

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

23 september 2026

WETSONTWERP

**tot wijziging van de boeken I, XV en XVI
van het Wetboek van economisch recht**

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

23 septembre 2026

PROJET DE LOI

**portant modifications des livres I, XV et XVI
du Code de droit économique**

Inhoud	Blz.
Samenvatting	3
Memorie van toelichting	4
Voorontwerp van wet.....	25
Impactanalyse	35
Advies van de Raad van State 1	49
Advies van de Raad van State 2	61
Wetsontwerp	70
Coördinatie van de artikelen	85

Sommaire	Pages
Résumé	3
Exposé des motifs	4
Avant-projet de loi	25
Analyse d'impact	42
Avis du Conseil d'État 1	49
Avis du Conseil d'État 2	61
Projet de loi	70
Coordination des articles	110

<i>De regering heeft dit wetsontwerp op 23 september 2026 ingediend.</i>	<i>Le gouvernement a déposé ce projet de loi le 23 septembre 2026.</i>
<i>De “goedkeuring tot drukken” werd op 23 september 2026 door de Kamer ontvangen.</i>	<i>Le “bon à tirer” a été reçu à la Chambre le 23 septembre 2026.</i>

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

<i>Afkorting bij de nummering van de publicaties:</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

SAMENVATTING

Dit wetsontwerp bevat wijzigingen van boek I, boek XV en boek XVI van het Wetboek van economisch recht.

Het boek XVI van het WER specificeert de voorwaarden waaraan een entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen moet voldoen om te worden erkend als “gekwalificeerde entiteit” voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Boek XVI van het WER richt ook een residuaire ADR-entiteit op, genaamd de “Consumentenombudsdienst” (artikel XVI.5 van het WER), belast met de behandeling van het geschil als er geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is, of met het doorverwijzen van het geschil naar een bestaande sectorspecifieke gekwalificeerde entiteit.

Gezien het hoge aantal consumentengeschillen in de bouwsector, hun technische aard, hun kosten en hun impact op de continuïteit van de werken, heeft de regering in het federale regeerakkoord 2025-2029 zich ertoe verbonden een bemiddelingsdienst voor deze sector op te richten om de consumentenbescherming te versterken.

Daarom heeft dit wetsontwerp een tweeledig doel. Enerzijds wil het de consumenten een procedure voor buitengerechtelijke geschillenregeling in de bouwsector bieden door de wettelijke oprichting van een bemiddelingsdienst die specifiek voor deze sector is bedoeld. Anderzijds wil het de werking van de bestaande Consumentenombudsdienst herorganiseren. Deze reorganisatie strekt ertoe binnen de overkoepelende structuur van de Consumentenombudsdienst kamers in te richten, bevoegd voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen binnen een specifieke sector waarvoor geen aparte gekwalificeerde entiteit bestaat.

RÉSUMÉ

Ce projet de loi contient des modifications aux livres I, XV et XVI du Code de droit économique.

Le livre XVI du CDE précise les conditions auxquelles doit satisfaire une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) pour être agréée comme “entité qualifiée” pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Le livre XVI du CDE institue également une entité REL résiduaire, dénommée le “Service de médiation pour le consommateur” (article XVI.5 du CDE) chargée soit de traiter le litige s’il n’existe pas d’entité qualifiée sectorielle compétente, soit de transférer le litige vers une entité qualifiée existante, spécifique à un secteur.

Face au nombre élevé de litiges de consommation dans le secteur de la construction, leur technicité, leur coût et leur impact sur la continuité des chantiers, le gouvernement s’est engagé, dans l’accord de coalition fédérale 2025-2029, à instituer un service de médiation dédié à ce secteur en vue de renforcer la protection des consommateurs.

C’est pourquoi, le présent projet de loi poursuit un double objectif. D’une part, offrir aux consommateurs une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges dans le secteur de la construction, par la création légale d’un service de médiation dédié à ce secteur. D’autre part, réorganiser le fonctionnement du Service de médiation pour le consommateur existant. Cette réorganisation vise à instaurer, au sein de la structure globale du Service de médiation pour le consommateur, des chambres compétentes pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans un secteur spécifique pour lequel il n’existe pas d’entité qualifiée distincte.

MEMORIE VAN TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

ALGEMENE TOELICHTING

Dit wetsontwerp bevat wijzigingen van boek I, boek XV en boek XVI van het Wetboek van economisch recht.

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 (hierna “ADR-richtlijn”) strekt er met name toe te waarborgen dat alle contractuele geschillen tussen een in de Europese Unie wonende consument en een in de Europese Unie gevestigde onderneming kunnen worden voorgelegd aan een entiteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

De ADR-richtlijn is een richtlijn van minimale harmonisatie, wat betekent dat de lidstaten over een zekere marge beschikken om regels vast te leggen die de consument beter beschermen.

De ADR-richtlijn is in het Belgisch recht omgezet door de invoering van een boek XVI, getiteld “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen”, in het Wetboek van economisch recht (hierna “WER”). Dat boek is van toepassing op alle consumentengeschillen, gedefinieerd als “elk geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product” (artikel I.19, 2°, van het WER).

Boek XVI van het WER specificeert zo de voorwaarden waaraan een entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen (*Alternative Dispute Resolution*, ofwel “ADR”) moet voldoen om te worden erkend als “gekwalficeerde entiteit” in de zin van artikel I.19, 4°, van het WER. Deze voorwaarden worden verder verduidelijkt in het koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalficeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen. Op heden is een lijst van 13 gekwalficeerde entiteiten gepubliceerd op de website van de FOD Economie.

Boek XVI van het WER richt ook een residuaire ADR-entiteit op, genaamd de “Consumentenombudsdienst” (artikel XVI.5 van het WER), belast met de behandeling van het geschil als er geen andere gekwalficeerde entiteit

EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

EXPOSÉ GÉNÉRAL

Le présent projet de loi contient des modifications aux livres I, XV et XVI du Code de droit économique.

La directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (ci-après “directive REL”) vise notamment à garantir que tous les litiges contractuels entre un consommateur résidant dans l’Union européenne et une entreprise établie dans l’Union européenne puissent être soumis à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges.

La directive REL est une directive d’harmonisation minimale, ce qui signifie que les États membres disposent d’une certaine marge d’appréciation pour adopter des règles plus protectrices du consommateur.

La directive REL a été transposée en droit belge via l’introduction d’un livre XVI, intitulé “Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation”, dans le Code de droit économique (ci-après “CDE”). Celui-ci a vocation à s’appliquer à tout litige de consommation, défini comme “tout litige survenant entre un consommateur et une entreprise relatif à l’exécution d’un contrat de vente ou de service ou à l’utilisation d’un produit” (article I.19, 2°, du CDE).

Le livre XVI du CDE précise ainsi les conditions auxquelles doit satisfaire une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) pour être agréée comme “entité qualifiée” au sens de l’article I.19, 4°, du CDE. Ces conditions sont précisées 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. Une liste de 13 entités qualifiées est à ce jour publiée sur le site internet du SPF Économie.

Le livre XVI du CDE institue également une entité REL résiduaire, dénommée le “Service de médiation pour le consommateur” (article XVI.5 du CDE) chargée soit de traiter le litige s’il n’existe pas d’entité qualifiée

bevoegd is, of met het doorverwijzen van het geschil naar een bestaande sectorspecifieke gekwalificeerde entiteit.

Gezien het hoge aantal consumentengeschillen in de bouwsector, hun technische aard, hun kosten en hun impact op de continuïteit van de werven, heeft de regering in het federale regeerakkoord 2025-2029 zich ertoe verbonden een bemiddelingsdienst voor deze sector op te richten om de consumentenbescherming te versterken.

Daarom heeft dit wetsontwerp een tweeledig doel. Enerzijds wil het de consumenten een nieuwe procedure voor buitengerechtelijke geschillenregeling in de bouwsector bieden door de wettelijke oprichting van een bemiddelingsdienst die specifiek voor deze sector is bedoeld. Anderzijds wil het de werking van de bestaande Consumentenombudsdienst herorganiseren. Deze reorganisatie strekt ertoe binnen de overkoepelende structuur van de Consumentenombudsdienst kamers in te richten, bevoegd voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen binnen een specifieke sector waarvoor geen aparte gekwalificeerde entiteit bestaat.

Een voorontwerp van wet tot wijziging van het boek XVI van het Wetboek van economisch recht werd ter advies voorgelegd aan de Raad van State. In navolging van het advies nr. 78.735/1 van de Raad van State van 22 januari 2026 (hierna “advies nr. 78.735/1”) werd een nieuw voorontwerp van wet opgemaakt om rekening te houden met de opmerkingen van de Raad van State en de evolutie die het dossier sindsdien onderging. Het gewijzigde ontwerp werd opnieuw ter advies voorgelegd aan de Raad van State.

Bij beslissing van 13 juli 2026 heeft de Gegevensbeschermingsautoriteit besloten te verwijzen naar het standaardadvies nr. 65/2023 van 24 maart 2023 betreffende de redactie van normatieve teksten.

De Raad van State heeft op 7 augustus 2026 zijn advies nr. 79.734/1/V uitgebracht. In navolging van het advies werd het voorontwerp aangepast om rekening te houden met de opmerkingen van de Raad van State.

sectorielle compétente, soit de transférer le litige vers une entité qualifiée existante, spécifique à un secteur.

Face au nombre élevé de litiges de consommation dans le secteur de la construction, leur technicité, leur coût et leur impact sur la continuité des chantiers, le gouvernement s’est engagé, dans l’accord de coalition fédérale 2025-2029, à instituer un service de médiation dédié à ce secteur en vue de renforcer la protection des consommateurs.

C’est pourquoi, le présent projet de loi poursuit un double objectif. D’une part, offrir aux consommateurs une nouvelle procédure de règlement extrajudiciaire des litiges dans le secteur de la construction, par la création légale d’un service de médiation dédié à ce secteur. D’autre part, réorganiser le fonctionnement du Service de médiation pour le consommateur existant. Cette réorganisation vise à instaurer, au sein de la structure globale du Service de médiation pour le consommateur, des chambres compétentes pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans un secteur spécifique pour lequel il n’existe pas d’entité qualifiée distincte.

Un avant-projet de loi portant modification du livre XVI du Code de droit économique a été soumis pour avis au Conseil d’État. Suite à l’avis n° 78.735/1 du Conseil d’État du 22 janvier 2026 (ci-après “avis n° 78.735/1”), un nouvel avant-projet de loi a été rédigé afin de tenir compte des remarques du Conseil d’État et de l’évolution qu’a connue le dossier depuis lors. Le projet modifié a de nouveau été soumis pour avis au Conseil d’État.

Par décision du 13 juillet 2026, l’Autorité de protection des données a décidé de se référer à l’avis type n° 65/2023 du 24 mars 2023 concernant la rédaction des textes normatifs.

Le Conseil d’État a rendu son avis n° 79.734/1/V le 7 août 2026. Conformément à cet avis, l’avant-projet a été modifié afin de tenir compte des observations du Conseil d’État.

TOELICHTING BIJ DE ARTIKELEN**HOOFDSTUK 2****Wijzigingen
van het Wetboek van economisch recht****Afdeling 1***Wijziging van het boek I van
het Wetboek van economisch recht***Artikel 2**

Het artikel wijzigt het artikel I.19 van het Wetboek van economisch recht (hierna “WER”).

Er worden enkele nieuwe definities ingevoegd om het toepassingsgebied van de kamers binnen de Consumentenombudsdienst te kunnen definiëren.

Ten eerste, en in navolging van het advies nr. 78.735/1, wordt de definitie van het begrip bouwpromotor overgenomen uit artikel 41 van de wet van 12 mei 2014 betreffende de geregelende vastgoedvennootschappen.

Om het toepassingsgebied van de kamer van de detailhandel te definiëren, wordt gebruikgemaakt van de NACE-BEL-code G.47. In afwachting van een officiële publicatie, werd een voorlopige versie van de toelichtingen van de NACE-BEL 2025 uitgewerkt door Statbel. De definitie van detailhandel is gebaseerd op deze toelichting bij sectie G, afdeling 47 met betrekking tot de detailhandel.

In het kader van de oprichting van de kamer “auto-motoveloc”, wordt het begrip “voertuig” gedefinieerd. Het betreft een ruime definitie die werd overgenomen uit artikel 2.14 van het koninklijk besluit van 1 december 1975 houdende algemeen reglement op de politie van het wegverkeer en van het gebruik van de openbare weg.

Afdeling 2*Wijziging van het boek XV van
het Wetboek van economisch recht***Art. 3**

Het artikel voegt een nieuwe afdeling in die bestuurlijke sancties introduceert in het kader van boek XVI.

COMMENTAIRE DES ARTICLES**CHAPITRE 2****Modifications
du Code de droit économique****Section 1^{re}***Modification du livre I^{er}
du Code de droit économique***Article 2**

L'article modifie l'article I.19 du Code de droit économique (ci-après “CDE”).

Quelques nouvelles définitions sont ajoutées afin de délimiter le champ d'application des chambres au sein du Service de médiation pour le consommateur.

Premièrement, et conformément à l'avis n° 78.735/1, la définition du terme “promoteur immobilier” est reprise de l'article 41 de la loi du 12 mai 2014 relative aux sociétés immobilières réglementées.

Afin de définir le champ d'application de la chambre du commerce de détail, il est fait usage du code NACE-BEL G.47. Dans l'attente d'une publication officielle, une version provisoire des notes explicatives de la NACE-BEL 2025 a été élaborée par Statbel. La définition du commerce de détail repose sur cette note explicative relative à la section G, division 47, concernant le commerce de détail.

Dans le cadre de la création de la chambre “auto-moto-vélo”, le terme “véhicule” est défini. Il s'agit d'une définition large qui a été reprise de l'article 2.14 de l'arrêté royal du 1^{er} décembre 1975 portant règlement général de la police de la circulation routière et de l'utilisation de la voie publique.

Section 2*Modification du livre XV
du Code de droit économique***Art. 3**

L'article ajoute une nouvelle section qui instaure des sanctions administratives dans le cadre du livre XVI.

Art. 4

Dit artikel voert een toezicht- en handhavingsmechanisme in ten aanzien van de Consumentenombudsdienst en haar kamers. De bevoegde ambtenaren van de FOD Economie kunnen nagaan of de Consumentenombudsdienst in haar totaliteit, met inbegrip van de kamers, blijft voldoen aan de voorwaarden van artikel XVI.25. Daartoe kunnen zij gebruikmaken van de onderzoeksbevoegdheden voorzien in boek XV van het WER.

Wanneer wordt vastgesteld dat niet langer aan één of meer van de voorwaarden van artikel XVI.25 wordt voldaan, kan eerst een waarschuwing worden gericht aan de Consumentenombudsdienst met het verzoek de situatie onverwijld en uiterlijk binnen termijn drie maanden te regulariseren. Indien de tekortkomingen niet binnen deze termijn worden verholpen, kunnen de bevoegde ambtenaren beslissen tot een tijdelijke schorsing van de activiteiten van de Consumentenombudsdienst in haar totaliteit. De schorsing wordt opgeheven zodra wordt vastgesteld dat opnieuw aan alle voorwaarden van artikel XVI.25 is voldaan. Hiermee wordt de blijvende naleving van de voorwaarden voor kwalificatie gewaarborgd.

Voor een nadere toelichting over dit artikel wordt verwezen naar de bespreking van artikel 10.

Art. 5

Het artikel heft artikel XV.125/3 op dat voorziet in een sanctie van niveau 2 in geval van overtreding van de verplichting voor ondernemingen om op hun website te voorzien in een elektronische link naar het *Online Dispute Resolution* platform, zoals verplicht op grond van de Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende de onlinebeslechting van consumentengeschillen (hierna: "ODR-Verordening"). De ODR-Verordening is opgeheven door Verordening (EU) 2024/3228 van het Europees Parlement en de Raad van 19 december 2024 tot intrekking van Verordening (EU) nr. 524/2013 en tot wijziging van de Verordeningen (EU) 2017/2394 en (EU) 2018/1724 wat betreft het stopzetten van het Europese platform voor Onlinegeschillenbeslechting. Ingevolge de Verordening 2024/3228 werd het zgn. ODR-platform stopgezet op 20 maart 2025. Bijgevolg wordt ook de bepaling die voorziet in de sanctionering voor het niet-naleven van de verplichtingen voortvloeiend uit de ODR-Verordening, opgeheven.

Art. 4

Cet article instaure un mécanisme de contrôle et de suivi à l'égard du Service de médiation pour le consommateur et ses chambres. Les agents compétents du SPF Économie peuvent vérifier si le Service de médiation pour le consommateur dans sa totalité, en ce compris les chambres, continue à satisfaire aux conditions prévues à l'article XVI.25. À cette fin, ils peuvent faire usage des pouvoirs d'enquête prévus au livre XV du CDE.

Lorsqu'il est constaté qu'une ou plusieurs des conditions visées à l'article XVI.25 ne sont plus remplies, un avertissement peut d'abord être adressé au Service de médiation pour le consommateur afin de lui permettre de régulariser la situation sans délai et au plus tard dans un délai de trois mois. Si les manquements constatés ne sont pas corrigés dans ce délai, les agents compétents peuvent décider de suspendre temporairement les activités du Service de médiation pour le consommateur dans sa totalité. La suspension est levée dès qu'il est constaté que l'ensemble des conditions prévues à l'article XVI.25 sont à nouveau remplies. Ce mécanisme vise ainsi à garantir le respect continu des conditions de qualification.

Pour plus de détails sur cet article il convient de se reporter à l'analyse de l'article 10.

