

Kamer van Volksvertegenwoordigers

BUITENGEWONE ZITTING 1988

17 JUNI 1988

WETSVOORSTEL

**tot instelling van het ambt van
consumenten-ombudsman en tot
oprichting van een marktrechtbank**

(Ingediend door de heer M. Olivier)

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Van diverse zijden werden reeds meermaals pogingen ondernomen om het ambt van consumenten-ombudsman ook in België te doen instellen. Herhaaldelijk werd het belang hiervan onderlijnd en werd gewezen op de voorbeelden en de positieve resultaten in het buitenland.

In België waren er al pogingen om tot de instelling van dergelijk ambt van *consumenten-ombudsman* te komen :

— Voorstel van wet tot instelling van een ombudsman voor de gebruikers ingediend door de heer H. Lahaye (Stuk Senaat n° 88/1 - B.Z. 1974);

— Wetsvoorstel tot instelling van het ambt van ombudsman voor de consument, ingediend door de heer A. Degroeve (Stuk Kamer, n° 84/1 - B.Z. 1974).

Daarnaast waren er ook voorstellen tot instelling van een ombudsman die optreedt inzake alle klachten van de burgers (ook wel landsprocureur genoemd) t.a.v. de overheid en de administratie of t.a.v. de pers, van een ombudsman voor het leger en de rijkswacht, van een Commissaris van het Parlement.

Het ombudsman-idee is zeer ruim verspreid. Waar de opvattingen i.v.m. de ombudsman nogal gelijklopend zijn, kan het actieterrein dus zeer verscheiden zijn.

Chambre des Représentants

SESSION EXTRAORDINAIRE 1988

17 JUIN 1988

PROPOSITION DE LOI

**instituant la fonction d'ombudsman
des consommateurs et créant
un tribunal du marché**

(Déposée par M. M. Olivier)

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Plusieurs tentatives d'origines diverses ont été entreprises en vue d'instituer en Belgique également la fonction d'ombudsman des consommateurs. L'importance de cette fonction a été soulignée à plusieurs reprises et l'attention a été attirée sur les exemples de résultats positifs obtenus à l'étranger.

Il y a déjà eu en Belgique des tentatives en vue d'instituer cette fonction d'ombudsman *des consommateurs* :

— Proposition de loi créant la fonction de commissaire parlementaire chargé de la défense des consommateurs, déposée par M. Lahaye (Doc. Sénat n° 88/1, S.E. 1974);

— Proposition de loi instituant un ombudsman des consommateurs, déposée par M. A. Degroeve (Doc. Chambre n° 84/1, S.E. 1974).

Une série de propositions ont également été déposées en vue d'instituer un ombudsman (parfois aussi dénommé « procureur de la nation ») qui interviendrait pour toutes les plaintes introduites par les citoyens contre les pouvoirs publics et l'administration ou contre la presse, un ombudsman pour l'armée et la gendarmerie ou un commissaire du Parlement.

L'idée d'ombudsman est très largement répandue. Si les conceptions relatives à la fonction de ce médiateur sont assez convergentes, elles n'en concernent donc pas moins des domaines très divers.

Misschien waren de vroegere voorstellen te algemeen of was het toepassingsveld te uitgebreid. Er kan alleen maar betreurd worden dat, in tegenstelling met de ons omringende landen, België er nog niet toe gekomen is een oplossing te geven aan dit probleem.

Rekening houdend met de nijpende verbruikersproblematiek, lijkt de instelling van het ambt van consumenten-ombudsman de voor de hand liggende eerste stap naar de verwezenlijking van de ombudsman-idee. In het voorlopig programma van de Gemeenschap inzake voorlichting en bescherming van de consument (Brussel 1974) lezen we o.m.: « de ontdekking van nieuwe materialen, de toepassing van nieuwe fabricagemethodes, de ontwikkeling van de communicatiemiddelen, de verruiming van de markten, de gewijzigde methoden in de detailverkoop, dat alles heeft geleid tot een verhoging van de produktie, de levering en de vraag naar een oneindige verscheidenheid van goederen en diensten. Het resultaat hiervan is dat de consument thans nog alleen als een element op een massamarkt wordt beschouwd, als het mikpunt van reclame en drukking uitgeoefend door in hoge mate georganiseerde produktie- en distributiegroepen. De producent kan thans gemakkelijker zijn markt kiezen dan de consument zijn leverancier ».

De consument-ombudsman moet de rechten van de verbruiker garanderen en beschermen, zijnde :

a) de consument heeft recht op bescherming van zijn gezondheid en zijn veiligheid.

In dat verband gaat het om de kwaliteit van de voeding, de aard van de verpakking, de veiligheid van huishoudelijke apparatuur, speelgoed, ...

b) de consument heeft recht op objectieve informatie o.a. via een behoorlijk etikettering, een niet-misleidende reclame ...

c) de consument heeft recht op bescherming van zijn economische belangen.

In dat verband gaat het om de verhouding prijs-kwaliteit van de door hem gekochte goederen, om de wettelijkheid en billijkheid van contractuele voorwaarden en voorwaarden tot kredietverlening, om de naleving van garantieverplichtingen.

De overheid treedt wel reglementerend op om de verbruiker te beschermen. Het uitvaardigen van wetten en besluiten is echter geen waarborg op zichzelf. Naast het feit dat er een voldoende en doeltreffende controle moet zijn op de toepassing van de wetgeving, moeten de rechten ook afdwingbaar zijn. Dit veronderstelt dat men ongehinderd een beroep kan doen op de rechtsmiddelen, dat het recht op een vlotte manier voor de rechter kan worden afgedwongen.

Wij stellen echter vast dat de bestaande rechtsorganisatie hiertoe niet is aangepast en niet de nodige garanties biedt.

Peut-être les propositions antérieures étaient-elles trop générales ou leur champ d'application trop étendu. Quoi qu'il en soit, on ne peut que regretter que, contrairement aux pays voisins, la Belgique ne soit pas encore parvenue à résoudre ce problème.

Compte tenu des problèmes épineux que rencontrent les consommateurs, il semble évident que la création de la fonction d'ombudsman des consommateurs est le premier pas dans la voie de la mise en oeuvre de l'idée d'ombudsman. Nous lisons, en effet, dans le programme préliminaire de la Communauté en ce qui concerne l'information et la protection du consommateur (Bruxelles 1974) : « La découverte de nouvelles matières, la mise en oeuvre de nouvelles méthodes de fabrication, le développement des moyens de communication, l'élargissement des marchés, l'apparition de nouvelles méthodes de vente ont eu pour effet d'accroître la production, la fourniture et la demande d'une immense variété de biens et de services. Il en est résulté que le consommateur d'autrefois, acheteur en général isolé sur un marché local de faibles dimensions, s'est transformé en élément d'un marché de masse, qui fait l'objet de campagnes publicitaires et de pressions de la part de groupes de production et de distribution puissamment organisés. Souvent le producteur et le distributeur ont davantage la possibilité de déterminer les conditions du marché que le consommateur ».

L'ombudsman des consommateurs doit garantir et préserver les droits de ceux-ci, à savoir :

a) leur droit à la protection de leur santé et de leur sécurité.

Il s'agit en l'occurrence de la qualité de l'alimentation, de la nature des emballages, de la sécurité des appareils ménagers, des jouets, etc.

b) leur droit à une information objective, notamment par un étiquetage convenable, une publicité non mensongère, etc.

c) leur droit à la protection de leurs intérêts économiques.

Il s'agit en l'occurrence du rapport qualité-prix des produits, de la légalité et de l'équité des conditions contractuelles et des conditions de crédit ainsi que du respect des obligations en matière de garantie.

Les pouvoirs publics interviennent par voie réglementaire en vue de protéger le consommateur dans cette relation, mais la promulgation de lois et d'arrêtés ne constitue pas une garantie en soi. Non seulement il faut un contrôle suffisant et efficace de l'application de la législation, mais il faut encore que le consommateur puisse faire respecter ses droits. Ceci suppose qu'il puisse recourir sans entrave aux voies de droit et qu'il puisse obtenir aisément l'application effective de ses droits devant le juge.

Or, nous constatons que l'organisation judiciaire actuelle n'est pas adaptée à ces exigences et n'offre pas les garanties nécessaires.

Er zijn heel wat hinderpalen die de consument beletten een beroep te doen op de rechtsmiddelen, en dat men voor de rechter zijn recht gaat afdwingen :

a) Voor een groot deel van de bevolking vertoont het gerecht een te « hoge drempel » door gebrek aan informatie over de te volgen procedure, door verkeerde oordeelsvorming, door persoonlijke onzekerheid bij de betrokkenen.

b) Het gerechtelijk apparaat werkt te traag door dat het overbelast is.

c) Een gerechtelijke procedure inzetten kan een dure aangelegenheid worden, waarvan de omvang zelfs niet ten volle in te schatten is bij de aanvang van de procedure.

d) Het normbesef inzake verbruikersbescherming is onvoldoende aanwezig bij de magistraten en slechts een beperkt aantal rechtshelpers zijn gespecialiseerd in verbruikersrecht.

