vigueur

Art. 9

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

L’article 9 est adopté par 10 voix et 5 abstentions.

*
* *

À la demande de Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA), la commission décide, en application de l’article 83.1 du Règlement, de procéder à une deuxième lecture du projet de loi à l’examen. Elle souhaite disposer d’une note de légistique du Service juridique à cette fin.

La rapporteure,

Anneleen Van Bossuyt

Le président,

Stefaan Van Hecke

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°.

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

Amendement nr. 3 wordt verworpen met 10 tegen 2 stemmen en 3 onthoudingen.

Amendement nr. 9 wordt verworpen met 10 tegen 3 stemmen en 2 onthoudingen.

Artikel 8 wordt aangenomen met 10 stemmen en 5 onthoudingen.

HOOFDSTUK 4

Inwerkingtreding

Art. 9

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Artikel 9 wordt aangenomen met 10 stemmen en 5 onthoudingen.

*
* *

Op verzoek van mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) beslist de commissie, met toepassing van artikel 83.1 van het Reglement, over te gaan tot een tweede lezing van het ter bespreking voorliggend wetsontwerp. De commissie wenst daartoe over een wetgevingstechnische nota van de Juridische Dienst te beschikken.

De rapportrice,

Anneleen Van Bossuyt

De voorzitter,

Stefaan Van Hecke