Art. 5

L'article abroge l'article XV.125/3, qui prévoit une sanction de niveau 2 en cas d'infraction de l'obligation pour les entreprises de fournir, sur leur site web, un lien électronique vers la plateforme *Online Dispute Resolution*, comme l'exige le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (ci-après: "règlement ODR"). Le règlement ODR a été abrogé par le règlement (UE) n° 2024/3228 du Parlement européen et du Conseil du 19 décembre 2024 abrogeant le règlement (UE) n° 524/2013 et modifiant les règlements (UE) 2017/2394 et (UE) 2018/1724 en ce qui concerne la fermeture de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges. En vertu du règlement 2024/3228, la plateforme dite "ODR" a été supprimée le 20 mars 2025. En conséquence, la disposition prévoyant des sanctions en cas de non-respect des obligations découlant du règlement ODR est également abrogée.

Afdeling 3

*Wijzigingen van het boek XVI van
het Wetboek van economisch recht*

Art. 6

Het artikel specificeert dat voor de toepassing van het boek XVI van het WER, een vereniging van mede-eigenaars als bedoeld in artikel 3.86 van het Burgerlijk Wetboek, ook als consument wordt beschouwd.

De noodzaak om deze bescherming aan verenigingen van mede-eigenaars toe te kennen wordt verklaard door het feit dat zij, in de huidige staat van het recht, noch consumenten, noch ondernemingen zijn in de zin van boek VI van het WER.

Verenigingen van mede-eigenaars bezitten immers krachtens artikel 3.86 van het nieuwe Burgerlijk Wetboek rechtspersoonlijkheid. Hierdoor vallen zij niet onder de notie “consument” van artikel 1.1, eerste lid, 2°, van het WER, die enkel betrekking heeft op natuurlijke personen die handelen voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. De wetgever verleent de vereniging van mede-eigenaars om praktische redenen rechtspersoonlijkheid, namelijk opdat zij het gebouw vlotter zou kunnen beheren, haar taken makkelijker uitvoeren en jegens zakelijke medecontractanten rechtszekerheid hebben. De rechtspersoon is louter een coördinerend contactpunt voor de taken die vereist zijn voor de instandhouding en het beheer van de goederen van elke mede-eigenaar-fysieke persoon, die krachtens de wet al de hoedanigheid van consument heeft.

Verenigingen van mede-eigenaars worden dus niet beschouwd als consumenten in de zin van het WER. Boek VI van het WER voorziet daarnaast ook in de bescherming van “ondernemingen”, gedefinieerd als “iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen” (artikel 1.8, 39°, van het WER). Aangezien verenigingen van mede-eigenaars geen economisch doel op duurzame wijze nastreven, kunnen zij ook niet als een onderneming gekwalificeerd worden.

Dit wetsontwerp bouwt verder op wijzigingen doorgevoerd in het boek VI “Marktpraktijken en consumentenbescherming” van het WER, waarin de verenigingen van mede-eigenaars beschouwd worden als consument of onderneming, in het kader van oneerlijke handelspraktijken, om een wettelijke bescherming te genieten. Concreet werd het toepassingsgebied van artikel VI.90/1 e.v. en

Section 3

*Modifications du livre XVI
du Code de droit économique*

Art. 6

L'article spécifie que pour l'application du livre XVI du CDE, une association des copropriétaires visée à l'article 3.86 du Code civil, est également considérée comme consommateur.

La nécessité de l'octroi de cette protection aux associations de copropriétaires s'explique par le fait qu'elles ne sont, en l'état actuel du droit, ni des consommateurs ni des entreprises au sens du livre VI du CDE.

Les associations de copropriétaires disposent en effet de la personnalité juridique en vertu de l'article 3.86 du nouveau Code civil. Elles ne relèvent dès lors pas de la notion de “consommateur” de l'article 1.1, alinéa 1^{er}, 2°, du CDE qui concerne uniquement les personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Le législateur a conféré la personnalité juridique à l'association de copropriétaires pour des raisons pratiques, à savoir pour la facilité de la gestion de l'immeuble, la simplification des tâches et la sécurité juridique vis-à-vis des cocontractants professionnels. La personne morale n'agit que comme coordinateur et rassembleur des tâches requises pour la conservation et l'administration des biens de chaque copropriétaire-personne physique à qui la loi reconnaît déjà la qualité de consommateur.

Les associations de copropriétaires ne sont donc pas considérées comme des consommateurs au sens du CDE. Par ailleurs, le livre VI du CDE prévoit aussi la protection de l'“entreprise”, définie comme “toute personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations” (article 1.8, 39°, du CDE). Vu qu'elles ne poursuivent pas de but économique de manière durable, les associations de copropriétaires ne peuvent pas non plus être qualifiées d'entreprise.

Le présent projet de loi s'appuie sur les modifications apportées au livre VI “Pratiques commerciales et protection des consommateurs” du CDE, dans lequel les associations de copropriétaires sont considérées comme des consommateurs ou des entreprises, dans le cadre des pratiques commerciales déloyales, afin de bénéficier d'une protection légale. Concrètement, le

VI. 91/1 e.v. van het WER, uitgebreid tot verenigingen van mede-eigenaars.

Door de uitbreiding van het toepassingsgebied van boek XVI van het WER wordt het voor verenigingen van mede-eigenaars mogelijk geschillen voor te leggen aan gekwalificeerde entiteiten, met het oog op het bekomen van een minnelijke regeling.

Art. 7

De Raad van State heeft in zijn advies opgemerkt dat het ontworpen artikel XVI.16/1 uitsluitend een sanctie voorziet voor niet-deelname aan een procedure van buitengerechtelijke consumentengeschillenregeling bij de Consumentenombudsdienst. De Raad van State acht de ontworpen bepaling strijdig met het gelijkheidsbeginsel daar hij de hoedanigheid van de entiteit waarvoor de entiteit loopt geen voldoende pertinent criterium acht om een verschil in behandeling te verantwoorden. Om gevolg te geven aan deze opmerking, werd het artikel XVI.16/1 aangepast in die zin dat ondernemingen verplicht zijn om deel te nemen aan de procedure voor de Consumentenombudsdienst.

Wat een verplichte deelname inhoudt wordt, om gevolg te geven aan de opmerking van de Raad van State, tegelijk ingeschreven in het in artikel XVI.4 van het WER. Deze bepaling schrijft op algemene wijze voor dat, wanneer een onderneming gehouden is tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, zij de consument daarvan op de hoogte moet brengen.

Het artikel wordt aangevuld met een nieuw lid waarin nader wordt omschreven wat die deelnameverplichting inhoudt. Op die manier wordt over alle entiteiten heen, die een verplichte deelname zouden opleggen aan de onderneming, voorzien in een gelijke behandeling, ongeacht de hoedanigheid van de entiteit. Het niet-respecteren van het artikel XVI.4 van het WER is vandaag reeds onderworpen aan een strafrechtelijke sanctionering, bepaald in het artikel XV.125 van het WER.

Het inschrijven van een nadere omkadering van een deelnameverplichting kan er op geen enkele wijze toe leiden dat de strafrechtelijke sanctionering kan worden toegepast in geval consumenten ontevreden zouden zijn over het verloop van de procedure – bijvoorbeeld wanneer, ondanks de verplichting tot deelname, naar hun mening de betrokken onderneming niet snel genoeg reageert. Het procedurereglement van een entiteit kan bijvoorbeeld de termijnen vastleggen waarbinnen partijen moeten reageren, of voorzien in een maximale

champ d'application des articles VI.90/1 et suivants et VI.91/1 et suivants du CDE a été étendu aux associations de copropriétaires.

Grâce à l'extension du champ d'application du livre XVI, du CDE les associations de copropriétaires auront désormais la possibilité de soumettre leurs litiges à des entités qualifiées, en vue de parvenir à un règlement à l'amiable.

Art. 7

Le Conseil d'État a observé dans son avis que l'article XVI.16/1 en projet ne prévoyait une sanction qu'en cas de non-participation à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation auprès du Service de médiation pour le consommateur. Le Conseil d'État a estimé que cette disposition projetée était contraire au principe d'égalité, dès lors qu'il ne considérait pas que la qualité de l'entité devant laquelle la procédure est menée constituait un critère suffisamment pertinent pour justifier une différence de traitement. Afin de tenir compte de cette observation, l'article XVI.16/1 a été modifié en ce sens que les entreprises sont tenues de participer à la procédure devant le Service de médiation pour le consommateur.

La portée de l'obligation de participation est, afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État, également inscrite à l'article XVI.4 du CDE. Cette disposition prévoit de manière générale que, lorsqu'une entreprise est tenue de recourir à un règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, elle doit en informer le consommateur.

L'article est complété par un nouvel alinéa précisant davantage le contenu de cette obligation de participation. De cette manière, une égalité de traitement est assurée entre toutes les entités qui imposeraient une obligation de participation à l'entreprise, indépendamment de la qualité de l'entité concernée. Le non-respect de l'article XVI.4 du CDE est déjà, à l'heure actuelle, passible d'une sanction pénale, prévue à l'article XV.125 du CDE.

L'inscription d'un encadrement plus précis de l'obligation de participation ne peut en aucun cas avoir pour effet de permettre l'application de sanctions pénales lorsque des consommateurs seraient insatisfaits du déroulement de la procédure, par exemple lorsqu'ils estiment que, malgré l'obligation de participation, l'entreprise concernée ne réagit pas suffisamment rapidement. Le règlement de procédure d'une entité peut notamment fixer les délais dans lesquels les parties doivent répondre ou encore prévoir un délai maximal de traitement. En outre, les

behandelingstermijn. Bovendien geldt voor gekwalificeerde entiteiten een bij wet vastgestelde maximale behandelingstermijn van 90 kalenderdagen.

Voor een nadere toelichting over de deelname aan procedures van buitengerechtelijke consumentengeschillenregeling, wordt verwezen naar de bespreking van artikel 24.

Tot slot, wordt in paragraaf 4 van artikel XVI.4 van het WER de verplichting om te verwijzen naar het ODR-platform, opgeheven. Voor een nadere toelichting over dit punt wordt verwezen naar de bespreking van artikel 5.

Art. 8

Het artikel bevat een puur taalkundige verbetering in de Franstalige tekst van het artikel XVI.5 van het WER. Daarnaast wordt verduidelijkt dat het niet langer gaat om een dienst voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, maar om kamers. De reden daartoe ligt in de hervorming van de structuur van de Consumentenombudsdienst.

De nieuwe paragraaf 2, ingevoegd bij dit artikel, verduidelijkt expliciet de nieuwe structuur van de Consumentenombudsdienst. Ten eerste, wordt een residuaire kamer ingericht, met als opdracht de zogenaamde residuaire geschillen te behandelen. Het betreft in feite de toekenning van de actuele opdracht van de Consumentenombudsdienst met betrekking tot de behandeling van de geschillen wanneer geen andere bevoegde gekwalificeerde entiteit bestaat.

Naast de residuaire kamer, worden nog drie kamers ingericht binnen de Consumentenombudsdienst:

- een kamer voor de bouwsector;
- een kamer voor de sector van de detailhandel; en
- een kamer voor de sector “automotovelo”.

Elk van deze kamers is belast met de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen in hun respectievelijke sector. Het toepassingsgebied van elke kamer wordt nader bepaald in het nieuwe artikel XVI.15/1, dat bij artikel 22 verder wordt toegelicht.

De keuze om deze kamers op te richten is ingegeven door het hoge aantal geschillen dat de Consumentenombudsdienst momenteel ontvangt binnen deze sectoren. Volgens het jaarverslag van de

entités qualifiées sont soumises à un délai maximal de traitement de 90 jours calendaires.

Pour de plus amples explications concernant la participation aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, il est renvoyé au commentaire de l'article 24.

Enfin, le paragraphe 4 de l'article XVI.4 du CDE est modifié afin de supprimer l'obligation de renvoyer à la plateforme ODR. Pour plus de détail sur ce point, il convient de se reporter à l'analyse de l'article 5.

Art. 8

L'article apporte une correction purement linguistique au texte en langue française de l'article XVI.5 du CDE. En outre, il est précisé qu'il ne s'agit plus d'un service de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, mais de chambres. La raison en est la réforme de la structure du Service de médiation pour le consommateur.

Le nouveau paragraphe 2, inséré par cet article, précise explicitement la nouvelle structure du Service de médiation pour le consommateur. Premièrement, une chambre résiduaire est créée, ayant pour mission de traiter les litiges dits résiduels. Il s'agit en réalité de l'attribution de la mission actuelle du Service de médiation pour le consommateur concernant le traitement des litiges lorsqu'aucune autre entité qualifiée compétente n'existe.

Outre la chambre résiduelle, trois autres chambres sont mises en place au sein du Service de médiation pour le consommateur:

- une chambre pour le secteur de la construction;
- une chambre pour le secteur du commerce de détail; et
- une chambre pour le secteur “automotovelo”.

Chacune de ces chambres est chargée du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans son secteur respectif. Le champ d'application de chaque chambre est précisé dans le nouvel article XVI.15/1, qui est commenté plus en détail à l'article 22.

La décision de créer ces chambres est motivée par le nombre élevé de litiges que le Service de médiation pour le consommateur reçoit actuellement dans ces secteurs. Selon le rapport annuel du Service de médiation pour le

Consumentenombudsdienst behoren deze drie sectoren immers tot de top 10 van meest voorkomende geschillen.

Art. 9

Het artikel verbetert het artikel XVI.6 van het WER, zonder de opdrachten van de Consumentenombudsdienst te wijzigen.

Wat betreft de eerste opdracht wordt de informatieverplichting van de Consumentenombudsdienst beperkt tot de inlichting met betrekking tot de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, in overeenstemming met de ADR-richtlijn.

De derde opdracht, nl. om zelf op te treden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is, blijft behouden met dien verstande dat deze opdracht voortaan kan worden vervuld hetzij door de residuaire kamer, hetzij door één van de andere kamers, die binnen diens structuur is ingericht.

Ten slotte worden aan de Consumentenombudsdienst twee nieuwe opdrachten toegekend. Enerzijds staat hij in voor de inning van de ondernemingsbijdragen ter financiering van zijn werking. Anderzijds wordt hij belast met de inning van dossier gerelateerde kosten die desgevallend bijkomend verschuldigd kunnen zijn, zoals de kosten verbonden aan het inwinnen van advies van experts bij complexe geschillen.

Art. 10

Het nieuwe artikel XVI.6/1 van het WER, bij dit artikel ingevoegd, verduidelijkt in het bijzonder dat de Consumentenombudsdienst dient te voldoen aan de vereisten die gelden voor alle gekwalificeerde entiteiten, zoals bepaald door en krachtens het artikel XVI.25 van het WER. Het is de Consumentenombudsdienst die, mits het respecteren van de wettelijke vereisten daartoe, de erkende gekwalificeerde entiteit is. Logischerwijze vloeit daaruit voort dat de entiteit verantwoordelijk is voor de gehele structuur. Het nieuwe artikel XVI.6/1 van het WER bevestigt dat en stelt dat hij tot taak heeft erover te waken dat elke kamer die binnen zijn structuur is ingericht eveneens deze vereisten moet respecteren. Het is daarmee niet vereist dat elke kamer binnen zijn structuur ingericht zou moeten worden erkend als gekwalificeerde entiteit, maar impliceert louter dat het voldoen van elke kamer aan die wettelijke vereisten moet worden gewaarborgd door de Consumentenombudsdienst. Logischerwijze vloeit daaruit eveneens voort dat het

consommateur, ces trois secteurs figurent en effet parmi les 10 secteurs où les litiges sont les plus fréquents.

Art. 9

L'article améliore le texte de l'article XVI.6 du CDE, sans modifier les missions du Service de médiation pour le consommateur.

En ce qui concerne la première mission, l'obligation d'information du Service de médiation pour le consommateur se limite à la communication d'informations relatives aux possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, conformément à la directive REL.

La troisième mission, à savoir intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente, subsiste étant entendu que cette mission pourra désormais être accomplie soit par la chambre résiduaire, soit par une des chambres sectorielles, créée au sein de sa structure.

Enfin, deux nouvelles missions sont confiées au Service de médiation pour le consommateur. D'une part, il est chargé de percevoir les contributions des entreprises destinées à financer son fonctionnement. D'autre part, il est chargé de percevoir les frais liés aux dossiers qui peuvent, le cas échéant, être dus en sus, tels que les frais liés à la consultation d'experts dans le cadre de litiges complexes.

Art. 10

Le nouvel article XVI.6/1 du CDE, inséré par cet article, précise que le Service de médiation pour le consommateur doit satisfaire aux exigences applicables à toutes les entités qualifiées, telles que définies par et en vertu de l'article XVI.25 du CDE. Le Service de médiation pour le consommateur est, pour autant que les exigences légales soient respectées, l'entité qualifiée reconnue. Il en découle logiquement que l'entité est responsable de l'ensemble de la structure. Le nouvel article XVI.6/1 du CDE le confirme et prévoit qu'il a pour mission de veiller à ce que toute chambre créée en son sein respecte également ces exigences. Il n'est dès lors pas requis que chaque chambre organisée au sein de sa structure soit reconnue individuellement comme entité qualifiée; cela implique uniquement que le respect de ces exigences légales par chaque chambre doit être garanti par le Service de médiation pour le consommateur. Logiquement, il en découle également que c'est le Service de médiation pour le consommateur qui, en tant

de Consumentenombudsdienst is die, als structuur in zijn geheel, desgevallend onderworpen kan worden aan een audit.