Veelal moet de verbruiker het bewijs leveren wat niet zonder kosten gebeurt en soms een uitermate moeilijke en tijdrovende aangelegenheid wordt.

e) Voor het gerecht bestaat er een feitelijke ongelijkheid naargelang de economische positie van de partijen.

In veel gevallen komt de individuele verbruiker tegenover een groot bedrijf of openbare instelling te staan die over uitgebreide juridische diensten en over de nodige financiële middelen beschikt om een proces door te zetten.

Het is tenslotte duidelijk dat de bestaande rechtsbijstand een ernstige leemte vertoont. Noch het prodeo systeem in zijn huidige vorm, noch de alternatieve rechtshulpverleners voorzien in deze leemte.

Om aan de gerechtvaardigde eis van afdwingbaarheid van de rechten tegemoet te komen, moet dus een procedure worden uitgewerkt, die de consument een eenvoudig, snel, doeltreffend en kosteloos middel ter hand stelt om gehoor te vinden.

Bepaalde wetsvoorstellen, o.m. dat van de heer De Groeve, komen voor een gedeelte aan deze bekommernis tegemoet. In zijn voorstel is evenwel geen sprake van een gespecialiseerde rechtbank, die op een vlugge en adequate manier een oordeel kan vellen.

Daarom stellen wij voor dat niet alleen zou worden overgegaan tot de instelling van het ambt van consumenten-ombudsman, doch meteen in elk gerechtelijk arrondissement een marktrechtbank wordt opgericht.

Niet enkel het voordeel van de snelle en efficiënte afhandeling van de betreffende dossiers rechtvaardigt de oprichting van zulke gespecialiseerde rechtbank. Evenzeer is de omvang van het aantal te behandelen dossiers een gegronde reden.

In Zweden bestaat sinds 1971 een ombudsman voor de consument. Gedurende het eerste jaar van zijn opdracht al diende de Zweedse ombudsman niet

Quantité d'obstacles empêchent le consommateur de recourir aux voies de droit et de revendiquer le respect de ses droits devant le juge :

a) Nombreux sont ceux qui reculent devant une action en justice parce qu'ils manquent d'information sur la procédure à suivre, parce qu'ils se font des idées fausses ou parce qu'ils ne sont pas certains de leur bon droit.

b) L'appareil judiciaire est trop lent parce que surchargé.

c) Le recours aux tribunaux peut être une démarche très onéreuse, dont il est même impossible d'évaluer le coût avec précision au moment d'entamer la procédure.

d) La notion de normes en matière de protection des consommateurs n'est pas suffisamment présente chez les magistrats et seul un nombre réduit de juristes sont spécialisés en droit des consommateurs.

La charge de la preuve incombe souvent au consommateur, ce qui lui occasionne des frais et, quelquefois, lui cause bien des difficultés et exige de lui une grande disponibilité.

e) Il y a, devant la justice, une inégalité de fait selon la position économique des parties.

Dans bien des cas, le consommateur isolé est opposé à une grande entreprise ou à un organisme public disposant de services juridiques développés et des moyens financiers nécessaires pour mener un procès.

Enfin, il est évident que l'assistance juridique actuelle présente de sérieuses lacunes. Ni le système « prodeo » dans sa forme actuelle, ni l'alternative que constituent les conseillers juridiques ne comblent cette lacune.

Puisqu'il n'est que légitime que le consommateur puisse faire respecter effectivement les droits qui lui sont reconnus, il faudra prévoir une procédure lui offrant un moyen simple, rapide, efficace et gratuit de se faire entendre.

Certaines propositions de loi, notamment celle de M. De Groeve, répondent en partie à cette préoccupation. Toutefois, elles ne prévoient pas d'instituer un tribunal spécialisé pouvant rendre un jugement de manière rapide et adéquate.

C'est pourquoi nous proposons non seulement d'instituer la fonction d'ombudsman des consommateurs, mais aussi de créer un tribunal du marché dans chaque arrondissement judiciaire.

La création d'un tel tribunal spécialisé se justifie non seulement parce que cette juridiction est de nature à permettre un traitement rapide et efficace des dossiers, mais également en raison du nombre important de dossiers à instruire.

En Suède, il existe depuis 1971 un ombudsman des consommateurs et celui-ci a dû répondre à pas moins de 2 500 appels dans l'année qui a suivi son installa-

minder dan 2 500 oproepen te beantwoorden. Dit wijst evenzeer op de vele misbruiken én het groeiende bewustzijn van de consument.

In ons land liepen in 1986 twee experimenten, EEG-pilootprojecten, in het kader van de juridische behandeling van klachten van de verbruiker binnen de gerechtelijke kantons Marchienne-au-Pont en Deinze.

380 dossiers werden er behandeld ten belope van een totaal bedrag van 10 miljoen frank. De nood aan een gerecht dicht bij en toegankelijk voor de consument blijkt evident. De helft van de aanvragers bleken mensen te zijn die leven van een vervangingsinkomen. Daarenboven had de helft van de personen die erop afkwamen niet meer dan lager onderwijs genoten.

Vanuit sociaal oogpunt beschouwd kan de ombudsman dus ook een belangrijke functie vervullen.

Vandaar dat wij niet aarzelen het reeds vroeger ingediende voorstel [Kamer van Volksvertegenwoordigers, Stuk n° 73/1 (B.Z. 1979)] nogmaals voor te leggen aangezien het brandend actueel blijft en door alie verbruikers positief zal worden onthaald.

COMMENTAAR BIJ DE ARTIKELEN

Artikel 1

§ 1. De consumenten-ombudsman wordt benoemd door de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Dit waarborgt zijn onafhankelijkheid t.o.v. de uitvoerende macht. Hij wordt benoemd voor een periode van zes jaar. Dit mandaat kan verlengd worden om een zekere continuïteit in de uitoefening van het ambt te bevorderen. Gezien de snelle evolutie van de verbruikersproblematiek en teneinde elke verstarring tegen te gaan, worden bepaalde voorwaarden naar tijd en naar leeftijd vastgelegd. De duur van de ambtsperiode kan maximaal 18 jaar zijn, terwijl de leeftijdsgrens op 65 jaar wordt bepaald. De Kamer van Volksvertegenwoordigers kan de consumenten-ombudsman ontslaan om ernstige redenen of wanneer zou blijken dat hij lichamelijk of geestelijk niet meer in staat is om zijn ambt uit te oefenen. Daarvoor is een tweederde meerderheid vereist. De vereiste bijzondere meerderheid waarborgt de continuïteit van het ambt en onttrekt het aan de wisselvalligheid van de politiek. De verbruikersgroep van de Raad voor het Verbruik geeft bij de benoeming advies over de voorgedragen kandidaturen. Dit advies is eveneens vereist bij een eventueel ontslag en bij een eventuele verlenging van het mandaat. De adviserende tussenkomst van de verbruikersgroep van de Raad voor het Verbruik is te verklaren door het feit dat het gaat om een ombudsman voor de consumenten, die als opdracht heeft consumenten te horen, te verdedigen en

tion, ce qui est rélevateur à la fois de la multiplicité des abus et de la prise de conscience croissante des consommateurs.

En Belgique, deux expériences, qui étaient des projets pilotes de la C.E.E., ont été effectuées en 1986 dans les cantons judiciaires de Marchienne-au-Pont et de Deinze, dans le cadre de l'instruction juridique de plaintes émanant des consommateurs.

On a traité 380 dossiers portant sur un montant total de 10 millions de F. Ces expériences ont mis en évidence le besoin patent d'une juridiction qui soit proche des consommateurs et qui leur soit accessible. La moitié des demandeurs étaient des personnes bénéficiant d'un revenu de remplacement; de plus, la moitié des plaignants n'avaient fréquenté que l'école primaire.

L'ombudsman peut dès lors également jouer un rôle important sur le plan social.