In zijn advies heeft de Raad van State opgeworpen dat de aan zijn advies voorgelegde ontworpen bepaling die voorzag in een schrapping van de lijst van erkende entiteiten als sanctie wanneer de Consumentenombudsdienst, of zijn kamers, niet langer voldoet aan de wettelijke vereisten, geen doorgang kon vinden. De Raad van State merkt terecht op dat de Consumentenombudsdienst werd opgericht om te voldoen aan de uit de ADR-richtlijn voortvloeiende verplichting om een volledige sectorale en geografische dekking toegang tot ADR te garanderen. Daaruit leidt de Raad van State af dat het niet langer kunnen uitoefenen door de Consumentenombudsdienst van zijn bemiddelingsopdracht op gespannen voet zou komen te staan met de verplichting tot volledige dekking.

De doelstelling van de ADR-richtlijn is, door het opleggen van geharmoniseerde kwaliteitsvereisten voor ADR-entiteiten en ADR-procedures ervoor te zorgen dat consumenten toegang hebben tot kwalitatief hoogwaardige, transparante, doeltreffende en billijke buitengerechtelijke verhaalmechanismen. Rekening houdend met die doelstelling, in combinatie met de verplichting tot volledige dekking, geldt dat de door België opgerichte residuaire entiteit, om aan die verplichting te voldoen, eveneens de door de ADR-richtlijn geharmoniseerde kwaliteitsvereisten moet naleven.

Aangezien de gevolgen van het niet respecteren van een Europese verplichting zouden worden gedragen door België, vloeit daaruit logischerwijs voort dat erover wordt gewaakt dat de daartoe opgerichte entiteit op haar beurt ook de ADR-richtlijn respecteert. De Raad van State erkent inderdaad dat alle gekwalificeerde entiteiten, met inbegrip van de Consumentenombudsdienst, steeds aan de vereisten van het boek XVI van het WER moeten voldoen, maar stelt het tegelijk dat het schrappen van de lijst van erkende entiteiten geen optie kan zijn wat betreft de Consumentenombudsdienst. De Raad van State gaat er echter aan voorbij dat, wanneer de Consumentenombudsdienst niet langer de vereisten van het boek XVI van het WER zou respecteren, België *in se* ook tekort schiet wat betreft het vervullen van haar Europese verplichtingen: een residuaire entiteit die de door de ADR-richtlijn geharmoniseerde kwaliteitsvereisten zelf niet respecteert, impliceert *ipso facto* dat België ook in dat geval niet voldoet aan de verplichting tot volledige dekking. Bijgevolg is het redelijk dat de Consumentenombudsdienst geconfronteerd kan worden met een concrete sanctie wanneer, na degelijk onderzoek, zou blijken dat dit niet langer het geval zou zijn. Om het evenwicht te bewaren, wordt aan de

que structure dans son ensemble, peut le cas échéant être soumis à un audit.

Dans son avis, le Conseil d'État a fait valoir que la disposition projetée qui lui avait été soumise pour avis, et qui prévoyait une radiation de la liste des entités agréées à titre de sanction lorsque le Service de médiation pour le consommateur, ou ses chambres, ne satisfait plus aux exigences légales, ne pouvait être retenue. Le Conseil d'État fait remarquer à juste titre que le Service de médiation pour le consommateur a été créé pour satisfaire à l'obligation découlant de la directive REL de garantir une couverture sectorielle et géographique complète de l'accès au REL. Le Conseil d'État en déduit que l'impossibilité pour le Service de médiation pour le consommateur d'exercer sa mission de médiation entrerait en contradiction avec l'obligation d'une couverture complète.

L'objectif de la directive REL est de garantir, en imposant des exigences de qualité harmonisées aux entités REL et aux procédures REL, que les consommateurs aient accès à des mécanismes de recours extrajudiciaires de haute qualité, transparents, efficaces et équitables. Compte tenu de cet objectif, combiné à l'obligation de couverture totale, l'entité résiduelle mise en place par la Belgique doit, pour s'acquitter de son obligation, respecter elle-même les exigences de qualité harmonisées par la directive REL.

Étant donné que les conséquences du non-respect d'une obligation européenne seraient supportées par la Belgique, il en découle logiquement qu'il convient de veiller à ce que l'entité créée à cette fin respecte également, de son côté, la directive REL. Le Conseil d'État reconnaît en effet que toutes les entités qualifiées, y compris le Service de médiation pour le consommateur, doivent toujours satisfaire aux exigences du livre XVI du CDE, mais affirme en même temps que la suppression de la liste des entités qualifiées ne saurait être une option en ce qui concerne le Service de médiation pour le consommateur. Le Conseil d'État néglige toutefois le fait que, si le Service de médiation pour le consommateur ne respectait plus les exigences du livre XVI du CDE, la Belgique manquerait également à ses obligations européennes: une entité résiduelle qui ne respecterait pas elle-même les exigences de qualité harmonisées par la directive REL impliquerait *ipso facto* que la Belgique ne respecterait pas non plus, dans ce cas, l'obligation de couverture complète. Par conséquent, il est raisonnable que le Service de médiation pour le consommateur puisse se voir infliger une sanction concrète s'il s'avérait, après une enquête approfondie, que ce n'est plus le cas. Afin de préserver l'équilibre, un délai de trois mois est

Consumentenombudsdienst een termijn van drie maanden toegekend om de nodige maatregelen te treffen om ervoor te zorgen dat opnieuw is voldaan aan alle wettelijke vereisten. De termijn van drie maanden is de door de ADR-richtlijn toegekende termijn waarover gekwalificeerde entiteiten beschikken om te voldoen aan de wettelijke vereisten.

Tegelijk wordt benadrukt dat deze sanctie er enkel toe strekt erover te waken dat de Consumentenombudsdienst de wettelijke kwaliteitsvereisten van het boek XVI van het WER respecteert. Het respecteren van die vereisten impliceert op geen enkele manier een inhoudelijke controle op de geschillenbehandeling door de toezichthoudende autoriteit. Een onderneming die ontevreden is over de uitkomst van een procedure kan met andere woorden niet aankloppen bij de toezichthoudende autoriteit om wegens ontevredenheid over het verloop van de procedure, te vragen dat zij de ondernemingsbijdrage niet zou moeten betalen en dat de activiteiten van de Consumentenombudsdienst moeten worden geschorst.

Art. 11

Dit artikel voert wijzigingen door die zijn ingegeven vanuit de wens de wetgeving meer te laten aansluiten bij de realiteit. Zo blijkt dat een consolidatie van de begrotingen van de ombudsdiensten-leden van het directiecomité van de Consumentenombudsdienst, zoals bepaald in het artikel XVI.8, § 1, van het WER, niet mogelijk blijkt. Paragraaf 4 van het artikel XVI.8 van het WER kan daarom worden geschrapt. De wijzigingen in paragraaf 5 worden doorgevoerd om de bepaling eenvoudiger te formuleren.

Art. 12

Het artikel herzielt het financieringssysteem van de Consumentenombudsdienst dat oorspronkelijk was voorzien in boek XVI van het WER.

De reeds in de wet omschreven financieringsbronnen van de Consumentenombudsdienst blijven behouden, met dien verstande dat voortaan is bepaald op welke wijze de Consumentenombudsdienst **kan** worden gefinancierd. De keuze voor het gebruik van meer facultatieve bewoordingen (cf. in plaats van “wordt”) is ingegeven vanuit de doelstelling ervoor te zorgen dat het geheel van de financieringsmiddelen een duurzame financiering van de Consumentenombudsdienst verzekert door toe te laten meer flexibiliteit te brengen in de combinatie van de potentiële diverse financieringsbronnen.

accordé au Service de médiation pour le consommateur pour prendre les mesures nécessaires afin de garantir le respect de toutes les exigences légales. Ce délai de trois mois est celui accordé par la directive REL aux entités qualifiées pour se conformer aux exigences légales.

Dans le même temps, il est souligné que cette sanction a pour seul objectif de veiller à ce que le Service de médiation pour le consommateur respecte les exigences légales en matière de qualité prévues au livre XVI du CDE. Le respect de ces exigences n'implique en aucun cas un contrôle de fond sur le traitement des litiges par l'autorité de contrôle. En d'autres termes, une entreprise insatisfaite de l'issue d'une procédure ne peut pas s'adresser à l'autorité de contrôle pour, en raison de son mécontentement quant au déroulement de la procédure, demander à être dispensée du paiement de la contribution d'entreprise et à ce que les activités du Service de médiation pour le consommateur soient suspendues.

Art. 11

Cet article apporte des modifications motivées par la volonté d'adapter davantage la législation à la réalité. Il apparaît en effet que la consolidation des budgets des membres du comité de direction du Service de médiation pour le consommateur, telle que prévue à l'article XVI.8, § 1^{er}, du CDE, n'est pas réalisable. Le paragraphe 4 de l'article XVI.8 du CDE peut donc être supprimé. Les modifications apportées au paragraphe 5 visent à simplifier la formulation de la disposition.

Art. 12

L'article revoit le système de financement du Service de médiation pour le consommateur initialement prévu par le livre XVI du CDE.

Les sources de financement du Service de médiation pour le consommateur déjà prévues dans la loi, sont maintenues, étant entendu que la manière dont le Service de médiation pour le consommateur **peut** désormais être financé est précisée. Le choix d'utiliser des termes plus facultatifs (cf. au lieu de “est”) est motivé par l'objectif de garantir que l'ensemble des moyens de financement assure un financement durable du Service de médiation pour le consommateur en permettant une plus grande flexibilité dans la combinaison des diverses sources de financement potentielles.

Een eerste financieringsbron heeft betrekking op een subsidie ten laste van de algemene uitgavenbegroting. Deze financieringsbron bestaat reeds.

Een tweede financieringsbron heeft betrekking op de bijdragen door ondernemingen, verschuldigd wanneer sprake is van ontvankelijke aanvragen voor buitengerechtelijke geschillenregeling waarin zij betrokken zijn. Op dit punt herneemt het ontwerp eveneens de vigerende wetgeving. De ontvankelijke aanvragen zijn de volledige aanvragen die de Consumentenombudsdienst niet weigert op grond van het artikel XVI.16 van het WER. Bijgevolg zijn onder meer geen ontvankelijke aanvragen in de zin van deze bepaling: aanvragen waarbij de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is, en aanvragen waarbij de klacht anoniem is ingediend of waarbij de tegenpartij niet kan worden geïdentificeerd.

Wat betreft de eerste en tweede financieringsbron, wordt verduidelijkt dat het de intentie is om de federale subsidie op termijn af te bouwen van zodra het geheel van de andere financieringsmiddelen een duurzame financiering van de Consumentenombudsdienst verzekeren. Middels dit ontwerp worden binnen de structuur van de Consumentenombudsdienst diverse kamers ingericht. De bijdrage zoals bedoeld door de tweede financieringsbron, de zgn. “ondernemingsbijdragen”, zal zodanig worden bepaald dat het geheel ervan voldoende is om de werkingskosten te dekken, rekening houdend met de desgevallend andere, aan de Consumentenombudsdienst toegekende middelen maar met uitzondering van de federale subsidie.

Wat betreft de “ondernemingsbijdrage” wordt bijkomstig verduidelijkt dat deze slechts een vergoedend karakter heeft: de bijdrage dekt de kost van de door de Consumentenombudsdienst verleende dienst, nl. de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, en zal worden bepaald in functie van de werkingskosten. Bovendien zal de bijdrage enkel verschuldigd zijn door de ondernemingen die het voorwerp uitmaken van een ontvankelijke aanvraag tot buitengerechtelijke geschillenregeling.

De derde, reeds bestaande financieringsbron heeft betrekking op de ombudsbijdragen ten laste van de ombudsdiensten die, overeenkomstig het artikel XVI.8, § 1, van het WER, deel uitmaken van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst. Deze bijdragen blijven onverminderd verschuldigd tot op het moment dat de alternatieve financieringsbronnen waarin dit ontwerp voorziet, op duurzame wijze de financiering van de Consumentenombudsdienst verzekeren. Aan de Koning wordt dan ook de bevoegdheid verleend om te

Une première source de financement concerne une subvention à la charge du budget général des dépenses. Cette source de financement existe déjà.

Une deuxième source de financement concerne les contributions versées par les entreprises, dues en cas de demandes recevables de règlement extrajudiciaire des litiges dans lesquels elles sont impliquées. Sur ce point, le projet reprend également la législation en vigueur. Les demandes recevables sont les demandes complètes que le Service de médiation pour le consommateur ne rejette pas en vertu de l'article XVI.16 du CDE. Par conséquent, ne sont notamment pas recevables au sens de cette disposition: les demandes dans lesquelles la plainte est inventée, injurieuse ou diffamatoire, ainsi que celles dans lesquelles la plainte a été déposée de manière anonyme ou dans lesquelles la partie adverse ne peut être identifiée.

En ce qui concerne les première et deuxième sources de financement, il est précisé que l'intention est de supprimer progressivement la subvention fédérale dès que l'ensemble des autres moyens de financement garantira un financement durable du Service de médiation pour le consommateur. Le présent projet prévoit la création de différentes chambres au sein de la structure du Service de médiation pour le consommateur. La contribution visée par la deuxième source de financement, les “contributions des entreprises”, sera fixée de manière à ce que son montant total soit suffisant pour couvrir les frais de fonctionnement, en tenant compte, le cas échéant, des autres moyens alloués au Service de médiation pour le consommateur, à l'exception de la subvention fédérale.

En ce qui concerne la “contribution de l'entreprise”, il est précisé à titre accessoire que celle-ci revêt uniquement un caractère compensatoire: la contribution couvre le coût du service fourni par le Service de médiation pour le consommateur, à savoir le règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, et sera déterminée en fonction des frais de fonctionnement. En outre, la contribution ne sera due que par les entreprises faisant l'objet d'une demande recevable de règlement extrajudiciaire des litiges.

La troisième source de financement existante concerne les contributions des services de médiation, qui, conformément à l'article XVI.8, § 1^{er}, du CDE, font partie du Comité de direction du Service de médiation pour le consommateur. Ces contributions restent intégralement maintenues jusqu'au moment où les sources de financement alternatives prévues par le présent projet assurent de manière durable le financement du Service de médiation pour le consommateur. Le Roi se voit dès lors conférer la compétence de décider la suppression

besluiten tot de opheffing van de verplichting tot betaling van deze ombudsbijdragen, maar niet vooraleer deze voorwaarde vervuld is.

Zodra de derde financieringsbron verdwijnt, zullen de binnen de Consumentenombudsdienst gehuisveste ombudsdiensten aan de financiering van de Consumentenombudsdienst bijdragen ten belope van hun aandeel in de huisvestingskosten. In dat opzicht voorziet het ontwerp aldus in een nieuwe financieringsbron, te weten de bijdragen ten belope van het aandeel in de huisvestingskosten, ten laste van de binnen de Consumentenombudsdienst gehuisveste ombudsdiensten.

Middels paragraaf 2 van het nieuwe artikel XVI.11 van het WER, krijgt de Koning de bevoegdheid om de bijdragen, zoals omschreven in paragraaf 2, eerste lid, 2° tot 4°, te bepalen.

Middels paragraaf 3 van het nieuwe artikel XVI.11 van het WER, krijgt de Koning de bevoegdheid om het bedrag van de zgn. ondernemingsbijdragen te bepalen. Gelet op het zuiver vergoedende karakter van de ondernemingsbijdrage, dient de Koning de bijdrage zodanig te bepalen dat deze de werkingskosten verbonden aan de behandeling van het geschil afdekken. Om de Koning toe te laten de bijdrage te bepalen, voorziet paragraaf 4 van het nieuwe artikel XVI.11 van het WER welke informatie de Consumentenombudsdienst jaarlijks moet verstrekken.

De Koning kan eveneens de voorwaarden en de inningsmodaliteiten bepalen voor de ondernemingsbijdragen. Dit houdt onder meer in dat de Koning kan bepalen vanaf wanneer de bijdrage kan gevorderd worden en een verhoging van de bijdrage kan bepalen bij niet-tijdige betaling door de onderneming, voor zover deze verhoging beperkt is tot een compensatie voor de bijkomende werkingskosten waartoe de laattijdige betaling aanleiding geeft en geen sanctionering inhoudt voor het geval van een laattijdige betaling.

Paragraaf 4 bepaalt welke informatie de Consumentenombudsdienst moet verstrekken aan de minister en de minister bevoegd voor Begroting opdat zijn financiering op adequate wijze kan worden bepaald. Deze verplichting is ingegeven vanuit de noodzaak om de in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdrage af te stemmen op de werkingskosten van de Consumentenombudsdienst en de in paragraaf 1, eerste lid, 4°, bedoelde bijdragen op de reële huisvestingskosten.

Paragraaf 4 bepaalt in het bijzonder dat de Consumentenombudsdienst zijn balans van de rekeningen dient te bezorgen, de begroting voor het komende kalenderjaar en de raming van de kosten verbonden aan de behandeling van een geschil door de kamers. Deze

de l'obligation de paiement de ces contributions, mais pas avant que cette condition soit remplie.

Dès que cette source de financement disparaît, les services de médiation hébergés au sein du Service de médiation pour le consommateur contribueront à son financement à concurrence de leur part dans les frais d'hébergement. À cet égard, le projet prévoit ainsi une nouvelle source de financement, à savoir les contributions correspondant à la part des frais d'hébergement, à charge des services de médiation hébergés au sein du Service de médiation pour le consommateur.

En vertu du paragraphe 2 du nouvel article XVI.11 du CDE, le Roi est habilité à fixer les contributions visées au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, 2° à 4°.

En vertu du paragraphe 3 du nouvel article XVI.11 du CDE, le Roi est habilité à fixer le montant des "contributions des entreprises". Compte tenu du caractère purement compensatoire de la contribution des entreprises, le Roi doit fixer cette contribution de manière à ce qu'elle couvre les frais de fonctionnement liés au traitement du litige. Afin de permettre au Roi de fixer cette contribution, le paragraphe 4 du nouvel article XVI.11 du CDE précise les informations que le Service de médiation pour le consommateur doit fournir chaque année.

Le Roi peut également fixer les conditions et les modalités de perception des contributions des entreprises. Cela signifie notamment que le Roi peut fixer la date à partir de laquelle la contribution peut être réclamée et prévoir une majoration de celle-ci en cas de paiement tardif par l'entreprise, pour autant que cette majoration se limite à une compensation des frais de fonctionnement supplémentaires occasionnés par le retard de paiement et ne constitue pas une sanction en cas de paiement tardif.

Le paragraphe 4 précise les informations que le Service de médiation pour le consommateur doit fournir au ministre et au ministre chargé du Budget afin que son financement puisse être déterminé de manière adéquate. Cette obligation découle de la nécessité d'adapter la contribution visée au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, aux frais de fonctionnement du Service de médiation pour le consommateur et les contributions visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 4°, aux frais réels d'hébergement.

Le paragraphe 4 stipule notamment que le Service de médiation pour le consommateur doit transmettre son bilan comptable, le budget pour l'année calendrier à venir et l'estimation des frais liés au traitement d'un litige par les chambres. Toutefois, cette disposition

bepaling houdt evenwel geen verplichting in voor de Consumentenombudsdienst om voor elke kamer een aparte boekhouding te voeren. Daarnaast bezorgt de Consumentenombudsdienst het overzicht van de gedurende het voorgaande kalenderjaar gevorderde ondernemingsbijdragen en het percentage van deze bijdragen die door de Consumentenombudsdienst werkelijk werden ontvangen. Dit laatste is relevant daar de bijdrage moet worden bepaald op een wijze die rekening houdt met het aantal niet-betaalde ondernemingsbijdragen. Uit de historie blijkt immers dat het inningspercentage rond 75 % ligt, en de verwachte geïnde ondernemingsbijdragen moeten volstaan om het benodigde budget te behalen. De bedoelde informatie moet de Koning er onder meer toe in staat te stellen een redelijke verhouding te garanderen tussen de door de ondernemingen verschuldigde bijdragen en de reële kostprijs voor het behandelen van een geschil door de Consumentenombudsdienst.

De inkomsten die de Consumentenombudsdienst uit de ondernemingsbijdragen ontvangt, variëren jaarlijks afhankelijk van het aantal ontvankelijke dossiers dat wordt ingediend. Indien deze ontvangsten, als gevolg van een hoger aantal dossiers dan voorzien, de werkelijke kosten overschrijden, wordt in paragraaf 5 bepaald dat de Consumentenombudsdienst het surplus aanwendt voor de opbouw van een werkingsreserve. Deze reserve beoogt een buffer te vormen voor jaren waarin minder dossiers worden ontvangen en de reële kosten de ontvangsten overstijgen.

Bij de vaststelling van de ondernemingsbijdragen dient de Koning rekening te houden met deze werkingsreserve, zodat deze niet hoger is dan noodzakelijk om een tijdelijke daling van het aantal dossiers op te vangen.

Tot slot wordt een nieuw paragraaf 6 ingevoegd waarin is voorzien dat de inning van de verschuldigde bijdragen kan worden toevertrouwd aan de administratie van de Federale Overheidsdienst Financiën, die belast is met de inning en invordering van de fiscale en niet-fiscale schuldvorderingen, overeenkomstig de artikelen 3 en volgende van de domaniale wet van 22 december 1949. Deze mogelijkheid tot inning door de Federale Overheidsdienst Financiën zal pas kunnen worden aangewend wanneer blijkt dat de door de Consumentenombudsdienst uitgestuurde schuldvordering zonder gevolg blijft.

Art. 13

Het artikel beoogt het artikel XVI.12 van het WER af te stemmen op de realiteit. Het is immers de Consumentenombudsdienst die, als entiteit en voor de

n'implique pas une obligation pour le Service de médiation pour le consommateur de tenir une comptabilité distincte pour chaque chambre. En outre, le Service de médiation pour le consommateur fournit l'aperçu des contributions d'entreprises réclamées au cours de l'année civile précédente et le pourcentage de ces contributions effectivement perçues par le Service de médiation pour le consommateur. Ce dernier point est pertinent dans la mesure où la contribution doit être fixée de manière à tenir compte du nombre de contributions d'entreprise non payées. L'historique montre en effet que le taux de recouvrement se situe autour de 75 %, et les contributions d'entreprise dont le recouvrement est prévu doivent suffire à atteindre le budget nécessaire. Les informations visées doivent notamment permettre au Roi de garantir un rapport raisonnable entre les contributions dues par les entreprises et le coût réel du traitement d'un litige par le Service de médiation pour le consommateur.

Les revenus que le Service de médiation pour le consommateur tire des contributions des entreprises varient d'une année à l'autre en fonction du nombre de dossiers recevables qui lui sont soumis. Si ces recettes, en raison d'un nombre de dossiers plus élevé que prévu, dépassent les coûts réels, le paragraphe 5 stipule que le Service de médiation pour le consommateur utilise l'excédent pour constituer une réserve de fonctionnement. Cette réserve vise à constituer un buffer pour les années où le nombre de dossiers reçus est moindre et où les coûts réels dépassent les revenus.

Lors de la fixation des contributions des entreprises, le Roi doit tenir compte de cette réserve de fonctionnement, de sorte que celle-ci ne soit pas supérieure à ce qui est nécessaire pour faire face à une baisse temporaire du nombre de dossiers.

Enfin, un nouveau paragraphe 6 est inséré prévoyant que le recouvrement des contributions dues puisse être confié à l'administration du Service public fédéral Finances, chargée du recouvrement des créances fiscales et non fiscales, conformément aux articles 3 et suivants de la loi domaniale du 22 décembre 1949. Cette possibilité de recouvrement par le Service public fédéral Finances ne pourra être utilisée que lorsqu'il apparaîtra que la créance envoyée par le Service de médiation pour le consommateur est restée sans suite.

Art. 13

L'article vise à aligner l'article XVI.12 du CDE sur la réalité. En effet, c'est le Service de médiation pour le consommateur qui, en tant qu'entité et pour les secteurs

sectoren die vertegenwoordigd zijn in het Directiecomité, in zijn geheel, een dienstverleningsovereenkomst afsluit met de FOD Economie.

Art. 14

Het artikel vervangt het opschrift van het hoofdstuk 3 van het boek XVI van het WER. Dit hoofdstuk viseert specifiek de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen binnen de Consumentenombudsdienst.

Art. 15

Het artikel heft het opschrift van afdeling 1 op, gelet op de opheffing van alle artikelen ressorterend onder deze afdeling.

Art. 17

De Consumentenombudsdienst is een gekwalificeerde entiteit. Net zoals alle andere gekwalificeerde entiteiten, heeft hij bijgevolg de verplichting om een jaarverslag op te stellen, zoals opgelegd in het koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen. Het artikel XVI.14 van het WER kan bijgevolg worden opgeheven aangezien de verplichting reeds vervat zit in het voornoemde koninklijk besluit van 16 februari 2015.

Art. 19

Dit artikel wijzigt de onderafdeling in een afdeling naar aanleiding van de opheffing van de bovenliggende afdelingen, doorgevoerd in artikel 15 en 18.

Art. 20

Dit artikel bevat, allereerst een puur taalkundige verbetering in de Franstalige tekst van het artikel XVI.15 van het WER, alsook een modernisering door de opheffing van de woorden "per fax".

Verder wordt via de wijzigingen aan het artikel XVI.15 van het WER ook uitdrukking gegeven aan de nieuwe structuur van de Consumentenombudsdienst. Dit ontwerp wijzigt het artikel XVI.15 van het WER, in die zin dat er binnen de Consumentenombudsdienst kamers voor de behandeling van consumentengeschillen worden ingericht. Door middel van de toevoeging van een paragraaf 3 aan het artikel XVI.15 van het WER wordt uitdrukking

représentés au sein du Comité de direction, conclut dans son ensemble une convention de services avec le SPF Économie.

Art. 14

L'article remplace l'intitulé du chapitre 3 du livre XVI du CDE. Il vise spécifiquement le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au sein du Service de médiation pour le consommateur.

Art. 15

L'article abroge l'intitulé de la section 1^{re}, compte tenu de la suppression de tous les articles relevant de cette section.

Art. 17

Le Service de médiation pour le consommateur est une entité qualifiée. Comme toutes les autres entités qualifiées, il est donc tenu d'établir un rapport annuel, conformément à l'arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit satisfaire l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique. L'article XVI.14 du CDE peut donc être abrogé, étant donné que cette obligation est déjà prévue dans l'arrêté royal du 16 février 2015 précité.

Art. 19

Cet article modifie la sous-section en section à la suite de la suppression des sections supérieures, repris aux articles 15 et 18.

Art. 20

Cet article contient, tout d'abord, une correction purement linguistique dans le texte en langue française de l'article XVI.15 du CDE, ainsi qu'une modernisation par la suppression des mots "par fax".

En outre, les modifications apportées à l'article XVI.15 du CDE reflètent également la nouvelle structure du Service de médiation pour le consommateur. Le présent projet modifie l'article XVI.15 du CDE, en ce sens qu'il prévoit la création, au sein du Service de médiation pour le consommateur, de chambres chargées du traitement des litiges de consommation. L'ajout d'un paragraphe 3 à l'article XVI.15 du CDE exprime la réforme de la structure

gegeven aan de hervorming van de structuur van de Consumentenombudsdienst en de impact daarvan op de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Het nieuwe paragraaf 4 van artikel XVI.15 van het WER verduidelijkt dat de behandeling van de consumentengeschillen binnen de Consumentenombudsdienst zal gebeuren onder verantwoordelijkheid van een natuurlijke persoon. Dit is in lijn met de vereisten van de ADR-richtlijn, zoals omgezet in het boek XVI van het WER 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.

Art. 21

Het artikel wijzigt de onderafdeling in een afdeling naar aanleiding van de opheffing van de bovenliggende afdelingen.

Art. 22

Het artikel bepaalt het toepassingsgebied van de binnen de Consumentenombudsdienst ingerichte kamers. De inrichting van kamers gebeurt binnen de structuur van de residuaire ADR-entiteit, de Consumentenombudsdienst. De Consumentenombudsdienst is en blijft m.a.w. een residuaire entiteit. Die hoedanigheid strekt zich ook uit tot de binnen zijn structuur ingerichte kamers. Dit impliceert dat de Consumentenombudsdienst geschillen nog altijd zal moeten doorverwijzen naar een desgevallend bestaande specifieke gekwalificeerde entiteit. Dit betekent eveneens dat, indien in de toekomst een nieuwe entiteit wordt opgericht, gericht op de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen binnen de bouwsector en daartoe door de FOD Economie wordt erkend, de Consumentenombudsdienst verplicht zal zijn de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen die onder de bevoegdheid van deze gekwalificeerde entiteit vallen, door te verwijzen naar die entiteit. Dit geldt ongeacht het feit dat binnen de Consumentenombudsdienst potentieel een kamer voor een bepaalde sector bestaat. Die kamer is immers geen aparte gekwalificeerde entiteit, maar louter een aparte kamer binnen de residuaire entiteit. De principes zoals omschreven in de wettelijke opdracht van de Consumentenombudsdienst in het artikel XVI.6 van het WER blijven onverminderd en ongewijzigd van toepassing, ook na de inrichting van kamers binnen deze structuur.

du Service de médiation pour le consommateur et son impact sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Le nouveau paragraphe 4 de l'article XVI.15 du CDE précise que le traitement des litiges de consommation au sein du Service de médiation pour le consommateur se fera sous la responsabilité d'une personne physique. Cela est conforme aux exigences de la directive REL, telles que transposées dans le livre XVI du CDE et 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.

Art. 21

L'article modifie la sous-section en section à la suite de la suppression des sections supérieures.

Art. 22

L'article définit le champ d'application des chambres mises en place au sein du Service de médiation pour le consommateur. La création de ces chambres s'inscrit dans le cadre de l'entité REL résiduelle, à savoir le Service de médiation pour le consommateur. En d'autres termes, le Service de médiation pour le consommateur est et reste une entité résiduelle. Cette qualité s'étend également aux chambres mises en place au sein de sa structure. Cela implique que le Service de médiation pour le consommateur devra toujours renvoyer les litiges vers une entité qualifiée spécifique existante, le cas échéant. Cela signifie également que, si une nouvelle entité est créée à l'avenir, axée sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le secteur de la construction et reconnue à cet effet par le SPF Économie, le Service de médiation pour le consommateur sera tenu de renvoyer les demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation relevant de la compétence de cette entité qualifiée, vers cette entité. Cela vaut indépendamment du fait qu'il existe potentiellement, au sein du Service de médiation pour le consommateur, une chambre dédiée à un secteur particulier. Cette chambre n'est en effet pas une entité qualifiée distincte, mais simplement une chambre distincte au sein de l'entité résiduelle. Les principes tels que décrits dans la mission légale du Service de médiation pour le consommateur à l'article XVI.6 du CDE restent pleinement et inchangés d'application, même après la création de chambres au sein de cette structure.

Ten eerste, wordt het toepassingsgebied bepaald van de kamer belast met de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in de bouwsector. Dit betreft een sector waarin zich vaak kostbare en technisch complexe geschillen voordoen, met een aanzienlijke impact voor de consumenten. Deze kamer zal zorgen voor een snelle en doeltreffende behandeling tegen lagere kosten. Met de oprichting van een kamer voor de bouwsector wordt tevens beoogd het aantal gerechtelijke geschillen in deze sector te verminderen, zonder daarbij het recht van consumenten en ondernemingen op toegang tot de rechtbanken te beperken.

Het nieuwe artikel XVI.15/1 van het WER definieert het toepassingsgebied voor de kamer voor de bouwsector.

Wat personen betreft is de bevoegdheid van de kamer voor de bouwsector ruim gedefinieerd. Het is de bedoeling om alle actoren die bij een consumentengeschil in de bouw betrokken kunnen zijn, op te nemen, met name aannemers (zoals: algemene aannemers, loodgieters, elektriciens, verwarmingsinstallateurs, houtbewerkers enz.), architecten, ingenieurs, landmeters, werfleidende, gezondheids- en veiligheidscoördinatoren, vastgoedontwikkelaars. Daarnaast worden ook de verzekeringsmaatschappijen betrokken bij de buitengerechtelijke procedures voor de kamer voor de bouwsector indien een van de partijen bij het consumentengeschil zich beroept op een verzekeringsovereenkomst.

Die bijzonder ruime bevoegdheid wat personen betreft, strekt ertoe de doeltreffendheid van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de bouwsector te waarborgen door ervoor te zorgen dat alle betrokken partijen wettelijk verplicht zijn om aan de procedure deel te nemen. Dat verklaart ook waarom het wetsontwerp ook verzekeraars waarvan de dekking door een van de andere betrokken partijen wordt ingeroepen, verplicht zijn om aan de procedure deel te nemen.

Ook op materieel vlak is de bevoegdheid van de kamer voor de bouwsector zeer ruim gedefinieerd, aangezien zij alle consumentengeschillen dekt, zoals gedefinieerd in artikel I.19, 2°, van het WER, tussen een consument en een onderneming die actief is in de bouwsector. Met die definitie worden alle geschillen gedekt die betrekking hebben op de uitvoering van een overeenkomst voor de uitvoering van prestaties op onroerende goederen. Daarmee wordt de kamer voor de bouwsector de bevoegdheid gegeven om geschillen te behandelen tussen een onderneming en een consument die door een overeenkomst gebonden zijn. Om in de toekomst het toepassingsgebied *ratione materiae* te kunnen

Tout d'abord, le champ d'application de la chambre chargée du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le secteur de la construction est défini. Il s'agit d'un secteur où surviennent souvent des litiges coûteux et techniquement complexes, ayant un impact considérable pour les consommateurs. Cette chambre garantira un traitement rapide et efficace à moindre coût. La création d'une chambre pour le secteur de la construction vise également à réduire le nombre de litiges judiciaires dans ce secteur, sans pour autant limiter le droit des consommateurs et des entreprises d'accéder aux tribunaux.

L'article XVI.15/1 du CDE définit le champ d'application de la chambre pour le secteur de la construction.

Sur le plan personnel, la compétence de la chambre de médiation pour le secteur de la construction a été définie de façon large. L'objectif est d'inclure l'ensemble des acteurs susceptibles d'être impliqués dans un litige de consommation en matière de construction, qu'il s'agisse notamment des entrepreneurs (tels que par exemple: les entrepreneurs généraux, plombiers, électriciens, chauffagistes, menuisiers, etc.), des architectes, des ingénieurs, des géomètres-experts, des conducteurs de chantier, des coordinateurs santé et sécurité, des promoteurs immobiliers. En outre, les compagnies d'assurances sont également impliquées, dans les procédures de règlement extrajudiciaire menées devant la chambre pour le secteur de la construction, lorsque l'une des parties au litige de consommation concerné invoque le bénéfice d'un contrat d'assurance.

Ce champ de compétence personnel particulièrement large vise à garantir l'efficacité de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le secteur de la construction, en s'assurant que tous les acteurs concernés soient légalement tenus de participer à la procédure. C'est également ce qui explique que le projet de loi oblige aussi les assureurs dont la couverture est invoquée par une des autres parties impliquées à participer à la procédure.