C'est pourquoi nous n'hésitons pas à redéposer notre proposition de loi [Chambre, Doc. n° 73/1, S.E. 1979], qui est en outre d'une actualité brûlante et sera accueillie favorablement par tous les consommateurs.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Article 1^{er}

§ 1^{er}. L'ombudsman des consommateurs est nommé par la Chambre des Représentants, ce qui garantit son indépendance à l'égard de l'Exécutif. Il est nommé pour une période de six ans. Son mandat peut être prorogé en vue de favoriser une certaine continuité dans l'exercice de la fonction. Compte tenu de la rapidité de l'évolution des problèmes du consommateur et afin d'éviter tout immobilisme, certaines conditions d'âge et de durée sont prévues. La durée du mandat est de 18 ans au maximum, tandis que la limite d'âge est fixée à 65 ans. La Chambre des Représentants peut démettre l'ombudsman des consommateurs de ses fonctions pour des raisons sérieuses ou s'il devait s'avérer qu'il n'est plus à même d'exercer ses fonctions pour cause physique ou mentale. Une majorité des deux tiers est requise pour ce faire. Cette majorité spéciale garantit la continuité de la fonction et la soustrait aux vicissitudes de la politique. Le groupe des consommateurs du Conseil de la consommation émet un avis sur les candidatures proposées. Cet avis est également requis en cas de démission ou de prorogation éventuelles du mandat. Le rôle consultatif du groupe des consommateurs du Conseil de la consommation s'explique par le fait qu'il s'agit d'un ombudsman des consommateurs qui a pour tâche d'entendre les consommateurs, de les défendre et de promouvoir leurs intérêts. Il est donc nécessaire que dans l'exercice de son mandat il bénéficie de la con-

hun belangen te bevorderen. Het is dus nodig dat hij in de uitoefening van zijn mandaat, en dit vanaf het begin, het vertrouwen van de verbruiker geniet. In de verbruikersgroep van de Raad voor het Verbruik zijn de nationale verbruikersorganisaties vertegenwoordigd. Deze groep kan als representatief voor de verbruikers beschouwd worden. Daarom is haar advies ook vereist bij een eventuele verlenging van het mandaat of bij een eventueel ontslag.

§ 2. De toegevoegde consumenten-ombudsman is de medewerker en de plaatsvervanger van de consumenten-ombudsman. Zo kan de verbruiker of verbruikersorganisatie altijd terecht met zijn of haar problemen. Hij is ook, omwille van de opgedane ervaring als toegevoegde consumenten-ombudsman, de meest aangewezen persoon om de titularis op te volgen. De beslissing hieromtrent ligt altijd bij de Kamer van Volksvertegenwoordigers. De toegevoegde consumenten-ombudsman heeft, wanneer hij optreedt als plaatsvervanger van de consumenten-ombudsman, dezelfde bevoegdheden en dezelfde rechten en plichten als deze laatste. Dit geldt o.m. voor de onverenigbaarheden (art. 2), de onschendbaarheid (art. 4) en het onderzoeksrecht (art. 12).

Teneinde het taalevenwicht te verzekeren zou de toegevoegde consumenten-ombudsman tot een andere taalrol kunnen behoren dan de consumenten-ombudsman.

Art. 2

Om tot consumenten-ombudsman benoemd te worden, moet men duidelijk belangstelling hebben voor en ervaring hebben met consumentenproblemen. Consumentenproblemen kunnen van juridische of economische aard zijn of met de volksgezondheid te maken hebben. Een juridische vorming is evenwel vereist. Om ieders onafhankelijkheid te vrijwaren is het de consumenten-ombudsman verboden tijdens zijn ambt een andere functie uit te oefenen of een door verkiezing verkregen mandaat te bekleden.

Art. 3

Gelet op de belangrijkheid van het ambt en de noodzakelijke waarborg van objectiviteit bij de behandeling van klachten en geschillen is de eedaflegging noodzakelijk. Deze moet door de consumenten-ombudsman en de toegevoegde consumenten-ombudsman in handen van de Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers worden afgelegd.

Art. 4

Omdat zij niet belemmerd zouden worden bij de uitvoering van hun taak zijn de consumenten-ombudsman en de toegevoegde consumenten-ombuds-

fiance des consommateurs et ce, depuis le début. Toutes les associations nationales de consommateurs sont représentées au sein du groupe des consommateurs du Conseil de la consommation. Ce groupe peut être considéré comme représentatif des consommateurs. C'est pourquoi son avis est également requis en cas de prorogation éventuelle du mandat ou d'éventuelle démission.

§ 2. L'ombudsman adjoint des consommateurs est le collaborateur et le suppléant de l'ombudsman des consommateurs. Ainsi le consommateur ou l'association de consommateurs peuvent-ils toujours se faire entendre pour exposer leurs problèmes. Il est également tout désigné pour succéder au titulaire en raison de l'expérience qu'il aura acquise comme ombudsman adjoint des consommateurs. La décision à ce sujet appartient à la Chambre des Représentants. Lorsqu'il agit en qualité de suppléant de l'ombudsman des consommateurs, l'ombudsman adjoint a les mêmes pouvoirs et les mêmes droits et devoirs que l'ombudsman. Ceci vaut notamment pour les incompatibilités (art. 2), l'immunité (art. 4) et le droit d'enquête (art. 12).

En vue d'assurer l'équilibre linguistique, l'ombudsman adjoint des consommateurs pourrait appartenir à un autre rôle linguistique que celui de l'ombudsman.

Art. 2

Pour être nommé ombudsman des consommateurs, il faut faire preuve d'un intérêt évident pour les problèmes des consommateurs et avoir de l'expérience en ce domaine. Les problèmes des consommateurs peuvent relever des domaines juridique, économique et de la santé publique. Une formation juridique est donc nécessaire. Afin de protéger l'indépendance de chacun, il est interdit à l'ombudsman des consommateurs d'exercer pendant la durée de son mandat une autre fonction ni aucun autre mandat électif.

Art. 3

Compte tenu de l'importance de la fonction et de la nécessité de garantir l'objectivité dans l'examen des plaintes et litiges, la prestation de serment s'impose. L'ombudsman des consommateurs et son adjoint prêtent serment entre les mains du Président de la Chambre des Représentants.

Art. 4

Afin d'être dégagé de toute entrave dans l'exercice de leur mission, l'ombudsman des consommateurs et son adjoint bénéficient de l'immunité. Aucune ins-

man onschendbaar. Men kan geen gerechtelijk onderzoek tegen hen beginnen dan na opheffing van de onschendbaarheid door de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Gaat het om feiten gepleegd in de uitoefening van hun ambt, dan worden zij berecht door het Hof van Cassatie.

Zij kunnen tevens geschorst worden in de uitoefening van hun ambt.

Art. 5

Onder consument wordt hier verstaan ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon waaraan goederen verkocht of diensten verleend worden voor zijn privé-verbruik. Hiermee is dan ook bedoeld de verbruiker van collectieve nutsvoorzieningen.

De consumenten-ombudsman is de verdediger van de consument t.o.v. de producent, de invoerder of de handelaar. Hij ziet toe op de toepassing van de bestaande wetten, decreten en besluiten betreffende de informatie, de bescherming en de verdediging van de consument. Hij kan daarenboven optreden en aanbevelingen doen bij iedere instantie die iets te maken heeft met de verbruikersproblemen. Het toepassingsveld voor het toezicht van de consumenten-ombudsman op de bestaande wetten, decreten en besluiten betreffende de informatie, de bescherming en de verdediging van de consument moet trouwens ruim geïnterpreteerd worden. Onder dit toezicht vallen dan ook alle daden die betrekking hebben op de produktie, de bewaring, het vervoer, de verkoop, de huur, de levering, de herstelling van roerende of onroerende goederen, effecten en diensten, de informatie daarover en de sluiting van overeenkomsten die betrekking hebben op het privé-verbruik.

De consumenten-ombudsman zou dus betrokken worden bij de toepassing van :

- de wetgeving op de handelspraktijken, de handelsreclame en de contractvoorwaarden;
- de wetgeving betreffende de bescherming van de gezondheid van de consument op het vlak van de voedingsmiddelen en andere produkten;
- de wetgeving op het verbruikerskrediet;
- de prijzenreglementering;
- de wetgeving op de huur van woningen;
- de technische normen e.a.

In de uitoefening van zijn functie zal de consumenten-ombudsman kennis nemen van de leemten in de wetgeving op de informatie, de bescherming en de verdediging van de consument. Het is dan ook zijn taak aanbevelingen te doen om die leemten aan te vullen. Het behoort eveneens tot zijn taak toe te zien op en aanbevelingen te doen i.v.m. het opnemen in de nationale wetgeving van richtlijnen of aanbevelingen van de EEG of van de Raad van Europa op het vlak van de informatie, de vorming, de bescherming of de verdediging van de consument.

truction judiciaire ne peut être ordonnée contre eux qu'après levée de l'immunité par la Chambre des Représentants. S'il s'agit de faits accomplis dans l'exercice de leurs fonctions, ils sont jugés par la Cour de cassation.

Il peuvent aussi être suspendus dans l'exercice de leurs fonctions.

Art. 5

Par « consommateur », il y a lieu d'entendre en l'occurrence toute personne physique ou morale à qui sont vendus des biens ou prestés des services à usage privé. Le consommateur d'équipements collectifs est donc également visé.

L'ombudsman des consommateurs est le défenseur du consommateur contre le producteur, l'importateur ou le commerçant. Il surveille l'application des lois, décrets et arrêtés existants relatifs à l'information, à la protection et à la défense des consommateurs. Il peut en outre intervenir et adresser des recommandations à toute instance s'occupant de problèmes des consommateurs. Le domaine auquel s'applique le contrôle de l'ombudsman des consommateurs sur les lois, décrets et arrêtés existants relatifs à l'information, à la protection et à la défense des consommateurs, doit d'ailleurs être interprété au sens large. Tombent sous ce contrôle tous les actes concernant la production, la conservation, le transport, la vente, la location, la fourniture, la réparation de biens mobiliers ou immobiliers, de titres et de services, l'information à ce sujet et la conclusion de contrats portant sur la consommation privée.