Sur le plan matériel, la compétence de la chambre de médiation pour le secteur de la construction est définie très largement aussi puisqu'elle couvre tout litige de consommation, tel qu'il est défini à l'article I.19, 2°, du CDE opposant un consommateur à une entreprise active dans le secteur de la construction. Cette définition couvre tous les litiges relatifs à l'exécution d'un contrat portant sur la réalisation de prestations sur des biens immobiliers. Cela confère à la chambre pour le secteur de la construction la compétence de traiter les litiges opposant une entreprise à un consommateur liés par un contrat. Afin de pouvoir adapter à l'avenir le champ d'application *ratione materiae* en fonction des évolutions du secteur,

aanpassen aan evoluties binnen de sector, wordt aan de Koning te bevoegdheid gegeven om ondernemingen die andere bouwactiviteiten uitvoeren aan te wijzen die onder de bevoegdheid van de kamer zullen ressorteren.

Ten tweede, bepaalt het nieuwe artikel XVI.15/1, § 2, het toepassingsgebied van de kamer voor de sector van de detailhandel. Deze kamer behandelt geschillen tussen een consument en een onderneming actief in de sector van de detailhandel, zoals gedefinieerd in artikel XVI.19, 8°, van het WER. Ook diensten die voortvloeien uit deze overeenkomst zoals de levering en eventuele installatie, vallen eveneens binnen het toepassingsgebied van deze kamer.

Tot en met 31 januari 2024 bestond voor de sector van de handel een gekwalificeerde entiteit. De bevoegdheid van de Ombudsman voor de Handel was echter beperkt tot geschillen met geregistreerde handelaars. Sinds 1 januari 2025 is de Consumentenombudsdienst, als residuaire entiteit, als enige bevoegd voor alle consumentengeschillen binnen de sector van de handel.

Ten derde, bepaalt het nieuwe artikel XVI.15/1, § 3, het toepassingsgebied van de kamer voor de sector “automotovelo”. Ook in de “automotosector” bestond tot november 2022 een gekwalificeerde entiteit. Naar aanleiding van een interne herstructurering verloor deze entiteit haar erkenning, met als gevolg dat de Consumentenombudsdienst bevoegd werd voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen in deze sector.

Ten vierde, voorziet het artikel XVI.15/1, § 4, van het WER in het toepassingsgebied van de residuaire kamer. Ingevolge de gewijzigde structuur van de Consumentenombudsdienst moet de voorheen aan hem toegekende opdracht, zoals bedoeld in artikel XVI.6, 3°, van het WER nu uitdrukkelijk worden toegekend aan een residuaire kamer om de bevoegdheid van die kamer af te stemmen op de andere binnen zijn structuur ingerichte kamers.

Art. 24

Het artikel heeft betrekking op de deelnameverplichting van ondernemingen, die zich uitstrekt tot alle geschillen die behandeld worden door de kamers van de Consumentenombudsdienst.

De ADR-richtlijn staat de lidstaten uitdrukkelijk toe om ondernemingen te verplichten om deel te nemen aan een procedure voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen. Artikel XVI.26/1 van het

il est conféré au Roi la compétence de désigner des entreprises exerçant d'autres activités de construction qui relèveront de la compétence de la chambre.

Deuxièmement, le nouvel article XVI.15/1, § 2, définit le champ d'application de la chambre pour le secteur du commerce de détail. Cette chambre traite les litiges entre un consommateur et une entreprise active dans le secteur du commerce de détail, tel que défini à l'article I.19, 8°, du CDE. Les services découlant de ce contrat, tels que la livraison et l'installation éventuelle, relèvent également du champ d'application de cette chambre.

Jusqu'au 31 janvier 2024, il existait une entité qualifiée pour le secteur du commerce. La compétence du Médiateur du commerce était toutefois limitée aux litiges impliquant des commerçants enregistrés. Depuis le 1^{er} janvier 2025, le Service de médiation pour le consommateur, en tant qu'entité résiduelle, est seul compétent pour tous les litiges de consommation au sein du secteur du commerce.

Troisièmement, le nouvel article XVI.15/1, § 3, définit le champ d'application de la chambre pour le secteur “automotovélo”. Dans le “secteur automobile”, il existait également une entité qualifiée jusqu'en novembre 2022. À la suite d'une restructuration interne, cette entité a perdu son agrément, ce qui a eu pour conséquence que le Service de médiation pour le consommateur est devenu compétent pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans ce secteur.

En quatrième lieu, l'article XVI.15/1, § 4, du CDE définit le champ d'application de la chambre résiduelle. En raison de la modification de la structure du Service de médiation pour le consommateur, la mission qui lui était auparavant attribuée, telle que visée à l'article XVI.6, 3°, du CDE, doit désormais être expressément attribuée à une chambre résiduelle afin d'aligner la compétence de cette chambre sur celle des autres chambres mises en place au sein de sa structure.

Art. 24

L'article concerne l'obligation de participation des entreprises, qui s'étend à tous les litiges traités par les chambres du Service de médiation pour le consommateur.

La directive REL autorise expressément les États membres à imposer une participation obligatoire des entreprises à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. L'article XVI.26/1 du CDE

WER biedt gekwalificeerde entiteiten die mogelijkheid, terwijl aan de consument de mogelijkheid wordt gegarandeerd om zich op elk moment uit de ADR-procedure terug te trekken als hij niet tevreden is over het verloop of de werking ervan.

In toepassing van het ontworpen artikel XVI.16/1 rust een deelnameverplichting op de ondernemingen in het kader van procedure voor de Consumentenombudsdienst. Om de doeltreffendheid te waarborgen van de ADR-procedures die voor de Consumentenombudsdienst (of een van zijn kamers) worden opgestart, en om te voorkomen dat de bij een consumentengeschil betrokken ondernemingen de procedure kunnen blokkeren door niet te reageren of door te weigeren om deel te nemen, is voortaan de deelname van de onderneming verplicht wanneer de Consumentenombudsdienst (via een van zijn kamers) een consumentengeschil behandelt waarvoor hij bevoegd is. Dat betekent dat elke contractuele clausule die daarmee in strijd is, als niet geschreven wordt beschouwd.

In toepassing van het ontworpen artikel XVI.4, § 1, tweede lid, houdt de deelnameverplichting voor de onderneming met name het volgende in:

- de verplichting om bij elke procedure aanwezig te zijn;
- de verplichting om mee te werken, de nodige documenten te verstrekken en de termijnen na te leven;
- de verplichting om actief deel te nemen aan de uitwisselingen;
- de onmogelijkheid om zich vóór het einde van de procedure terug te trekken.

Het staat de consument daarentegen nog steeds vrij om op elk moment een beroep te doen op de gerechtelijke instanties, zelfs als er een buitengerechtelijke procedure loopt voor de Consumentenombudsdienst. In dat geval wordt de buitengerechtelijke procedure beëindigd. Hoewel de consument over deze vrijheid beschikt, wordt ook van hem verwacht dat hij te goeder trouw meewerkt aan de procedure met het oog op het welslagen ervan.

Na het afronden van de ADR-procedure blijven beide partijen beschikken over de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure op te starten.

offre ainsi cette possibilité aux entités qualifiées, tout en garantissant au consommateur la faculté de se retirer à tout moment de la procédure REL s'il n'est pas satisfait de son déroulement ou de son fonctionnement.

En application de l'article XVI.16/1 en projet, une obligation de participation incombe aux entreprises dans le cadre de la procédure devant le Service de médiation pour le consommateur. Afin de garantir l'efficacité des procédures REL initiées devant le Service de médiation pour le consommateur (ou l'une de ses chambres), et éviter que les entreprises concernées par un litige de consommation puissent bloquer la procédure par inertie ou refus de participer, la participation de l'entreprise est désormais obligatoire lorsque le Service de médiation pour le consommateur (par l'intermédiaire de l'une de ses chambres) traite un litige de consommation pour lequel il est compétent. Ceci signifie que toute clause contractuelle contraire est réputée non écrite.

En application de l'article XVI.4, § 1^{er}, alinéa 2, en projet, l'obligation de participation implique notamment pour l'entreprise:

- l'obligation de se présenter à toute procédure;
- l'obligation de collaborer, de fournir les pièces utiles et de respecter les délais;
- l'obligation de participer activement aux échanges;
- l'impossibilité de se retirer avant la fin de la procédure.

Le consommateur de son côté reste libre de saisir à tout moment les instances judiciaires, et ce même si une procédure de règlement extrajudiciaire est en cours devant le Service de médiation pour le consommateur. Dans ce cas, la procédure de règlement extrajudiciaire prend fin. Bien que le consommateur dispose de cette liberté, il est également attendu de lui qu'il collabore de bonne foi à la procédure en vue de son succès.

Après la clôture de la procédure REL, les deux parties conservent la possibilité d'introduire une procédure judiciaire.

Art. 26

Het artikel voegt een nieuwe paragraaf toe aan artikel XVI.19 van het WER, en geeft de Consumentenombudsdienst de mogelijkheid om een expert aan te stellen. Deze optie voor de Consumentenombudsdienst kan voornamelijk nuttig zijn voor geschillen van een meer technische aard. Alvorens een expert aan te stellen, is wel vereist dat de Consumentenombudsdienst daartoe de voorafgaandelijk instemming van de partijen bekomt. Het zijn immers de partijen die zullen instaan voor de kosten verbonden aan het opstellen van het verslag van de expert. Wat deze kosten betreft, moet de expert voorafgaandelijk een raming maken om aan de partijen toe te laten een geïnformeerde beslissing te nemen. Pas wanneer de partijen op de hoogte zijn van deze kosten, en hun uitdrukkelijk akkoord tot uitvoering hebben gegeven, gaat de expert over tot de uitvoering van zijn opdracht. De expert kan vervolgens rechtstreeks aan de partijen de betaling opeisen, waarbij elke partij, betrokken in de behandeling van het geschil, instaat voor de helft ervan.

Het technisch verslag opgesteld door de aangestelde expert heeft een bindend karakter. Dit kan de partijen aansporen tot ernstige verzoeningspogingen. Wanneer geen minnelijke schikking kan worden bereikt, kan het verslag een eventueel daaropvolgende gerechtelijke procedure aanzienlijk versnellen. Deze praktijk wordt reeds gehanteerd bij de Verzoeningscommissie Bouw, die technische bouwgeschillen behandelt. Uit de praktijk is gebleken dat de rechter vaak waarde hecht aan het reeds opgestelde expertisverslag en veelal geen nieuwe expertise meer zal laten uitvoeren maar zijn uitspraak zal baseren op het bestaande technische verslag.

Art. 28

Het artikel voegt een nieuwe afdeling in die de verwerking van persoonsgegevens binnen de Consumentenombudsdienst uiteen zet.

Art. 29

Het artikel voert een nieuwe bepaling in, waarin de wettelijke basis voor het verwerken van persoonsgegevens door de Consumentenombudsdienst, met inbegrip van zijn kamers, wordt uiteengezet. De invoering van deze bepaling vloeit voort uit de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en

Art. 26

L'article ajoute un nouveau paragraphe à l'article XVI.19 du CDE et donne au Service de médiation pour le consommateur la possibilité de désigner un expert. Cette option offerte au Service de médiation pour le consommateur peut s'avérer particulièrement utile pour les litiges de nature plus technique. Avant de désigner un expert, le Service de médiation pour le consommateur est toutefois tenu d'obtenir l'accord préalable des parties. Ce sont en effet les parties qui prendront en charge les frais liés à la rédaction du rapport de l'expert. En ce qui concerne ces frais, l'expert doit établir au préalable une estimation afin de permettre aux parties de prendre une décision en connaissance de cause. Ce n'est que lorsque les parties ont pris connaissance de ces frais et ont donné leur accord exprès à la réalisation de la mission que l'expert procède à l'exécution de sa mission. L'expert peut alors réclamer le paiement directement aux parties, chaque partie impliquée dans le traitement du litige en assumant la moitié.

Le rapport technique établi par l'expert désigné a un caractère contraignant. Cela peut inciter les parties à faire de sérieux efforts de conciliation. Lorsqu'aucun accord à l'amiable ne peut être trouvé, le rapport peut considérablement accélérer une éventuelle procédure judiciaire ultérieure. Cette pratique est déjà appliquée par la Commission de Conciliation Construction, qui traite les litiges techniques en matière de construction. L'expérience montre que le juge accorde souvent de l'importance au rapport d'expertise déjà établi et qu'il ne demandera généralement pas de nouvelle expertise, mais fondera sa décision sur le rapport technique existant.

Art. 28

L'article ajoute une nouvelle section qui régit le traitement des données à caractère personnel au sein du Service de médiation pour le consommateur.

Art. 29

L'article introduit une nouvelle disposition qui définit la base juridique du traitement des données à caractère personnel par le Service de médiation pour le Consommateur, y compris ses chambres. L'introduction de cette disposition découle du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la

tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna “algemene verordening gegevensbescherming”).

De algemene verordening gegevensbescherming verbiedt de verzameling van persoonsgegevens die niet noodzakelijk zijn voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld, als bijzondere toepassing van het minimalisatieprincipe. De doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt, worden in dit artikel uiteengezet. Het betreft onder meer de wettelijke opdrachten van de Consumentenombudsdienst.

Art. 30

In het artikel wordt vastgesteld welke persoonsgegevens of categorieën van persoonsgegevens de consument moet verstrekken om gebruik te kunnen maken van de aangeboden diensten van de Consumentenombudsdienst, waarbij die gegevens noodzakelijk zijn voor de behandeling van zijn aanvraag.

In dit artikel wordt gespecificeerd welke categorieën van persoonsgegevens, door de Consumentenombudsdienst verzameld en vervolgens doorgegeven worden aan andere gekwalificeerde entiteiten, met het oog op de behandeling van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil.

Art. 31

Het artikel strekt ertoe te verduidelijken dat, wanneer binnen een gekwalificeerde entiteit, kamers worden ingericht, elk van deze kamers moet voldoen aan de vereisten voorgeschreven door of krachtens het artikel XVI.25 van het WER. Verder worden ook de consequenties vastgelegd die van toepassing zullen zijn wanneer dit niet wordt gerespecteerd.

Art. 32

Dit artikel actualiseert de verwijzing naar de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer in het actuele artikel XVI.26/3 van het WER. Die wet werd opgeheven door de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en vervangen door de rechtstreekse toepassing van de algemene verordening gegevensbescherming.

Verder wordt benadrukt dat het boek XVI van het WER fungeert als wettelijk kader tot bepaling van de voorwaarden en vereisten waaraan entiteiten dienen te voldoen

directive 95/46/CE (ci-après “règlement général sur la protection des données”).

Le règlement général sur la protection des données prohibe la collecte de données à caractère personnel qui ne sont pas nécessaires à l’accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, en tant qu’application particulière du principe de minimisation. Les finalités pour lesquelles les données à caractère personnel sont collectées et traitées sont exposées dans le présent article. Il s’agit notamment des missions légales du Service de médiation pour le consommateur.

Art. 30

L’article définit les données ou catégories de données à caractère personnel que le consommateur est requis de fournir afin de pouvoir utiliser chacun des services offerts par le Service de médiation pour le consommateur, ces données étant nécessaires pour le traitement de sa demande.

Cet article précise quelles catégories de données à caractère personnel sont collectées par le Service de médiation pour le consommateur, puis transmises à d’autres entités qualifiées, en vue du traitement des demandes de règlement extrajudiciaire d’un litige de consommation.

Art. 31

L’article vise à préciser que, lorsqu’une entité qualifiée crée des chambres, chacune de ces chambres doit, satisfaire aux exigences prévues par ou en vertu de l’article XVI.25 du CDE. Il fixe également les conséquences applicables en cas de non-respect de ces exigences.

Art. 32

Cet article actualise la référence à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée dans l’articlecle XVI.26/3 actuel du CDE. Cette loi a été abrogée par la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l’égard des traitements de données à caractère personnel et remplacée par l’application directe du règlement général sur la protection des données.

Il convient de souligner que le livre XVI du CDE sert de cadre juridique pour déterminer les conditions et les exigences auxquelles les entités doivent satisfaire afin

opdat zij zouden kunnen worden erkend als zogenaamde “gekwalficeerde entiteit” voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen (hierna “ADR-entiteit”), zoals bepaald in de ADR-richtlijn. Met uitzondering van de oprichting van de Consumentenombudsdienst via het boek XVI van het WER, worden via deze wetgeving geen andere ADR-entiteiten opgericht. Opdat een entiteit zou kunnen worden erkend, vereist boek XVI van het WER niet dat de oprichting van de entiteit bij wet gebeurt. Ongeacht de wijze waarop een entiteit is opgericht, dient elke entiteit vanzelfsprekend wel de verplichtingen voortvloeiend uit de algemene verordening gegevensbescherming te respecteren. Overeenkomstig de ADR-richtlijn, behoort het tot de verantwoordelijkheid van elke ADR-entiteit om de nodige mechanismen daartoe op te zetten. Wanneer een entiteit bij wet wordt opgericht, is het dan ook, omwille van voorgaande redenen, binnen het kader van die specifieke wetgeving dat de relevante bepalingen omtrent de verwerking van persoonsgegevens moeten worden voorzien met het oog op het respecteren van de algemene verordening gegevensbescherming.

De minister van Economie,

David Clarinval

De minister van Consumentenbescherming,

Rob Beenders

d’être reconnues comme “entités qualifiées” pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (ci-après “entité REL”), comme le prévoit la directive REL. À l’exception de la création du Service de médiation pour le consommateur par le livre XVI du CDE, aucune autre entité REL n’est créée par cette législation. Pour qu’une entité puisse être reconnue, le livre XVI du CDE n’exige pas que la création de l’entité se fasse par la loi. Quelle que soit la manière dont une entité a été créée, chaque entité doit bien entendu respecter les obligations découlant du règlement général sur la protection des données. Conformément à la directive REL, il appartient à chaque entité REL de mettre en place les mécanismes nécessaires à cet effet. Lorsqu’une entité est créée par la loi, c’est donc, pour les raisons susmentionnées, dans le cadre de cette législation spécifique que les dispositions pertinentes relatives au traitement des données à caractère personnel doivent être prévues afin de respecter le règlement général sur la protection des données.