L'ombudsman des consommateurs serait donc associé à l'application :

- de la législation sur les pratiques du commerce, sur la publicité commerciale et sur les contrats;
- de la législation relative à la protection de la santé du consommateur dans le domaine des denrées alimentaires et autres produits;
- de la législation sur le crédit à la consommation;
- de la réglementation des prix;
- de la législation sur la location de logements;
- de normes techniques, etc.

Dans l'exercice de ses fonctions l'ombudsman des consommateurs prendra connaissance des lacunes existant dans la législation sur l'information, la protection et la défense des consommateurs. Il a dès lors pour mission d'adresser des recommandations en vue de combler ces lacunes. Il a également pour mission de contrôler et d'adresser des recommandations en ce qui concerne l'insertion, dans la législation nationale, de directives ou de recommandations de la C.E.E. ou du Conseil de l'Europe en matière d'information, de formation, de protection ou de défense des consommateurs.

Art. 6

Elke consument of verbruikersorganisatie kan zich met een klacht tot de consumenten-ombudsman wenden. Dit kan op een eenvoudige manier gebeuren : mondeling, schriftelijk of telefonisch. De consumenten-ombudsman moet gemakkelijk te bereiken zijn. Een gemakkelijk telefoonnummer en een éénvormig postnummer kunnen hiertoe bijdragen. Daarenboven dient portvrijdom te worden overwogen voor het voeren van elke briefwisseling met de consumenten-ombudsman.

De klacht moet duidelijk identificeerbaar zijn zowel in hoofde van de klager als in die van de aangeklaagde, opdat de consumenten-ombudsman een onderzoek zou kunnen instellen.

Vanaf het ogenblik dat een verbruiker een beroep doet op de consumenten-ombudsman verbindt hij er zich toe de zaak niet bij een rechtbank aanhangig te maken zolang ze niet definitief is afgehandeld langs de consumenten-ombudsman of zolang er geen uitspraak is van de marktrechtbank. Dat zal eventuele overlappingsen en moeilijkheden vermijden en de consumenten-ombudsman de mogelijkheid geven zijn gezag ten volle aan te wenden in de bemiddelingsfase.

Vanaf de dag dat een klacht door de consumenten-ombudsman ontvangen wordt, zijn alle wettelijke of contractuele termijnen tijdelijk opgeschort. Ze beginnen opnieuw te lopen vanaf de dag dat de zaak op het niveau van de consumenten-ombudsman en van de marktrechtbank afgehandeld is.

Art. 7

Dit artikel verduidelijkt de wijze waarop de ontvangen klacht zal worden behandeld door de ombudsman. Hij kan onder bepaalde voorwaarden de klacht verwerpen of in aanmerking nemen. In het eerste geval geeft de consumenten-ombudsman binnen de zeven werkdagen een met redenen omkleed antwoord aan de klager.

In het tweede geval stelt de consumenten-ombudsman zijn bemiddeling voor en doet een voorstel van oplossing dat kan aanvaard of verworpen worden.

In dat geval is de maximumduur van het optreden van de consumenten-ombudsman vastgesteld op twee maanden. Indien het conflict dan nog steeds niet is opgelost, maakt de consumenten-ombudsman het aanhangig bij de marktrechtbank indien er een rechtsgrond aanwezig is en mits schriftelijke toestemming van de klager.

Art. 8

De consumenten-ombudsman beschikt over uitgebreide onderzoeksbevoegdheden om zelf handelingen die strijdig zijn met de rechtmatige belangen van de consumenten, op te sporen en vast te stellen.

Art. 6

Tout consommateur ou toute organisation de consommateurs peut adresser une plainte à l'ombudsman des consommateurs. Cela peut se faire simplement : verbalement, par écrit ou par téléphone. L'ombudsman des consommateurs doit pouvoir être atteint facilement. Un numéro de téléphone facile à retenir et un numéro postal uniforme peuvent y contribuer. Il convient en outre d'envisager la franchise de port pour toute correspondance avec l'ombudsman des consommateurs.

La plainte doit permettre l'identification aisée du plaignant et de l'accusé de sorte que l'ombudsman des consommateurs puisse ouvrir une enquête.

Dès le moment où il fait appel à l'ombudsman des consommateurs, le consommateur s'engage à ne saisir aucun tribunal de l'affaire avant qu'elle ait été définitivement close par l'ombudsman des consommateurs ou que le tribunal du marché se soit prononcé. Les doubles emplois et problèmes éventuels seront ainsi évités et l'ombudsman des consommateurs pourra user pleinement de son autorité au cours de la phase de médiation.

Tous les délais légaux et contractuels sont temporairement suspendus à dater de la réception d'une plainte par le médiateur des consommateurs. Ils reprennent cours le jour où l'affaire est close au niveau de l'ombudsman des consommateurs et du tribunal du marché.

Art. 7

Cet article précise la manière dont la plainte introduite sera traitée par l'ombudsman des consommateurs, qui peut, dans des conditions déterminées, la rejeter ou la prendre en considération. Dans le premier cas, l'ombudsman des consommateurs fait parvenir une réponse motivée au plaignant dans les sept jours ouvrables.

Dans le second cas, l'ombudsman des consommateurs propose sa médiation et présente une solution, qui peut être acceptée ou rejetée.

Dans ce cas, la durée maximale de l'intervention de l'ombudsman des consommateurs est fixée à deux mois. Si le litige persiste à l'expiration de ce délai, l'ombudsman des consommateurs en saisit le tribunal du marché s'il y a lieu et moyennant l'autorisation écrite du plaignant.

Art. 8

L'ombudsman des consommateurs dispose de pouvoirs d'investigation étendus lui permettant de rechercher et de constater d'initiative des actes contraires aux intérêts légitimes des consommateurs.

Stelt hij zelf inbreuken of tekortkomingen vast, dan wijst hij de overtreder op zijn inbreuk en vraagt hem de onregelmatige praktijken stop te zetten.

Indien de overtreder het voorstel van de consumenten-ombudsman niet aanvaardt of het niet toepast binnen de gestelde termijn, dan mag de consumenten-ombudsman de zaak aanhangig maken bij de markt-rechtbank.

Art. 9

Het feit dat de consumenten-ombudsman ten allen tijde zijn standpunt openbaar kan maken, verleent hem in de bemiddelingsfase heel wat gezag. Men mag verwachten dat heel wat overtreders de bemiddeling en het voorstel van de consumenten-ombudsman zullen aanvaarden zonder dat de zaak voor de rechtbank moet worden gebracht. Mocht de consumenten-ombudsman dit middel niet hebben, dan zou hij even zwak staan als de verbruiker.

Art. 10

De consumenten-ombudsman brengt de publieke opinie geregeld op de hoogte van zijn werkzaamheden. Hier kunnen de communicatiemediën (pers, radio, T.V.) een belangrijke rol spelen om de binding consument — consumenten-ombudsman zo nauw mogelijk te maken.

De consumenten-ombudsman mag echter geen namen van individuele verbruikers bekendmaken, zo deze laatsten hiertoe niet hun uitdrukkelijke toestemming verlenen. Een ander belangrijk middel om aan zijn optreden de nodige ruchtbaarheid te geven en zijn werkwijze te rechtvaardigen, is het overmaken van een verslag van de Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers.

In dit verslag worden zijn opmerkingen, suggesties en aanbevelingen opgenomen. Opdat dit verslag niet onopgemerkt zou voorbijgaan, wordt het op een bepaalde dag en uur in de openbare vergadering van de Kamer van Volksvertegenwoordigers besproken.

Dit verslag kan tegen kostprijs door het publiek aangekocht worden en aan de massa-media zal worden gevraagd er ruime aandacht aan te besteden.

Art. 11

Indien de consumenten-ombudsman bij de uitoefening van zijn ambt kennis krijgt van misdrijven dan brengt hij die ter kennis van het marktauditoraat.

Indien het marktauditoraat geen gevolg geeft aan de klacht, kan de consumenten-ombudsman zijn tussenkomst voortzetten op het burgerlijk vlak. In-

Lorsqu'il constate lui-même des infractions ou des carences, il attire l'attention du contrevenant sur l'infraction et l'invite à mettre un terme aux pratiques irrégulières.

Si le contrevenant rejette la proposition de l'ombudsman des consommateurs ou s'il ne l'applique pas dans le délai prévu, l'ombudsman des consommateurs peut saisir le tribunal du marché.