Le ministre de l’Économie,

David Clarinval

Le ministre de la Protection des consommateurs,

Rob Beenders

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

**Voorontwerp van wet tot wijziging
van de boeken I, XV en XVI
van het Wetboek van economisch recht**

Hoofdstuk 1. Algemene bepaling

Artikel 1. Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Hoofdstuk 2. Wijzigingen van het Wetboek van economisch recht**Afdeling 1. – Wijziging van het boek I van het Wetboek van economisch recht**

Art. 2. Artikel I.19, eerste lid, van het Wetboek van economisch recht, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014 en laatstelijk gewijzigd bij de wet van 15 april 2018, wordt aangevuld met de bepalingen onder 7° tot 10°, luidende:

“7° bouwpromotor: diegene wiens hoofd- of bijberoep, met uitsluiting van occasionele verrichtingen, erin bestaat gebouwen op te richten of te laten oprichten om ze hetzij vóór de oprichting, hetzij tijdens de oprichting, hetzij binnen een termijn van vijf jaar na de oprichting, onder bezwarende titel geheel of ten dele te vervreemden;

8° detailhandel: de wederverkoop van nieuwe en gebruikte goederen aan eindgebruikers voor persoonlijke of huishoudelijke consumptie of gebruik, door ondernemingen zoals bedoeld in bijlage I bij Verordening (EG) nr. 1893/2006 van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van de statistische classificatie van economische activiteiten NACE Rev. 2 en tot wijziging van Verordening (EEG) nr. 3037/90 en enkele EG-verordeningen op specifieke statistische gebieden, onder sectie G groot- en detailhandel, afdeling 47 inzake detailhandel;

9° voertuig: elk middel van vervoer te land, alsmede alle verrijdbaar landbouw- of bedrijfsmaterieel;

10° algemene verordening gegevensbescherming: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.”.

Afdeling 2. – Wijziging van het boek XV van het Wetboek van economisch recht

Art. 3. In artikel XV.125 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014 en laatstelijk gewijzigd bij de wet van 18 april 2017, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

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

**Avant-projet de loi portant modifications
des livres I^{er}, XV et XVI
du Code de droit économique**

Chapitre 1^{er}. Disposition générale

Article 1^{er}. Cette loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Chapitre 2. Modifications du Code de droit économique**Section 1^{re}. – Modification du livre I^{er} du Code de droit économique**

Art. 2. L'article I.19, alinéa 1^{er}, du Code de droit économique, inséré par la loi du 4 avril 2014 et modifié en dernier lieu par la loi du 15 avril 2018, est complété par les 7° à 10° rédigés comme suit:

“7° promoteur immobilier: la personne dont l'activité professionnelle, à titre principal ou accessoire, consiste, à l'exclusion des opérations occasionnelles, à construire ou à faire construire des bâtiments en vue de les céder à titre onéreux, en tout ou en partie, soit avant la construction, soit en cours de construction, soit dans un délai de cinq ans après la construction;

8° commerce de détail: la revente au consommateur final de biens neufs ou d'occasion destinés à la consommation des particuliers ou des ménages, par des entreprises telles que visées à l'annexe I du règlement (CE) n° 1893/2006 du Parlement européen et du Conseil établissant la nomenclature statistique des activités économiques NACE Rév. 2 et modifiant le règlement (CEE) n° 3037/90 du Conseil ainsi que certains règlements (CE) relatifs à des domaines statistiques spécifiques, sous la section G “Commerce de gros et de détail”, division 47 relative au commerce de détail;

9° véhicule: tout moyen de transport par terre, ainsi que tout matériel mobile agricole ou industriel;

10° règlement général sur la protection des données: Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.”.

Section 2. – Modification du livre XV du Code de droit économique

Art. 3. À l'article XV.125 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014 et modifié en dernier lieu par la loi du 18 avril 2017, les modifications suivantes sont apportées:

a) in paragraaf 1 worden de woorden “XVI.16/1,” ingevoegd tussen de woorden “XVI.4, §§ 1 tot 3,” en de woorden “XVI.17, § 2”;

b) in paragraaf 2 worden de woorden “XVI.16/1,” ingevoegd tussen de woorden “XVI.4, §§ 1 tot 3,” en de woorden “XVI.17, § 2”.

Afdeling 3. – Wijzigingen van het boek XVI van het Wetboek van economisch recht

Art. 4. Artikel XVI.1 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt aangevuld met een lid, luidende:

“Dit boek is ook van toepassing op de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een vereniging van mede-eigenaars bedoeld in artikel 3.86 van het Burgerlijk Wetboek van het gebouw of van een groep van gebouwen in gedwongen mede-eigendom waarvan vijfenzeventig procent of meer van haar aandelen in de gemeenschappelijke delen zijn toebedeeld aan kavels die geen professionele bestemming kunnen hebben overeenkomstig de statuten van de mede-eigendom.”.

Art. 5. In artikel XVI.5 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in de Franse tekst wordt het woord “*Médiation*” vervangen door het woord “*médiation*”;

2° de woorden “een dienst” worden vervangen door het woord “kamers”;

3° het artikel waarvan de bestaande tekst paragraaf 1 zal vormen, wordt aangevuld met een paragraaf 2, luidende:

“§ 2. De Consumentenombudsdienst bestaat uit de volgende kamers:

1° een residuaire kamer, belast met de aanvragen die onder het toepassingsgebied vallen zoals bepaald in artikel XVI.15/1, § 4;

2° een kamer voor de bouwsector, belast met de aanvragen die onder het toepassingsgebied vallen zoals bepaald in artikel XVI.15/1, § 1;

3° een kamer voor de sector van de detailhandel, belast met de aanvragen die onder het toepassingsgebied vallen zoals bepaald in artikel XVI.15/1, § 2;

4° een kamer voor de sector automotovoel, belast met de aanvragen die onder het toepassingsgebied vallen zoals bepaald in artikel XVI.15/1, § 3.”.

Art. 6. In artikel XVI.6 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

a) dans le paragraphe 1^{er} les mots “XVI.16/1,” sont insérés entre les mots “XVI.4, §§ 1 à 3,” et les mots “XVI.17, § 2”;

b) dans le paragraphe 2 les mots “XVI.16/1,” sont insérés entre les mots “XVI.4, §§ 1 à 3,” et les mots “XVI.17, § 2”.

Section 3. – Modifications du livre XVI du Code de droit économique

Art. 4. L'article XVI.1 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, est complété par un alinéa, rédigé comme suit:

“Le présent livre est également applicable aux contrats conclus entre une entreprise et une association de copropriétaires visée à l'article 3.86 du Code civil d'un immeuble ou d'un groupe d'immeubles en copropriété forcée dont septante-cinq pour cent des quotes-parts ou plus dans ses parties communes sont attribuées à des lots qui ne peuvent pas avoir une affectation professionnelle conformément aux statuts de copropriété.”.

Art. 5. À l'article XVI.5 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, les modifications suivantes sont apportées:

1° dans le texte français, le mot “*Médiation*” est remplacé par le mot “*médiation*”;

2° les mots “un service” sont remplacés par les mots “des chambres”;

3° l'article dont le texte actuel formera le paragraphe 1^{er}, est complété par un paragraphe 2, rédigé comme suit:

“§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur comprend les chambres suivantes:

1° une chambre résiduelle, chargée d'examiner les demandes relevant du champ d'application tel que défini à l'article XVI.15/1, § 4;

2° une chambre dédiée au secteur de la construction, chargée de traiter les demandes relevant du champ d'application défini à l'article XVI.15/1, § 1^{er};

3° une chambre dédiée au secteur du commerce de détail, chargée de traiter les demandes relevant du champ d'application défini à l'article XVI.15/1, § 2;

4° une chambre dédiée au secteur automotovélo, chargée de traiter les demandes relevant du champ d'application défini à l'article XVI.15/1, § 3.”.

Art. 6. Dans l'article XVI.6 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, les modifications suivantes sont apportées:

a) in de bepaling onder 1° worden de woorden “over hun rechten en plichten, in het bijzonder” opgeheven;

b) in de bepaling onder 2° worden de woorden “hetzij bezorgen aan de terzake bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen” vervangen door de woorden “deze bezorgen aan een desgevallend bevoegde gekwalificeerde entiteit”;

c) in de Franse tekst van de bepaling onder 3° worden de woorden “de consummation” ingevoegd tussen de woorden “d’un litige” en de woorden “pour laquelle”;

d) het artikel wordt aangevuld met de bepalingen onder 4° en 5°, luidende:

“4° de inning van de ondernemingsbijdragen, zoals bedoeld in artikel XVI.11, § 1, eerste lid, 2°, die worden geheven bij de ondernemingen voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

5° desgevallend, de inning van andere dossier gerelateerde kosten.”.

Art. 7. In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 1 van hetzelfde Wetboek wordt een artikel XVI.6/1 ingevoegd, luidende:

“Art. XVI.6/1. Wanneer de Consumentenombudsdienst de behandeling van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen die onder zijn bevoegdheid vallen, toevertrouwd aan kamers die in zijn schoot zijn opgericht, waakt de Consumentenombudsdienst erover dat elke kamer, net als hijzelf, voldoet aan de vereisten die zijn voorgeschreven door of krachtens artikel XVI.25.

Elke wijziging die betrekking heeft op de in het eerste lid bedoelde vereisten wordt onverwijld ter kennis gebracht van de FOD Economie.

Wanneer de Consumentenombudsdienst of een van zijn kamers niet langer aan de in het eerste lid bedoelde vereisten voldoet, verliest de Consumentenombudsdienst zijn erkenning geheel of gedeeltelijk en wordt hij geheel of gedeeltelijk geschrapt van de lijst bedoeld in artikel XVI.24. Voordat de Consumentenombudsdienst van de genoemde lijst wordt geschrapt, wordt hij gehoord.”.

Art. 8. In artikel XVI.8 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014 en gewijzigd bij de wet van 18 april 2017, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° paragraaf 4 wordt opgeheven;

2° paragraaf 5 wordt vervangen als volgt:

“§ 5. De leden van het Directiecomité vormen een college. Het Directiecomité kan aan één of meer van zijn leden delegaties verlenen door een collegiale beslissing.

Wanneer een lid van het Directiecomité zich in de onmogelijkheid bevindt zijn ambt uit te oefenen, of wanneer het mandaat van het lid van het Directiecomité niet ingevuld is of

a) au 1°, les mots “sur leurs droits et obligations, en particulier” sont abrogés;

b) au 2°, les mots “, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente, soit la traiter lui-même” sont remplacés par les mots “la transmettre à une entité qualifiée compétente”;

c) dans le texte français du 3°, les mots “de consommation” sont insérés entre les mots “d’un litige” et les mots “pour laquelle”;

d) l’article est complété par les 4° et 5°, rédigés comme suit:

“4° la perception des cotisations des entreprises, telles que visées à l’article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, qui sont prélevées auprès des entreprises pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

5° le cas échéant, la perception d’autres frais liés au dossier.”.

Art. 7. Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 1^{er} du même Code, il est inséré un article XVI.6/1, rédigé comme suit:

“Art. XVI.6/1. Lorsque le Service de médiation pour le consommateur confie le traitement des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation relevant de sa compétence à des chambres créées en son sein, il veille à ce que chaque chambre, tout comme lui-même, satisfasse aux exigences prescrites par ou en vertu de l’article XVI.25.

Toute modification concernant les exigences visées à l’alinéa 1^{er} est immédiatement portée à la connaissance du SPF Économie.

Lorsque le Service de médiation pour le consommateur ou l’une de ses chambres ne satisfait plus aux exigences visées à l’alinéa 1^{er}, le Service de médiation des consommateurs perd son agrément en tout ou en partie et est rayée en tout ou en partie de la liste visée à l’article XVI.24. Avant d’être retiré de ladite liste, le Service de médiation pour le consommateur est entendu.”.

Art. 8. À l’article XVI.8 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014 et modifié par la loi du 18 avril 2017, les modifications suivantes sont apportées:

1° le paragraphe 4 est abrogé;

2° le paragraphe 5 est remplacé par ce qui suit:

“§ 5. Les membres du Comité de direction forment un collège. Le Comité de direction peut déléguer des pouvoirs à un ou plusieurs de ses membres par une décision collégiale.

Lorsqu’un membre du Comité de direction se trouve dans l’impossibilité d’exercer ses fonctions, ou lorsque le mandat du membre du Comité de direction n’est pas pourvu ou prend

een einde neemt om welke reden ook, zijn de andere leden van het Directiecomité, gemachtigd zijn bevoegdheden tijdelijk uit te oefenen.”

Art. 9. Artikel XVI.11 van hetzelfde Wetboek, vervangen bij de wet van 18 april 2017, wordt vervangen als volgt:

“Art. XVI.11. § 1. Ter vervulling van zijn opdrachten bedoeld in artikel XVI.6 kan de Consumentenombudsdienst worden gefinancierd door:

1° een subsidie ten laste van de algemene uitgavenbegroting;

2° bijdragen door de ondernemingen voor de ontvankelijke aanvragen tot de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bedoeld in artikel XVI.6, 3°;

3° een gedeelte van de “ombudsbijdragen” die worden geheven ter financiering van de ombudsdiensten bedoeld in artikel XVI.8, § 1;

4° bijdragen van de ombudsdiensten die zetelen in het directiecomité van de Consumentenombudsdienst, ten belope van hun aandeel in de huisvestingskosten.

De Koning kan de bijdragen bedoeld in de bepaling onder het eerste lid, 3°, opheffen van zodra de andere financieringsbronnen bedoeld in het eerste lid op duurzame wijze de financiering van de Consumentenombudsdienst verzekeren. De bijdrage bedoeld in het eerste lid, 4°, is niet van toepassing zolang de bepaling onder het eerste lid, 3°, niet is opgeheven.

§ 2. De Koning bepaalt de bijdragen bedoeld in paragraaf 1, eerste lid, 2° tot 4°.

§ 3. De in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdrage wordt vastgesteld op basis van de werkingskosten van de Consumentenombudsdienst en de desgevallend op grond van paragraaf 1, eerste lid, 1°, 3° en 4°, toegekende middelen en strekt ertoe de werkingskosten verbonden aan de behandeling van het geschil te dekken. De Koning houdt daarbij rekening met de desgevallend op grond van paragraaf 5 aangelegde werkingsreserves.

De Koning kan de voorwaarden en de inningsmodaliteiten van in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdrage bepalen.

§ 4. Met het oog op het bepalen van de in paragraaf 1, eerste lid, 2° en 4°, bedoelde bijdragen bezorgt de Consumentenombudsdienst jaarlijks aan de minister en aan de minister bevoegd voor begroting de volgende informatie:

1° de algemene begroting van de Consumentenombudsdienst voor het komende kalenderjaar;

2° een raming van de kosten verbonden aan de behandeling van een geschil binnen de Consumentenombudsdienst;

fin pour quelque raison que ce soit, les autres membres du Comité de direction sont habilités à exercer temporairement ses compétences.”

Art. 9. L'article XVI.11 du même Code, remplacé par la loi du 18 avril 2017, est remplacé par ce qui suit:

“Art. XVI.11. § 1^{er}. Afin de remplir les missions visées à l'article XVI.6, le Service de médiation des consommateurs peut être financé par:

1° une subvention à la charge du budget général des dépenses;

2° des contributions par les entreprises pour les demandes recevables en vue du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visés à l'article XVI.6, 3°;

3° une partie des “cotisations d'ombudsman” qui sont prélevées afin de financer les médiateurs visés à l'article XVI.8, § 1^{er};

4° des contributions des services de médiation siégeant au comité de direction du Service de médiation des consommateurs, à concurrence de leur part dans les frais de fonctionnement.

Le Roi peut supprimer les contributions visées à l'alinéa 1^{er}, 3°, dès lors que les autres sources de financement visées à l'alinéa 1^{er} assurent de manière durable le financement du Service de médiation pour le consommateur. La contribution visée à l'alinéa 1^{er}, 4°, n'est pas applicable tant que la disposition visée à l'alinéa 1^{er}, 3°, n'a pas été abrogée.

§ 2. Le Roi fixe le montant des contributions visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2° à 4°.

§ 3. La contribution visée au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, est fixée sur la base des frais de fonctionnement du Service de médiation pour le consommateur et, le cas échéant, des moyens alloués en vertu du paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, 3° et 4°, et vise à couvrir les frais de fonctionnement liés au traitement du litige. Le Roi tient, à cet effet, compte des réserves de fonctionnement, le cas échéant, constituées en application du paragraphe 5.

Le Roi peut déterminer les conditions et les modalités de perception de la cotisation visée au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°.

§ 4. En vue de la fixation des contributions visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2° et 4°, le Service de médiation pour le consommateur transmet chaque année au ministre et au ministre chargé du budget les informations suivantes:

1° le budget général du Service de médiation des consommateurs pour l'année civile à venir;

2° une estimation des frais liés au traitement d'un litige au sein du Service de médiation pour le consommateur;

3° een overzicht van de in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdragen die gedurende het voorgaande kalenderjaar werden gevorderd van de onderneming;

4° het percentage van de in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdragen die effectief geïnd werden;

5° de balans van de rekeningen.

De Koning kan bepalen welke bijkomende inlichtingen de Consumentenombudsdienst bezorgt met het oog op het bepalen van de in paragraaf 1, eerste lid, 2° en 4°, bedoelde bijdragen.

§ 5. Indien de bijdragen ontvangen op grond van paragraaf 1, eerste lid, 4°, hoger zijn dan de werkelijke kosten, gebruikt de Consumentenombudsdienst de overschotten voor het aanleggen van een werkingsreserve.

§ 6. Bij gebreke van betaling van de in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdragen binnen de door de Koning vastgestelde termijn, wordt de invordering ervan door de Consumentenombudsdienst toevertrouwd aan de administratie van de Federale Overheidsdienst Financiën, die belast is met de inning en invordering van de fiscale en niet-fiscale schuldvorderingen, overeenkomstig de artikelen 3 en volgende van de domaniale wet van 22 december 1949.”.

Art. 10. In artikel XVI.12 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, worden de woorden “, de betrokken sectoren” en de woorden “, bekrachtigd door de Koning” opgeheven.

Art. 11. In boek XVI, titel 3, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt het opschrift van hoofdstuk 3 vervangen als volgt:

“Hoofdstuk 3. De buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen”.

Art. 12. In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt het opschrift van afdeling 1 opgeheven.

Art. 13. Artikel XVI.13 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt opgeheven.

Art. 14. Artikel XVI.14 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014 en gewijzigd bij de wet van 26 oktober 2015, wordt opgeheven.

Art. 15. In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014 wordt het opschrift van afdeling 2 opgeheven.

Art. 16. In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt het opschrift van onderafdeling 1 vervangen als volgt:

“Afdeling 1. De ontvangst van de aanvragen”.

3° un aperçu des contributions visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, qui ont été réclamées à l'entreprise au cours de l'année civile précédente;

4° le pourcentage des cotisations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, qui ont été effectivement perçues;

5° le bilan des comptes.

Le Roi peut déterminer les informations complémentaires que le Service de médiation des consommateurs fournit en vue de la fixation des cotisations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2° et 4°.

§ 5. Si les contributions perçues en vertu du paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 4°, dépassent les coûts réels, le Service de médiation pour le consommateur affecte les excédents à la constitution d'une réserve de fonctionnement.

§ 6. À défaut de paiement des cotisations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, dans le délai fixé par le Roi, leur recouvrement est confié par le Service de médiation des consommateurs à l'administration du Service public fédéral Finances, chargée de la perception et du recouvrement des créances fiscales et non fiscales, conformément aux articles 3 et suivants de la loi domaniale du 22 décembre 1949.”.

Art. 10. Dans l'article XVI.12 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, les mots “, les secteurs concernés” et les mots “, ratifié par le Roi” sont abrogés.

Art. 11. Dans le livre XVI, titre 3, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, l'intitulé du chapitre 3 est remplacé par ce qui suit:

“Chapitre 3. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation”.

Art. 12. Dans le livre XVI, titre 3, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, l'intitulé de la section 1^{re} est abrogé.

Art. 13. L'article XVI.13 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, est abrogé.

Art. 14. L'article XVI.14 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014 et modifié par la loi du 26 octobre 2015, est abrogé.

Art. 15. Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, l'intitulé de la section 2 est abrogé.

Art. 16. Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, l'intitulé de la sous-section 1^{re} est remplacé par ce qui suit:

“Section 1^{re}. La réception des demandes”.

Art. 17. In artikel XVI.15 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in de Franse tekst van paragraaf 1, tweede lid, wordt het woord “*Mediation*” vervangen door het woord “*médiation*”;

2° ° in de Nederlandse tekst van paragraaf 1, tweede lid, wordt het woord “*Consumenten-ombudsdienst*” vervangen door het woord “*Consumentenombudsdienst*”;

3° in paragraaf 1, tweede lid, worden de woorden “*per fax,*” opgeheven;

4° paragraaf 3 wordt aangevuld met twee leden, luidende:

“Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil dat binnen het toepassingsgebied valt van een kamer binnen de Consumentenombudsdienst, wordt deze aanvraag rechtstreeks overgemaakt aan de betrokken kamer.

De Consumentenombudsdienst brengt de aanvrager daarvan op de hoogte en vermeldt dat deze verzending naar een kamer geen uitspraak inhoudt over de ontvankelijkheid van de aanvraag.”;

5° het artikel wordt aangevuld met een paragraaf 4, luidende:

“§ 4. De behandeling van consumentengeschillen binnen de verschillende kamers wordt toevertrouwd aan een natuurlijke persoon die binnen die kamer verantwoordelijk is voor de buitengerechtelijke geschillenregeling.”.

Art. 18. In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt het opschrift van onderafdeling 2 vervangen als volgt:

“Afdeling 2. De behandeling van consumentengeschillen”.

Art. 19. In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, afdeling 2, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel XVI.15/1 ingevoegd, luidende:

“Art. 15/1. § 1. Ongeacht elke andersluidende contractuele bepaling, behandelt de kamer voor de bouwsector de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschillen tussen een consument en minstens één van volgende ondernemingen:

1° een onderneming die onderworpen is aan de verzekeringsplicht voorzien in de wet van 31 mei 2017 betreffende de verplichte verzekering van de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid in de bouwsector;

2° een onderneming die onderworpen is aan de verzekeringsplicht voorzien in de wet van 9 mei 2019 betreffende de verplichte verzekering van de burgerlijke beroepsaansprakelijkheid in de bouwsector;

Art. 17. À l'article XVI.15, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, les modifications suivantes sont apportées:

1° dans le texte français du paragraphe 1^{er}, alinéa 2, le mot “*Médiation*” est remplacé par le mot “*médiation*”;

2° dans le texte néerlandais du paragraphe 1^{er}, alinéa 2, le mot “*Consumenten-ombudsdienst*” est remplacé par le mot “*Consumentenombudsdienst*”;

3° dans le paragraphe 1^{er}, alinéa 2, les mots “*par fax,*” sont abrogés;

4° le paragraphe 3 est complété par deux alinéas, rédigés comme suit:

“Lorsque la demande concerne un litige de consommation relevant du champ d'application d'une chambre du Service de médiation pour le consommateur, celle-ci est transmise directement à la chambre concernée.

Le Service de médiation pour le consommateur en informe le demandeur et précise que cette transmission à une chambre ne préjuge pas la recevabilité de la demande.”;

5° l'article est complété par un paragraphe 4, rédigé comme suit:

“§ 4. Le traitement des litiges de consommation au sein des différentes chambres est confié à une personne physique chargée, au sein de cette chambre, du règlement extrajudiciaire des litiges.”.

Art. 18. Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, l'intitulé du sous-section 2 est remplacé par ce qui suit:

“Section 2. Le traitement des litiges de consommation”.

Art. 19. Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, section 2, du même Code, il est inséré un article XVI.15/1 rédigé comme suit:

“Art. 15/1. § 1^{er}. Nonobstant toute disposition contractuelle contraire, la chambre du secteur de la construction traite les demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation opposant un consommateur à au moins l'une des entreprises suivantes:

1° une entreprise soumise à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 31 mai 2017 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile décennale dans le secteur de la construction;

2° une entreprise soumise à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 9 mai 2019 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile professionnelle dans le secteur de la construction;

3° elke bouwpromotor;

4° een verzekeringsonderneming in de zin van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, voor zover de consument of een van de ondernemingen vermeld onder 1° tot 3° zich beroept op een overeenkomst die met de verzekeringsonderneming is gesloten in het kader van het consumentengeschil dat hen betreft.

De Koning kan, bij een in Ministerraad overlegd besluit, ondernemingen die andere bouwactiviteiten uitvoeren aanwijzen tot nadere bepaling van het toepassingsgebied van de in het eerste lid bedoelde kamer.

§ 2. Ongeacht elke andersluidende contractuele bepaling, behandelt de kamer voor de sector van de detailhandel de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil tussen een consument en een onderneming die actief is in de detailhandel, zoals bedoeld onder sectie G afdeling 47 in Bijlage I bij Verordening (EG) nr. 1893/2006 van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van de statistische classificatie van economische activiteiten NACE Rev. 2.

§ 3. Ongeacht elke andersluidende contractuele bepaling, behandelt de kamer voor de sector “automotovelo” de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil die betrekking heeft op de uitvoering van een overeenkomst tot verkoop, leasing, reparatie of onderhoud van een nieuw of tweedehands voertuig.

§ 4. Ongeacht elke andersluidende contractuele bepaling, behandelt de residuaire kamer de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, voor zover er geen andere kamer bevoegd is.”.

Art. 20. In artikel XVI.16 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt in de Nederlandse tekst van paragraaf 1, het woord “Consumenten-ombudsdienst” vervangen door het woord “Consumentenombudsdienst”.

Art. 21. In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, afdeling 2, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel XVI.16/1 ingevoegd, luidende:

“Art. XVI.16/1. Deelname aan de procedure voor de Consumentenombudsdienst, met inbegrip van geschillen behandeld door één van zijn kamers, is verplicht voor ondernemingen.

Deze verplichte deelname houdt met name in dat ondernemingen verplicht zijn om te verschijnen in elke procedure die door de consument is opgestart.

Ondernemingen zijn in ieder geval verplicht om te goeder trouw mee te werken aan het verloop van de procedure, de gestelde termijnen na te leven en de procedure tot het einde toe voort te zetten, zonder mogelijkheid tot terugtrekking.”.

3° tout promoteur immobilier;

4° une entreprise d'assurance au sens de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, dans la mesure où le consommateur ou l'une des entreprises visées aux 1° à 3° invoque un contrat conclu avec l'entreprise d'assurance dans le cadre du litige de consommation qui les concerne.

Le Roi peut, par un arrêté pris en Conseil des ministres, désigner des entreprises exerçant d'autres activités de construction afin de préciser le champ d'application de la chambre visée à l'alinéa 1^{er}.

§ 2. Nonobstant toute disposition contractuelle contraire, la chambre chargée du secteur du commerce de détail traite les demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation entre un consommateur et une entreprise active dans le commerce de détail, au sens de la section G, division 47, de l'annexe I du règlement (CE) n° 1893/2006 du Parlement européen et du Conseil établissant la nomenclature statistique des activités économiques NACE Rév. 2.

§ 3. Nonobstant toute disposition contractuelle contraire, la chambre du secteur “automotovélo” traite les demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation concernant l'exécution d'un contrat de vente, de location, de réparation ou d'entretien d'un véhicule neuf ou d'occasion.

§ 4. Nonobstant toute disposition contractuelle contraire, la chambre résiduelle traite les demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, dans la mesure où aucune autre chambre n'est compétente.”.

Art. 20. À l'article XVI.16, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, dans le texte néerlandais du paragraphe 1^{er}, le mot “*Consumenten-ombudsdienst*” est remplacé par le mot “*Consumentenombudsdienst*”.

Art. 21. Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, section 2, du même Code, il est inséré un article XVI.16/1 rédigé comme suit:

“Art. XVI.16/1. La participation à la procédure devant le Service de médiation des consommateurs, y compris les litiges traités par l'une de ses chambres, est obligatoire pour les entreprises.

Cette participation obligatoire implique notamment que les entreprises sont tenues de comparaître dans toute procédure engagée par le consommateur.

Les entreprises sont en tout cas tenues de coopérer de bonne foi au déroulement de la procédure, de respecter les délais fixés et de mener la procédure à son terme, sans possibilité de retrait.”.

Art. 22. In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, van hetzelfde Wetboek, wordt een afdeling 3 ingevoegd die de artikelen XVI.19 en XVI.20 bevat, luidende:

“Afdeling 3. Het onderzoek van de aanvragen”.

Art. 23. Artikel XVI.19 van hetzelfde Wetboek, wordt aangevuld met een paragraaf 3, luidende:

“§ 3. Voor zover de partijen worden geïnformeerd over de kosten daarvan en mits hun uitdrukkelijk voorafgaande instemming, kan de Consumentenombudsdienst een expert aanstellen. De expert stelt een bindend technisch verslag op. De kosten daartoe worden door de partijen gedragen, elk voor de helft.”.

Art. 24. Artikel XVI.21 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt opgeheven.

Art. 25. In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, van hetzelfde Wetboek, wordt een afdeling 4 ingevoegd, luidende:

“Afdeling 4. Verwerking van persoonsgegevens”.

Art. 26. In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, afdeling 4, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel XVI.21/1 ingevoegd, luidende:

“Art. XVI.21/1. § 1. Met het oog op de realisatie van zijn wettelijke opdrachten zoals bedoeld in het artikel XVI.6, verzamelt de Consumentenombudsdienst persoonsgegevens, en verwerkt deze met het oog op de verwezenlijking van de volgende doeleinden:

1° consumenten en ondernemingen inlichten over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

2° elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en deze bezorgen aan de desgevallend bevoegde gekwalificeerde entiteit;

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

4° het anonimiseren en opmaken van statistieken, onder meer met het oog op het opstellen van het jaarverslag;

5° de inning van de bijdragen, zoals bedoeld in artikel XVI.11, § 1, eerste lid, 2°.

§ 2. De Consumentenombudsdienst treedt op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de algemene verordening gegevensbescherming voor wat betreft de verwerkingen van persoonsgegevens die worden verricht in het kader van zijn wettelijke opdrachten.”.

Art. 22. Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, du même Code, il est inséré une section 3, comportant les articles XVI.19 et XVI.20, intitulée:

“Section 3. L'examen des demandes”.

Art. 23. L'article XVI.19 du même Code est complété par un paragraphe 3, rédigé comme suit:

“§ 3. Dans la mesure où les parties sont informées des frais liés et sous réserve de leur accord préalable explicite, le Service de médiation pour le consommateur peut désigner un expert. L'expert établit un rapport technique contraignant. Les frais liés sont supportés par les parties, à parts égales.”.

Art. 24. L'article XVI.21 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, est abrogé.

Art. 25. Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, du même Code, une section 4 est insérée, rédigée comme suit:

“Section 4. Traitement des données à caractère personnelles”.

Art. 26. Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, section 4, du même Code, un article XVI.21/1 est inséré, rédigé comme suit:

“Art. XVI.21/1. § 1^{er}. En vue de la réalisation de ses missions légales telles que visées à l'article XVI.6, le Service de médiation pour le consommateur collecte des données à caractère personnel et les traite aux fins suivantes:

1° informer les consommateurs et les entreprises des possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

2° recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et la transmettre à l'entité qualifiée compétente en la matière;

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

4° anonymiser les données et établir des statistiques, notamment en vue de la rédaction du rapport annuel;

5° percevoir les cotisations visées à l'article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°.

§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur agit en tant que responsable du traitement au sens du règlement général sur la protection des données en ce qui concerne les traitements de données à caractère personnel effectués dans le cadre de ses missions légales.”.

Art. 27. In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, afdeling 4, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel XVI.21/2 ingevoegd, luidende:

“Art. XVI.21/2. § 1. In het kader van zijn wettelijke opdrachten, als bedoeld in artikel XVI.6, verwerkt de Consumentenombudsdienst persoonsgegevens over de volgende categorieën van betrokken personen:

1° betrokkenen die een aanvraag doen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil en desgevallend hun vertegenwoordigers;

2° consumenten die informatie vragen of vragen stellen;

3° ondernemingen betrokken in het geschil en desgevallend hun vertegenwoordigers;

4° derden die worden beoogd door de door consumenten ingediende vragen, meldingen of aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil.

§ 2. In het kader van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil verwerkt de Consumentenombudsdienst de volgende categorieën persoonsgegevens van de betrokkenen bedoeld in paragraaf 1:

1° naam, voornaam, geboortedatum;

2° contactgegevens;

3° attesten en bewijsstukken;

4° andere persoonsgegevens die de betrokken persoon uit eigen beweging wenst te delen.

De verzamelde gegevens worden alleen gebruikt voor de in artikel XVI.21/1 bedoelde doeleinden waarvoor de Consumentenombudsdienst de gegevens heeft verkregen.

§ 3. Wanneer de Consumentenombudsdienst zelf niet bevoegd is om de aanvraag te behandelen, worden de persoonsgegevens doorgestuurd naar de gekwalificeerde entiteit die het dossier onder voorbehoud verder zal behandelen. Deze uitwisseling is beperkt tot de persoonsgegevens ontvangen in het kader van zijn wettelijke opdrachten als bedoeld in artikel XVI.6.

§ 4. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt.

Behoudens andersluidende wettelijke bepaling, worden de persoonsgegevens door de Consumentenombudsdienst niet langer bewaard dan voor een periode van vijf jaar vanaf de ontvangst ervan.

Art. 27. Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, section 4, de même Code, un article XVI.21/2 est inséré, rédigé comme suit:

“Art. XVI.21/2. § 1^{er}. Dans le cadre de ses missions légales, telles que visées à l’article XVI.6, le Service de médiation pour le consommateur traite des données à caractère personnel concernant les catégories suivantes de personnes concernées:

1° les personnes concernées qui introduisent une demande de règlement extrajudiciaire d’un litige de consommation et, le cas échéant, leurs représentants;

2° les consommateurs qui demandent des informations ou posent des questions;

3° les entreprises impliquées dans le litige et, le cas échéant, leurs représentants;

4° les tiers visés par les questions, signalements ou demandes de règlement extrajudiciaire d’un litige de consommation introduits par les consommateurs.

§ 2. Dans le cadre d’une demande de règlement extrajudiciaire d’un litige de consommation, le Service de médiation pour le consommateur traite les catégories suivantes de données à caractère personnel des personnes concernées visées au paragraphe 1^{er}:

1° nom, prénom, date de naissance;

2° coordonnées;

3° des attestations et pièces justificatives;

4° autres données à caractère personnel que la personne concernée souhaite communiquer de sa pleine volonté.

Les données collectées ne sont utilisées qu’aux fins visées à l’article XVI.21/1 pour lesquelles le Service de médiation pour le consommateur a obtenu ces données.