Art. 9

Le fait que le médiateur des consommateurs peut, à tout moment, rendre son point de vue public lui confère une certaine autorité dans la phase de médiation. On peut s'attendre que bon nombre de contrevenants acceptent la médiation et la proposition de l'ombudsman des consommateurs sans que l'affaire ne doive être portée devant les tribunaux. Si l'ombudsman des consommateurs ne disposait pas de ce moyen, il serait aussi désarmé que le consommateur.

Art. 10

L'ombudsman des consommateurs informe régulièrement l'opinion publique de ses activités. Sur ce point, les moyens de communication (presse, radio, télévision) peuvent jouer un rôle important en vue de resserrer au maximum les liens entre le consommateur et l'ombudsman des consommateurs.

L'ombudsman des consommateurs ne peut cependant communiquer aucun nom de consommateurs individuels si ces derniers n'ont pas donné leur consentement exprès. Le rapport qu'il fait au Président de la Chambre des Représentants constitue pour lui un autre moyen important pour donner la publicité nécessaire à son action et pour justifier son intervention.

Ce rapport contient ses observations, suggestions et recommandations. Afin qu'il ne passe pas inaperçu, ce rapport est examiné en séance publique de la Chambre des Représentants, à une date et une heure déterminées.

Ce rapport peut être acheté au prix coûtant par le public et il sera demandé aux moyens de communications de masse d'y prêter une large attention.

Art. 11

Si, dans l'exercice de ses fonctions, l'ombudsman des consommateurs a connaissance d'infractions, il en informe l'auditorat du marché.

Si l'auditorat du marché ne donne pas suite à la plainte, l'ombudsman des consommateurs peut poursuivre son action sur le plan civil. Si l'auditorat du

dien het marktauditoraat gevolg geeft aan de klacht, treedt het marktauditoraat zelf als openbaar ministerie op bij de strafrechtbanken.

De consumenten-ombudsman kan de verbruiker dan verdedigen als burgerlijke partij of zichzelf burgerlijke partij stellen (cf. artikel 25).

Art. 12

De consumenten-ombudsman mag in de uitoefening van zijn opdracht niet belemmerd worden. Hij moet alle nodige initiatieven kunnen nemen en onderzoeken verrichten.

Daarom moet het hem mogelijk zijn om ten allen tijde alle plaatsen te betreden waar een industriële of handelsactiviteit wordt uitgeoefend. Hij moet kunnen rekenen op alle met openbaar gezag beklede personen of instellingen en niemand heeft hem onderrichtingen of richtlijnen te geven over de wijze waarop hij zijn taak moet uitvoeren.

Art. 13

Om zijn taak doeltreffend te kunnen uitvoeren moet de consumenten-ombudsman beschikken over het nodige aantal medewerkers en administratief personeel. Hij doet zelf een voorstel van personeelskader en -statuut. Als verantwoordelijke en hoofd van het instituut « consumenten-ombudsman » is hij het best geplaatst om te oordelen wat nodig is voor een efficiënte werking. De aanwerving en benoeming kan gebeuren door tussenkomst van het Vast Wervingssecretariaat.

De werkingskosten van de consumenten-ombudsman vallen ten laste van de begroting der Dotatiën. In zijn jaarverslag kan hij gemotiveerde suggesties doen om zijn werkmiddelen te verruimen wanneer dat nodig is. De wedden, de vergoedingen en het pensioen van de consumenten-ombudsman worden bij de wet bepaald.

Art. 14

Per gerechtelijk arrondissement wordt, naast de bestaande rechtbanken, een marktrechtbank opgericht. Deze speciale rechtbank is noodzakelijk omwille van de specifieke materie, om de andere rechtbanken niet verder te overbelasten en omwille van het feit dat in veel aangelegenheden een vlugge uitspraak vereist is.

Zij zal, zoals ook het geval is met de arbeidsrechtbank, anders samengesteld zijn dan de gewone rechtbank.

marché donne suite à la plainte, il agit lui-même en tant que ministère public auprès des juridictions pénales.

L'ombudsman des consommateurs peut, dans ce cas, défendre le consommateur en tant que partie civile ou se constituer lui-même partie civile (cf. article 25).

Art. 12

L'ombudsman des consommateurs ne peut pas être entravé dans l'exercice de ses fonctions. Il doit pouvoir prendre toutes les initiatives nécessaires et effectuer toutes enquêtes.

C'est pourquoi il doit, à tout moment, pouvoir se rendre sur les lieux où est exercée une activité industrielle ou commerciale. Il doit pouvoir compter sur toutes personnes ou institutions investies d'un pouvoir public et nul n'a d'instructions, ni de directives à lui donner sur la manière dont il doit accomplir sa mission.

Art. 13

Afin d'accomplir sa tâche plus efficacement, l'ombudsman des consommateurs doit disposer des collaborateurs et du personnel administratif nécessaires. Il présente lui-même une proposition de cadre et de statut pour son personnel. En sa qualité de responsable et de chef de l'institution d'« ombudsman des consommateurs » il est le mieux placé pour juger ce qui est nécessaire à un fonctionnement efficace. Le recrutement et la nomination du personnel peut s'effectuer à l'intervention du Secrétariat permanent de recrutement.

Les frais de fonctionnement de l'ombudsman des consommateurs sont à charge du budget des Dotations. Dans son rapport annuel, il peut faire des suggestions motivées afin d'accroître ses moyens d'action lorsque c'est nécessaire. Le traitement, les indemnités et la pension de l'ombudsman des consommateurs sont fixés par la loi.

Art. 14

Il est institué, en plus des tribunaux existants, un tribunal du marché par arrondissement judiciaire. Ce tribunal spécial est nécessaire en raison de la spécificité de la matière afin de ne pas surcharger encore les autres tribunaux et parce qu'un jugement rapide s'impose en bon nombre d'affaires.

Il sera, à l'instar du tribunal du travail, composé d'une autre façon que les tribunaux ordinaires.

Art. 15

De marktrechtbank is bevoegd inzake alle vorderingen betreffende de produktie, de bewaring, het vervoer, de verkoop, de levering, de herstelling van roerende of onroerende goederen, effecten en diensten, de informatie daarover en de sluiting van overeenkomsten die betrekking hebben op het privé-verbruik.

Art. 16

Dit artikel heeft tot doel alle geschillen en hun behandeling te spreiden over het gehele grondgebied.

Art. 17

In de marktrechtbank zetelen twee soorten magistraten :

- een beroepsmagistraat, voorzitter van de rechtbank;
- twee « lekenmagistraten » genoemd « rechters in verbruikerszaken ».

De aanwezigheid van « lekenmagistraten » is verantwoord wegens het feit dat het hier toch wel een speciale materie betreft die aan een snelle evolutie onderhevig is. Daarom worden de « lekenmagistraten » benoemd uit een lijst voorgedragen door de representatieve organisaties die bij de produktie, de handel, de invoer, het verlenen van diensten of het verbruik betrokken zijn.

Art. 18

Dit artikel bepaalt de samenstelling van de griffie van de marktrechtbank.

Art. 19

Bij iedere marktrechtbank is er een marktauditoraat. Dit artikel bepaalt zijn samenstelling en opdracht. Het marktauditoraat neemt zelf het ambt van openbaar ministerie waar in de marktrechtbanken en maakt eventuele misdrijven aanhangig bij de strafrechtbanken. Het marktauditoraat zetelt dan zelf als openbaar ministerie.

Art. 20

Er worden vijf markthoven ingesteld om de zaken in hoger beroep te behandelen. Dit artikel regelt hun samenstelling.

Art. 15

Le tribunal du marché connaît de toutes les actions relatives à la production, la conservation, le transport, l'achat, la fourniture, la réparation de biens mobiliers ou immobiliers, aux titres et services, à l'information à ce sujet, ainsi qu'à la conclusion d'accords qui concernent la consommation privée.

Art. 16

Cet article a pour but de répartir tous les litiges et leur règlement sur l'ensemble du territoire.

Art. 17

Au tribunal du marché siègent deux sortes de magistrats :

- un magistrat professionnel, président du tribunal;
- deux magistrats « non professionnels » dénommés « juges en matière de consommation ».

La présence de magistrats « non professionnels » est justifiée par le fait qu'il s'agit ici d'une matière particulière sujette à une évolution rapide. C'est pourquoi les magistrats « non professionnels » sont nommés sur une liste présentée par les organisations représentatives associées à la production, au commerce, à l'importation, à la prestation de services ou à la consommation.

Art. 18

Cet article règle la composition du greffe du tribunal du marché.

Art. 19

Auprès de chaque tribunal du marché il y a un audiorat du marché. Cet article en prévoit la composition et la mission. L'audiorat du marché assume le rôle de ministère public auprès des tribunaux du marché et saisit les juridictions répressives d'éventuelles infractions. L'audiorat du marché siège alors lui-même en qualité de ministère public.

Art. 20

Cinq cours du marché sont instituées afin de juger les causes en appel. Cet article en règle la composition.

Art. 21

Een bijzonder reglement regelt de werking van iedere rechtbank en van elk hof (wijze van vergaderen, opening...). Het publiek dient hiervan op de gebruikelijke wijze in kennis te worden gesteld.

Art. 22

De rechtspleging is deze welke bepaald is in het Gerechtelijk Wetboek.

Art. 23

Dit artikel bepaalt wie een zaak kan aanhangig maken bij een marktrechtbank.

Art. 24

Dit artikel regelt de manier waarop de consumenten-ombudsman bijstand kan verlenen aan de consument of vereniging van consumenten. De consumenten-ombudsman beslist zelf of hij al dan niet bijstand verleent. De criteria worden vastgelegd nadat alle elementen in overweging genomen zijn die invloed kunnen hebben op de belangen van de consument.

De consumenten-ombudsman dient dan ook het nodige voorbehoud te maken om misbruiken en overbelasting te voorkomen.

Art. 25

De consumenten-ombudsman is de meest aangewezen persoon om de consument te verdedigen in alle bij dit artikel bepaalde gevallen. Hij heeft de zaak zelf van bij de aanvang gevolgd en zal deze op een bekwame, efficiënte en aanvaardbare manier voor de marktrechtbank kunnen verdedigen. Hiertoe is de verbruiker in de meeste gevallen niet uitgerust.

Art. 26

De procedure voor de marktrechtbank is kosteloos. Een eventuele expertise wordt in debet ingeschreven en na de uitspraak betaald door de verliezende partij. Is de in het ongelijk gestelde een niet-verbruiker, dan betaalt deze zelf de expertisekosten. Wordt de verbruiker in het ongelijk gesteld, dan worden de expertisekosten betaald uit een door de Minister van Justitie opgericht fonds. Dat geldt alleen wanneer de verbruiker ofwel de volledige procedure langs de consumenten-ombudsman heeft gevolgd, ofwel de bijstand van de consumenten-ombudsman genoot. Het zijn inderdaad dikwijls de kosten verbonden aan een

Art. 21

Un règlement particulier règle le fonctionnement de chaque tribunal et de chaque cour (mode d'audience, ouverture...). Le public doit en être informé suivant la manière habituelle.

Art. 22

La procédure est celle prévue par le Code judiciaire.

Art. 23

Cet article précise qui peut saisir un tribunal du marché d'une affaire.

Art. 24

Cet article règle la façon dont l'ombudsman des consommateurs peut assister les consommateurs ou les associations de consommateurs. L'ombudsman des consommateurs décide lui-même s'il prête ou non son assistance. Les critères sont établis après avoir pris en considération tous les éléments qui ont une influence sur les intérêts des consommateurs.

Aussi, l'ombudsman des consommateurs doit faire les réserves nécessaires afin d'éviter les abus et la surcharge.

Art. 25

L'ombudsman des consommateurs est le mieux qualifié pour défendre les consommateurs dans tous les cas prévus à cet article. Il a suivi l'affaire lui-même depuis le début et pourra la défendre de manière compétente, efficace et admissible devant le tribunal du marché. Le consommateur ne dispose généralement pas des moyens nécessaires à cet effet.

Art. 26

La procédure devant le tribunal du marché est gratuite. Une expertise éventuelle est inscrite au débit et payée après le jugement par la partie déboutée. Si le perdant n'est pas un consommateur il paie lui-même les frais d'expertise. Si le consommateur est le perdant, les frais d'expertise sont payés à charge d'un fonds institué par le Ministre de la Justice. Ceci ne joue que lorsque le consommateur a soit poursuivi toute la procédure à l'intervention de l'ombudsman des consommateurs, soit bénéficié de l'assistance de ce dernier. Ce sont en effet souvent les frais de procédure qui empêchent le consommateur d'exiger

procedure die de verbruiker er van weerhouden zijn recht af te dwingen. De consumenten-ombudsman kan zelf zijn bijstand weigeren in functie van de algemene criteria. Dit zal een waarborg zijn tegen het voeren van nutteloze, tijdrovende en dure procedures.

Art. 27

Dit artikel bepaalt het tijdstip waarop deze wet in werking treedt.

M. OLIVIER

WETSVOORSTEL

Artikel 1

§ 1. De Kamer van Volksvertegenwoordigers verkiest bij gewone meerderheid, uit een lijst voorgedragen door een daartoe opgerichte speciale Kamercommissie en na advies van de verbruikersgroep van de Raad voor het Verbruik, een consumenten-ombudsman.

De consumenten-ombudsman wordt verkozen voor een termijn van zes jaar en kan herkozen worden na advies van de verbruikersgroep van de Raad voor het Verbruik. Zijn mandaat kan ten hoogste tweemaal vernieuwd worden.

Hij kan bij 2/3 meerderheid worden ontslagen door de Kamer van Volksvertegenwoordigers, na advies van de verbruikersgroep van de Raad voor het Verbruik.

Hij kan dit ambt slechts tot de leeftijd van 65 jaar uitoefenen.

§ 2. Terzelfdertijd, op dezelfde manier en onder dezelfde voorwaarden als bepaald in § 1, wordt een toegevoegde consumenten-ombudsman verkozen. Hij is de medewerker van de consumenten-ombudsman en zijn plaatsvervanger in geval van ziekte of afwezigheid. In geval van overlijden of het bereiken van de leeftijdsgrens van de consumenten-ombudsman, neemt de toegevoegde consumenten-ombudsman het ambt waar zolang de Kamer van Volksvertegenwoordigers niet tot een nieuwe verkiezing is overgegaan.

Art. 2

§ 1. De consumenten-ombudsman en de toegevoegde consumenten-ombudsman worden verkozen op grond van hun kennis en hun bevoegdheid inzake consumentenproblemen. Zij moeten ten minste 30 jaar oud zijn en minstens vijf jaar ervaring met consumentenproblemen hebben. Tijdens de duur van

ses droits. L'ombudsman des consommateurs peut refuser son assistance en fonction des critères généraux. Cela constitue une garantie contre les procédures coûteuses, inutiles et prenant beaucoup de temps.

Art. 27

Cet article fixe le moment de l'entrée en vigueur de la présente loi.

PROPOSITION DE LOI

Art. 1^{er}

§ 1^{er}. La Chambre des Représentants élit un ombudsman des consommateurs à la majorité ordinaire sur une liste présentée par une commission spéciale de la Chambre constituée à cet effet, après avis du groupe des consommateurs du Conseil de la consommation.

L'ombudsman des consommateurs est élu pour une durée de six ans et peut être réélu après avis du groupe des consommateurs du Conseil de la consommation. Son mandat peut, au maximum, être renouvelé deux fois.

Il peut être démis de ses fonctions à la majorité des deux tiers par la Chambre des Représentants, après avis du groupe des consommateurs du Conseil de la consommation.

Il ne peut exercer cette fonction que jusqu'à l'âge de 65 ans.

§ 2. De la même manière et dans les mêmes conditions que celles prévues au § 1^{er} est élu en même temps un ombudsman adjoint des consommateurs. Il est le collaborateur de l'ombudsman des consommateurs et son suppléant en cas d'absence ou de maladie. Au cas où l'ombudsman des consommateurs viendrait à décéder ou atteindrait la limite d'âge, l'ombudsman adjoint des consommateurs assumera sa fonction aussi longtemps que la Chambre des Représentants n'a pas procédé à une nouvelle élection.

Art. 2

§ 1^{er}. L'ombudsman des consommateurs et son adjoint sont élus sur la base de leurs connaissances et de leurs compétences relatives aux problèmes des consommateurs. Ils doivent être âgés de trente ans au moins et avoir une expérience minimale de cinq ans des problèmes des consommateurs. Pendant la durée

hun ambt mogen zij geen andere functies uitoefenen noch een door verkiezing te begeven mandaat bekleden.

§ 2. Het statuut en de vergoeding van consumenten-ombudsman worden vastgesteld door de Kamer van Volksvertegenwoordigers na advies van de bij artikel 1, § 1, bedoelde speciale Kamercommissie.

Art. 3

Alvorens hun ambt te aanvaarden leggen de consumenten-ombudsman en de toegevoegde consumenten-ombudsman in handen van de Voorzitter van de Kamer volgende eed af: « Ik zweer dat ik al de plichten aan mijn ambt verbonden nauwgezet en onpartijdig zal vervullen ».

Art. 4

De consumenten-ombudsman en de toegevoegde consumenten-ombudsman kunnen niet worden aangehouden, vervolgd, opgesloten of veroordeeld naar aanleiding van een in hun functie uitgebrachte mening of gestelde daad. Zij kunnen niet vervolgd worden in strafzaken dan met verlof van de Kamer van Volksvertegenwoordigers. De Kamer kan hen naar het Hof van Cassatie verwijzen, behoudens hetgeen de wet zal bepalen betreffende de misdrijven gepleegd buiten de uitoefening van hun ambt. De Kamer van Volksvertegenwoordigers kan de consumenten-ombudsman en de toegevoegde consumenten-ombudsman in de uitoefening van hun ambt schorsen.

Art. 5

De consumenten-ombudsman en de toegevoegde consumenten-ombudsman hebben tot taak :

- a) te waken over de rechtmatige belangen van de consumenten;
- b) toe te zien op de toepassing van de bestaande wetten, decreten en besluiten betreffende de informatie, de verdediging en de bescherming van de consumenten;
- c) te bemiddelen en op te treden zoals bepaald in de volgende artikelen;
- d) aanbevelingen te doen in verband met de uitvaardiging of de wijziging van wetten, decreten en besluiten, met het doel een betere informatie, bescherming en verdediging van de consument te verzekeren.

Art. 6

Elke consument of vereniging van consumenten kan, zonder enige vormvereiste, een klacht indienen

de leur mandat ils ne peuvent exercer aucune autre fonction, ni aucun autre mandat électif.

§ 2. Le statut et la rémunération de l'ombudsman des consommateurs sont déterminés par la Chambre des Représentants sur l'avis de la commission spéciale de celle-ci visée à l'article 1^{er}, § 1^{er}.

Art. 3

Avant d'accepter leurs fonctions, l'ombudsman des consommateurs et son adjoint prêtent entre les mains du Président de la Chambre le serment suivant : « Je jure de remplir strictement et sans parti pris tous les devoirs de ma charge » .

Art. 4

L'ombudsman des consommateurs et son adjoint ne peuvent être arrêtés, poursuivis, incarcérés ou condamnés à la suite d'une opinion émise ou d'un acte accompli dans l'exercice de leurs fonctions. Ils ne peuvent être poursuivis sur le plan pénal sans l'autorisation de la Chambre des Représentants. La Chambre peut les déférer à la Cour de cassation, hormis les dispositions que la loi prévoira concernant les infractions commises en dehors de l'exercice de leurs fonctions. La Chambre des Représentants peut suspendre l'ombudsman des consommateurs et son adjoint dans l'exercice de leurs fonctions.

Art. 5

L'ombudsman des consommateurs et son adjoint ont pour tâche :

- a) de veiller aux intérêts légitimes des consommateurs;
- b) de surveiller l'application des lois, décrets et arrêtés existants relatifs à l'information, à la défense et à la protection des consommateurs;
- c) d'intervenir en tant que médiateur et d'agir comme prévu aux articles ci-après;
- d) d'adresser des recommandations relatives à la promulgation ou à la modification de lois, décrets et arrêtés aux fins d'une meilleure information, protection et défense du consommateur.

Art. 6

Tout consommateur ou toute association de consommateur peut, sans la moindre condition de forme,

bij de consumenten-ombudsman in verband met handelingen die de rechtmatige belangen van de klager schaden. Deze klacht moet identificeerbaar zijn. Vanaf het ogenblik van de indiening van de klacht verbindt de klager er zich toe de zaak niet aanhangig te maken bij een andere rechtsmacht zolang de klacht in behandeling is bij de consumenten-ombudsman of bij de marktrechtbank. Alle wettelijke of contractuele termijnen worden gedurende dezelfde periode opgeschort.

Art. 7

Indien een klacht onontvankelijk is of klaarblijkelijk ongegrond lijkt, licht de consumenten-ombudsman de indiener hierover binnen zeven werkdagen schriftelijk in en duidt de redenen aan van de onontvankelijkheid of de ongegrondheid.

Neemt de consumenten-ombudsman de klacht in aanmerking, dan stelt hij de aangeklaagde zijn bemiddeling voor en doet een voorstel van oplossing.

Wanneer alle betrokkenen het voorstel aanvaarden, waakt de consumenten-ombudsman over de uitvoering ervan.

Aanvaarden niet alle betrokkenen het voorstel en oordeelt de consumenten-ombudsman dat er voldoende rechtsgrond aanwezig is, dan maakt hij mits schriftelijke toestemming van de klager, de zaak aanhangig bij de marktrechtbank, uiterlijk twee maanden na het indienen van de klacht.

Art. 8

De consumenten-ombudsman of een door hem aangestelde persoon kan zelf een inbreuk, tekortkoming of handeling die strijdig is met de rechtmatige belangen van de consumenten vaststellen. Hij maant de betrokkene aan de omstreden feiten te staken. Gaat de betrokkene hier niet op in, dan kan de consumenten-ombudsman de zaak aanhangig maken bij de marktrechtbank.

Art. 9

De consumenten-ombudsman kan ten allen tijde zijn standpunt openbaar maken. Betreft het een klacht, dan heeft hij de toestemming van de klager nodig.

Art. 10

De consumenten-ombudsman houdt de publieke opinie op de hoogte van zijn werkzaamheden en brengt ieder jaar verslag uit bij de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Dit verslag wordt in openbare vergadering besproken en tegen kostprijs verkrijgbaar gesteld.

déposer une plainte auprès de l'ombudsman des consommateurs à propos d'actions portant préjudice aux intérêts légitimes du plaignant. Cette plainte doit être identifiable. Dès le dépôt de sa plainte, le plaignant s'engage à ne pas en saisir une autre juridiction aussi longtemps que la plainte est à l'examen chez l'ombudsman des consommateurs ou au tribunal du marché. Tous les détails légaux ou contractuels sont suspendus pendant cette même période.

Art. 7

Si une plainte est irrecevable ou manifestement non fondée, l'ombudsman des consommateurs en informe par écrit le plaignant dans les sept jours ouvrables, en mentionnant les raisons de l'irrecevabilité ou du non-fondé de sa plainte.

Si l'ombudsman des consommateurs prend la plainte en considération, il propose sa médiation au plaignant et présente une proposition de solution.

Si tous les intéressés acceptent la proposition, l'ombudsman des consommateurs en surveille l'exécution.

Si tous les intéressés n'acceptent pas la proposition et que l'ombudsman des consommateurs estime qu'il y a un fondement juridique suffisant, il saisit le tribunal du marché de l'affaire moyennant accord écrit du plaignant, au plus tard deux mois après le dépôt de la plainte.

Art. 8

L'ombudsman des consommateurs ou une personne qu'il désigne peut constater une infraction, un manquement ou un acte contraire aux intérêts légitimes des consommateurs. Il somme l'intéressé de mettre fin aux faits contestés. Si l'intéressé ne donne pas suite, l'ombudsman des consommateurs peut saisir le tribunal du marché de l'affaire.

Art. 9

L'ombudsman des consommateurs peut à tout moment rendre son point de vue public. S'il s'agit d'une plainte, l'accord du plaignant est nécessaire.

Art. 10

L'ombudsman des consommateurs tient l'opinion publique au courant de ses activités et fait rapport chaque année à la Chambre des Représentants. Ce rapport est examiné en séance publique et peut être obtenu au prix coûtant.

Art. 11

De consumenten-ombudsman brengt de strafrechtelijke inbreuken, waarvan hij in de uitoefening van zijn ambt kennis krijgt, ter kennis van het auditoraat bij de marktrechtbank.

Art. 12

Voor de uitvoering van zijn opdracht staat het de consumenten-ombudsman vrij alle initiatieven te nemen en onderzoeken te verrichten.

Hij is gemachtigd om ten allen tijde alle plaatsen te betreden waar een industriële of handelsactiviteit wordt uitgeoefend en er een onderzoek in te stellen. In geval van weigering kan de consumenten-ombudsman de gerechtelijke autoriteiten verzoeken hem een bevel tot huiszoeking af te leveren. Alle met openbaar gezag beklede personen of organen zijn verplicht aan de consumenten-ombudsman de voor zijn onderzoek vereiste inlichtingen en documenten te verstrekken en hem hun medewerking te verlenen.

Niemand heeft het recht hem onderrichtingen of richtlijnen te geven over de wijze waarop hij zijn taak dient uit te voeren.

Art. 13

De consumenten-ombudsman beschikt over een administratief bureau en een aantal medewerkers. De personeelsformatie en het statuut van het personeel worden geregeld door de Kamer van Volksvertegenwoordigers na advies van de Minister die het Openbaar Ambt in zijn bevoegdheid heeft. De werking van de consumenten-ombudsman valt ten laste van de begroting der Dotatiën.

Art. 14

In ieder gerechtelijk arrondissement is er een marktrechtbank.

Art. 15

De marktrechtbank is bevoegd inzake geschillen tussen consumenten en consumentenorganisaties enerzijds, en producenten, invoerders en handelaars anderzijds betreffende de informatie, de bescherming en de verdediging van de consument.

Art. 16

Is alleen bevoegd de rechtbank van de woonplaats van de consument of van de plaats waar de handeling werd vastgesteld. Elke daarmee strijdige overeenkomst is van rechtswege nietig.

Art. 11

L'ombudsman des consommateurs porte les infractions pénales dont il est informé dans l'exercice de ses fonctions à la connaissance de l'auditorat du tribunal du marché.

Art. 12

Pour exercer ses fonctions, l'ombudsman des consommateurs est libre de prendre toutes initiatives et d'effectuer toutes enquêtes.

Il est autorisé à pénétrer à tout moment dans les lieux où est exercée une activité industrielle ou commerciale et à y effectuer une enquête. En cas de refus, l'ombudsman des consommateurs peut requérir les autorités judiciaires de lui délivrer un mandat de perquisition. Toutes personnes ou tous organes investis d'un pouvoir public sont tenus de fournir à l'ombudsman des consommateurs les informations et les documents requis pour l'enquête et de lui prêter assistance.

Personne n'a le droit de lui donner des instructions ou des directives sur la façon dont il doit accomplir sa mission.

Art. 13

L'ombudsman des consommateurs dispose d'un bureau administratif et d'un certain nombre de collaborateurs. Le cadre ainsi que le statut du personnel sont réglés par la Chambre des représentants, après avis du Ministre qui a la Fonction publique dans ses attributions. Les frais de fonctionnement de l'ombudsman des consommateurs sont à charge du budget des Dotations.

Art. 14

Il y a un tribunal du marché par arrondissement judiciaire.

Art. 15

Le tribunal du marché connaît des litiges entre consommateurs et associations de consommateurs, d'une part, et producteurs, importateurs et commerçants, d'autre part, à propos de l'information, de la protection et de la défense du consommateur.

Art. 16

Est seul compétent, le tribunal du domicile du consommateur ou du lieu où l'acte a été constaté. Toute convention contraire est nulle de plein droit.

Art. 17

De marktrechtbank bestaat uit een voorzitter, rechter in de marktrechtbank, en uit twee rechters in verbruikerszaken. De leden van de marktrechtbank worden benoemd door de Koning.

De rechters in verbruikerszaken worden evenwel benoemd op voordracht van de ter zake representatieve organisaties.

Art. 18

In iedere marktrechtbank is er een hoofdgriffier. Bovendien zijn er één of meer griffiers en klerken-griffiers. Hun aantal wordt door de Koning bepaald.

Art. 19

Er is een marktauditoraat bij iedere marktrechtbank. Een marktauditoraat vervult er, onder het toezicht en de leiding van de procureur-generaal, het ambt van openbaar ministerie.

Wanneer de behoeften van de dienst dit vergen wordt de markt-auditeur bijgestaan door één of meer substituut-marktauditeurs die onmiddellijk onder zijn toezicht en leiding staan.

Art. 20

Er is een markthof in ieder rechtsgebied van een hof van beroep.

Het markthof bestaat uit een voorzitter, raadsheer in het markthof en twee raadsheren in verbruikerszaken, benoemd volgens dezelfde voorwaarden als de leden van de marktrechtbank vermeld onder artikel 17, tweede lid.

In ieder markthof is er een hoofdgriffier. Bovendien zijn er één of meer griffiers en griffiers-klerken. Hun aantal wordt door de Koning bepaald.

Art. 21

Het bijzonder reglement van de marktrechtbank en van het markthof wordt door de Koning vastgesteld. Dit reglement bepaalt de dagen en uren van de zittingen en van de inleiding van de zaken.

Het reglement wordt ter griffie van elke rechtbank of hof aangeplakt.

Art. 22

Vorderingen kunnen bij dagvaarding of op eenvoudig verzoekschrift voor de marktrechtbank gebracht worden. Ter zake zijn de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek toepasselijk.

Art. 17

Le tribunal du marché comprend un président, juge du tribunal du marché, et deux juges en matière de consommation. Les membres du tribunal du marché sont nommés par le Roi.

Les juges en matière de consommation sont nommés sur la proposition des organisations représentatives en la matière.

Art. 18

Il y a dans chaque tribunal du marché un greffier en chef ainsi qu'un ou plusieurs greffiers ou commis-greffiers. Leur nombre est fixé par le Roi.

Art. 19

Il y a un auditorat du marché auprès de chaque tribunal du marché. Un auditeur du marché y tient le rôle de ministère public sous le contrôle et la direction du procureur général.

Lorsque les nécessités du service le requièrent, l'auditeur du marché est assisté d'un ou plusieurs substituts de l'auditeur du marché, qui se trouvent sous son contrôle et sa direction immédiats.

Art. 20

Il y a une cour du marché par ressort de cour d'appel.

La cour du marché comprend un président, conseiller à la cour du marché, et deux conseillers en matière de consommation, nommés selon les mêmes critères que les membres du tribunal du marché visés à l'article 17, deuxième alinéa.

Il y a, dans chaque cour du marché, un greffier en chef ainsi qu'un ou plusieurs greffiers ou commis-greffiers. Leur nombre est fixé par le Roi.

Art. 21

Le règlement particulier du tribunal du marché et de la cour du marché sont établis par le Roi. Ce règlement détermine les jours et heures des audiences et de l'introduction des causes.

Le règlement est affiché au greffe de chaque tribunal ou cour.

Art. 22

Les actions peuvent être portées devant le tribunal du marché par citation ou par simple requête. Les dispositions du Code judiciaire sont applicables en la matière.

Art. 23

Kunnen een zaak aanhangig maken bij de marktrechtbank :

- a) de consumenten-ombudsman onder de voorwaarden bepaald in artikel 8;
- b) een producent, invoerder of handelaar, voor zover de verweerder in zijn hoedanigheid van consument wordt gedaagd;
- c) ten allen tijde, elke consument of vereniging van consumenten alsmede de Minister of Staatssecretaris die één of meer aspecten van de verbruikswetgeving in de ruimste zin in zijn bevoegdheid heeft.

Art. 24

Indien de consument of vereniging van consumenten als partij voor de marktrechtbank of strafrechtbank verschijnen, dan kunnen deze de bijstand van de consumenten-ombudsman vragen. Deze laatste beslist, op grond van criteria die hij zelf opstelt, of hij al dan niet bijstand verleent.

Art. 25

De consumenten-ombudsman of een door hem aangestelde persoon neemt de verdediging van de verbruiker waar :

- a) wanneer hij zelf de zaak inleidt;
- b) voor de strafrechtbank na verwijzing door het marktauditoraat;
- c) in alle gevallen waarin hij zijn bijstand verleent.

Art. 26

De procedure voor de marktrechtbank is kosteloos. Eventuele expertisekosten worden betaald uit een door de Minister van Justitie opgericht fonds. Dit fonds verhaalt de kosten op de in het ongelijk gestelde partij behalve wanneer het een verbruiker betreft die :

- a) de procedure langs de ombudsman heeft gevolgd;
- b) de bijstand van de consumenten-ombudsman genoot.

Art. 27

Deze wet treedt in werking de eerste januari van het jaar volgend op haar bekendmaking in het Belgisch Staatsblad.

De consumenten-ombudsman en de toegevoegde consumenten-ombudsman worden verkozen en de

Art. 23

Peuvent saisir le tribunal du marché d'une affaire :

- a) l'ombudsman des consommateurs, dans les conditions prévues à l'article 8;
- b) un producteur, importateur ou commerçant, pour autant que le défenseur soit assigné en sa qualité de consommateur;
- c) à tout moment, le consommateur ou l'association de consommateurs ainsi que le Ministre ou le Secrétaire d'Etat qui a dans ses attributions un ou plusieurs aspects de la législation concernant les consommateurs au sens le plus large.

Art. 24

Si le consommateur ou l'association de consommateurs doit comparaître comme partie devant le tribunal du marché ou la juridiction pénale, ils peuvent demander l'assistance de l'ombudsman des consommateurs. Ce dernier décide, en fonction de critères qu'il définit lui-même, s'il accorde cette assistance.

Art. 25

L'ombudsman des consommateurs ou une personne qu'il désigne assument la défense du consommateur :

- a) lorsqu'il introduit lui-même la cause;
- b) devant la juridiction pénale après renvoi par l'auditorat du marché;
- c) dans tous les cas où il accorde son assistance.

Art. 26

La procédure devant le tribunal du marché est gratuite. Les frais éventuels d'expertise sont payés à charge d'un fonds créé par le Ministre de la Justice. Ce fonds récupère ses frais auprès de la partie perdante, sauf lorsqu'il s'agit d'un consommateur :

- a) qui a suivi la procédure par le canal de l'ombudsman;
- b) qui bénéficie de l'assistance de l'ombudsman des consommateurs.

Art. 27

La présente loi entre en vigueur le 1^{er} janvier de l'année qui suit sa publication au *Moniteur belge*.

L'ombudsman des consommateurs et son adjoint sont élus et les tribunaux et cours du marché

marktrechtbanken en markthoven opgericht binnen
zes maanden na de inwerkingtreding van deze wet.

1 maart 1988.

M. OLIVIER
J. DE ROO
A. ANTOINE
J. ANSOMS
A. BOURGEOIS

constitués dans les six mois à compter de l'entrée en
vigueur de la présente loi.

1^{er} mars 1988.