§ 3. Lorsque le Service de médiation pour le consommateur n’est pas lui-même compétent pour traiter la demande, les données à caractère personnel sont transmises à l’entité qualifiée qui se chargera, sous réserve, de la suite du dossier. Cet échange est limité aux données à caractère personnel reçues dans le cadre de ses missions légales visées à l’article XVI.6.

§ 4. Les données à caractère personnel ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles sont traitées.

Sauf disposition légale contraire, les données à caractère personnel ne sont pas conservées par le Service de médiation pour le consommateur au-delà d’une période de cinq ans à compter de leur réception.

Wanneer een minnelijke regeling plaatsvindt of een aanbeveling wordt geformuleerd, worden de persoonsgegevens bewaard voor een periode van vijf jaar vanaf de afsluiting van het dossier.”

Art. 28. In artikel XVI.24 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° paragraaf 2 wordt aangevuld met een lid, luidende:

“Elke wijziging die betrekking heeft op de in paragraaf 1 bedoelde voorwaarden wordt onverwijld ter kennis gebracht van de FOD Economie.”;

2° een paragraaf 2/1 wordt ingevoegd, luidende:

“§ 2/1. De entiteit opgenomen in de lijst bedoeld in paragraaf 1 kan de behandeling van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen die onder haar bevoegdheid vallen, toevertrouwen aan een van de kamers die in haar schoot is opgericht. In dat geval waakt de entiteit erover dat elke kamer, net als de entiteit zelf, voldoet aan de vereisten die zijn voorgeschreven door of krachtens artikel XVI.25, § 1.”;

3° in paragraaf 3 worden de woorden “of één van haar kamers,” ingevoegd tussen de woorden “paragraaf 1,” en de woorden “niet meer voldoet”;

4° in paragraaf 3 worden de woorden “verliest zij haar erkenning geheel of gedeeltelijk en” ingevoegd tussen de woorden “van deze titel,” en de woorden “wordt zij”;

5° in paragraaf 3 worden de woorden “geheel of gedeeltelijk” ingevoegd tussen de woorden “wordt zij” en de woorden “van de lijst geschrapt”.

Art. 29. In artikel XVI.26/3 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 26 oktober 2015, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

a) in de Nederlandse tekst het woord “behandeling” vervangen door het woord “verwerking”;

b) de woorden “wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer” worden vervangen door de woorden “algemene verordening gegevensbescherming”.

Hoofdstuk 3. Inwerkingtreding

Art. 30. Deze wet treedt in werking op 1 januari 2027.

Lorsqu'un règlement à l'amiable est conclu ou qu'une recommandation est formulée, les données à caractère personnel sont conservées pendant une période de cinq ans à compter de la clôture du dossier.”

Art. 28. À l'article XVI.24 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, les modifications suivantes sont apportées:

1° le paragraphe 2 est complété par un alinéa, rédigé comme suit:

“Toute modification concernant les conditions visées au paragraphe 1^{er} est immédiatement notifiée au SPF Économie.”;

2° un paragraphe 2/1 est inséré, rédigé comme suit:

“§ 2/1. L'entité figurant sur la liste visée au paragraphe 1^{er} peut confier le traitement des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation relevant de sa compétence à l'une des chambres créées en son sein. Dans ce cas, l'entité veille à ce que chaque chambre, tout comme l'entité elle-même, satisfasse aux exigences prescrites par ou en vertu de l'article XVI.25, § 1^{er}.”;

3° dans le paragraphe 3 les mots “ou une de ses chambres,” sont insérés entre les mots “paragraphe 1^{er}” et les mots “ne satisfait plus”;

4° dans le paragraphe 3 les mots “elle perd son agrément, entièrement ou partiellement, et” sont insérés entre les mots “du présent titre,” et les mots “elle est”;

5° dans le paragraphe 3 les mots “entièrement ou partiellement” sont insérés entre les mots “elle est” et les mots “rayée de la liste”.

Art. 29. À l'article XVI.26/3 du même Code, inséré par la loi du 26 octobre 2015, les modifications suivantes sont apportées:

a) dans le texte néerlandais le mot “*behandeling*” est remplacé par le mot “*verwerking*”;

b) les mots “la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée” sont remplacés par les mots “le règlement général sur la protection des données”.

Chapitre 3. Entrée en vigueur

Art. 30. La présente loi entre en vigueur le 1^{er} janvier 2027.

Regelgevingsimpactanalyse

RiA-AiR

- :: Vul het formulier bij voorkeur online in ria-air.fed.be
- :: Contacteer de helpdesk indien nodig ria-air@premier.fed.be
- :: Raadpleeg de handleiding, de FAQ, enz. www.veroeenvoudiging.be

Beschrijvende fiche

Auteur .a.

Bevoegd regeringslid	Rob Beenders, Minister van Consumentenbescherming
Contactpersoon beleidscel (Naam, E-mail, Tel. Nr.)	Ferdinand van der Gracht, ferdinand.vandergracht@beenders.fed.be
Overheidsdienst	FOD Economie
Contactpersoon overheidsdienst (Naam, E-mail, Tel. Nr.)	Bert Peeters, bert.peeters@economie.fgov.be

Ontwerp .b.

Titel van het ontwerp van regelgeving	Voorontwerp van wet tot wijziging van de boek I, XV en XVI van het Wetboek van economisch recht
Korte beschrijving van het ontwerp van regelgeving met vermelding van de oorsprong (verdrag, richtlijn, samenwerkingsakkoord, actualiteit, ...), de beoogde doelen van uitvoering.	Het ontwerp voorziet in wijzigingen aan het boek XVI van het Wetboek van economisch recht teneinde de structuur en de financiering van de Consumentenombudsdienst (COD) te herzien. Binnen de Consumentenombudsdienst worden kamers ingericht, bevoegd voor een specifieke sector, te weten kamers voor bouw, detailhandel en automotovoel. De medewerking van ondernemingen bij procedures voor de Consumentenombudsdienst wordt verplicht gesteld en de bepalingen inzake financiering worden herzien met het oog op een financiering die geleidelijk aan gedragen zal worden door de bijdragen van in buitengerechtelijke geschillenregelingen betrokken ondernemingen en de bijdragen in huisvestingskosten van bij de COD gehuisveste ombudsdiensten.
Impactanalyses reeds uitgevoerd	☐ Ja Indien ja, gelieve een kopie bij te voegen of de referentie van het document te vermelden: __ __ ☒ Nee

Raadpleging over het ontwerp van regelgeving .c.

Verplichte, facultatieve of informele raadplegingen:	__ __
--	-------

Bronnen gebruikt om de impactanalyse uit te voeren .d.

Statistieken, referentiedocumenten, organisaties en contactpersonen:	/
--	---

Datum van beëindiging van de impactanalyse .e.

RIA formulier - v2 - oct. 2014

13.05.2026

Welke impact heeft het ontwerp van regelgeving op deze 21 thema's?



Een ontwerp van regelgeving zal meestal slechts impact hebben op enkele thema's.

Een niet-exhaustieve lijst van trefwoorden is gegeven om de inschatting van elk thema te vergemakkelijken.

Indien er een **positieve en/of negatieve impact** is, leg deze uit (gebruik indien nodig trefwoorden) en vermeld welke maatregelen worden genomen om de eventuele negatieve effecten te verlichten/te compenseren.

Voor de thema's **3, 10, 11** en **21**, worden meer gedetailleerde vragen gesteld.

Raadpleeg de [handleiding](#) of contacteer de helpdesk ria-air@premier.fed.be indien u vragen heeft.

Kansarmoedebestrijding .1.

Menswaardig minimuminkomen, toegang tot kwaliteitsvolle diensten, schuldenoverlast, risico op armoede of sociale uitsluiting (ook bij minderjarigen), ongeletterdheid, digitale kloof.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

Gelijke Kansen en sociale cohesie .2.

Non-discriminatie, gelijke behandeling, toegang tot goederen en diensten, toegang tot informatie, tot onderwijs en tot opleiding, loonkloof, effectiviteit van burgerlijke, politieke en sociale rechten (in het bijzonder voor kwetsbare bevolkingsgroepen, kinderen, ouderen, personen met een handicap en minderheden).

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

Gelijkheid van vrouwen en mannen .3.

Toegang van vrouwen en mannen tot bestaansmiddelen: inkomen, werk, verantwoordelijkheden, gezondheid/zorg/welzijn, veiligheid, opleiding/kennis/vorming, mobiliteit, tijd, vrije tijd, etc.

Uitoefening door vrouwen en mannen van hun fundamentele rechten: burgerlijke, sociale en politieke rechten.

1. Op welke personen heeft het ontwerp (rechtstreeks of onrechtstreeks) een impact en wat is de naar geslacht uitgesplitste samenstelling van deze groep(en) van personen?

Indien geen enkele persoon betrokken is, leg uit waarom.

[De Consumentenombudsdienst is toegankelijk voor alle consumenten. In dat opzicht, worden geen wijzigingen doorgevoerd door het ontwerp.](#)



Indien er personen betrokken zijn, beantwoord dan vraag 2.

2. Identificeer de eventuele verschillen in de respectieve situatie van vrouwen en mannen binnen de materie waarop het ontwerp van regelgeving betrekking heeft.

--



Indien er verschillen zijn, beantwoord dan vragen 3 en 4.

3. Beperken bepaalde van deze verschillen de toegang tot bestaansmiddelen of de uitoefening van fundamentele rechten van vrouwen of mannen (problematische verschillen)? [J/N] > Leg uit

--

4. Identificeer de positieve en negatieve impact van het ontwerp op de gelijkheid van vrouwen en mannen, rekening houdend met de voorgaande antwoorden?

--



Indien er een negatieve impact is, beantwoord dan vraag 5.

5. Welke maatregelen worden genomen om de negatieve impact te verlichten / te compenseren?

--

Gezondheid .4.

Toegang tot kwaliteitsvolle gezondheidszorg, efficiëntie van het zorgaanbod, levensverwachting in goede gezondheid, behandelingen van chronische ziekten (bloedvatenziekten, kankers, diabetes en chronische ademhalingsziekten), gezondheidsdeterminanten (sociaaleconomisch niveau, voeding, verontreiniging), levenskwaliteit.

☐ Positieve impact ☐ Negatieve impact Leg uit. ☒ Geen impact

--

Werkgelegenheid .5.

Toegang tot de arbeidsmarkt, kwaliteitsvolle banen, werkloosheid, zwartwerk, arbeids- en ontslagomstandigheden, loopbaan, arbeidstijd, welzijn op het werk, arbeidsongevallen, beroepsziekten, evenwicht privé- en beroepsleven, gepaste verloning, mogelijkheid tot beroepsopleiding, collectieve arbeidsverhoudingen.

☐ Positieve impact ☐ Negatieve impact Leg uit. ☒ Geen impact

--

Consumptie- en productiepatronen .6.

Prijsstabiliteit of -voorzienbaarheid, inlichting en bescherming van de consumenten, doeltreffend gebruik van hulpbronnen, evaluatie en integratie van (sociale- en milieu-) externaliteiten gedurende de hele levenscyclus van de producten en diensten, beheerpatronen van organisaties.

☒ Positieve impact ☐ Negatieve impact Leg uit. ☐ Geen impact

De voorgenomen wijziging houdt onder meer een medewerkingsverplichting in voor ondernemingen bij door consumenten ingediende aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bij de Consumentenombudsdienst. Deze wijziging moet de slaagkansen van aanvragen tot buitengerechtelijke geschillenregelingen verbeteren door het aantal gevallen terug te dringen waarin de onderneming geen medewerking verleent aan deze procedures. Deze verplichting heeft geen enkele impact op de vrijheid van de onderneming om al dan niet een minnelijke schikking met de consument te treffen of een aanbeveling van de Consumentendienst na te leven.

Economische ontwikkeling .7.

Oprichting van bedrijven, productie van goederen en diensten, arbeidsproductiviteit en productiviteit van hulpbronnen/grondstoffen, competitiviteitsfactoren, toegang tot de markt en tot het beroep, markttransparantie, toegang tot overheidsopdrachten, internationale handels- en financiële relaties, balans import/export, ondergrondse economie, bevoorradingszekerheid van zowel energiebronnen als minerale en organische hulpbronnen.

☐ Positieve impact ☐ Negatieve impact Leg uit. ☒ Geen impact

--

Investeringen .8.

Investeringen in fysiek (machines, voertuigen, infrastructuur), technologisch, intellectueel (software, onderzoek en ontwikkeling) en menselijk kapitaal, nettoinvesteringcijfer in procent van het bbp.

☐ Positieve impact ☐ Negatieve impact Leg uit. ☒ Geen impact

--

Onderzoek en ontwikkeling .9.

Mogelijkheden betreffende onderzoek en ontwikkeling, innovatie door de invoering en de verspreiding van nieuwe productiemethodes, nieuwe ondernemingspraktijken of nieuwe producten en diensten, onderzoeks- en ontwikkelingsuitgaven.

☐ Positieve impact ☐ Negatieve impact Leg uit. ☒ Geen impact

--

Kmo's .10.

Impact op de ontwikkeling van de kmo's.

1. Welke ondernemingen zijn rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken?

Beschrijf de sector(en), het aantal ondernemingen, het % kmo's (< 50 werknemers), waaronder het % micro-ondernemingen (< 10 werknemers).

Indien geen enkele onderneming betrokken is, leg uit waarom.

Alle ondernemingen die mogelijk betrokken zijn bij ontvankelijke aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bij de Consumentenombudsdienst.

↓ Indien er kmo's betrokken zijn, beantwoord dan vraag 2.

2. Identificeer de positieve en negatieve impact van het ontwerp op de kmo's.

N.B. De impact op de administratieve lasten moet bij thema 11 gedetailleerd worden.

De nieuwe regeling heeft een impact in die zin dat de onderneming op zijn minst haar medewerking moet verlenen bij een door de consument ingediende aanvraag. Dit impliceert dat de onderneming minstens dient te verschijnen en de in de procedure gestelde termijnen na te leven, zonder over de mogelijkheid te beschikken om zich terug te trekken.

↓ Indien er een negatieve impact is, beantwoord dan vragen 3 tot 5.

3. Is deze impact verhoudingsgewijs zwaarder voor de kmo's dan voor de grote ondernemingen? [J/N] > Leg uit

Nee. De verplichting tot deelname is van toepassing op alle ondernemingen.

4. Staat deze impact in verhouding tot het beoogde doel? [J/N] > Leg uit

Ja. De verplichting houdt enkel in dat een onderneming dient te verschijnen en desgevallend binnen de gestelde termijnen dient te antwoorden. De onderneming behoudt evenwel de volledige vrijheid om al dan niet een minnelijke regeling te treffen en doet geen afbreuk aan het recht op toegang tot de rechter.

5. Welke maatregelen worden genomen om deze negatieve impact te verlichten / te compenseren?

/

Administratieve lasten .11.

Verlaging van de formaliteiten en administratieve verplichtingen die direct of indirect verbonden zijn met de uitvoering, de naleving en/of de instandhouding van een recht, een verbod of een verplichting.

↓ Indien burgers (zie thema 3) en/of ondernemingen (zie thema 10) betrokken zijn, beantwoord dan volgende vragen.

1. Identificeer, per betrokken doelgroep, de nodige formaliteiten en verplichtingen voor de toepassing van de regelgeving. Indien er geen enkele formaliteit of verplichtingen zijn, leg uit waarom.

a. Boek XVI van het Wetboek van economisch recht: geen enkele formaliteit voor consumenten en ondernemingen. Het betreft een procedure voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

b. Het voorontwerp van wet tot wijziging van de boek I, XV en XVI van het Wetboek van economisch recht: geen enkele formaliteit voor consumenten en ondernemingen. Het betreft de wijziging van de bestaande structuur voor het voeren van een procedure voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

↓ Indien er formaliteiten en/of verplichtingen zijn in de huidige* regelgeving, beantwoord dan vragen 2a tot 4a.

↓ Indien er formaliteiten en/of verplichtingen zijn in het ontwerp van regelgeving**, beantwoord dan vragen 2b tot 4b.

2. Welke documenten en informatie moet elke betrokken doelgroep verschaffen?

a. __ *

b. __ **

3. Hoe worden deze documenten en informatie, per betrokken doelgroep, ingezameld?

a. __ *

b. __ **

4. Welke is de periodiciteit van de formaliteiten en verplichtingen, per betrokken doelgroep?

a. __ *

b. __ **

5. Welke maatregelen worden genomen om de eventuele negatieve impact te verlichten / te compenseren?

Energie .12.

Energemix (koolstofarm, hernieuwbaar, fossiel), gebruik van biomassa (hout, biobrandstoffen), energie-efficiëntie, energieverbruik van de industrie, de dienstensector, de transportsector en de huishoudens, voorradingszekerheid, toegang tot energiediensten en -goederen.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

Mobiliteit .13.

Transportvolume (aantal afgelegde kilometers en aantal voertuigen), aanbod van gemeenschappelijk personenvervoer, aanbod van wegen, sporen en zee- en binnenvaart voor goederenvervoer, verdeling van de vervoerswijzen (modal shift), veiligheid, verkeersdichtheid.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

Voeding .14.

Toegang tot veilige voeding (kwaliteitscontrole), gezonde en voedzame voeding, verspilling, eerlijke handel.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

Klimaatverandering .15.

Uitstoot van broeikasgassen, aanpassingsvermogen aan de gevolgen van de klimaatverandering, veerkracht, energie overgang, hernieuwbare energiebronnen, rationeel energiegebruik, energie-efficiëntie, energieprestaties van gebouwen, winnen van koolstof.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

Natuurlijke hulpbronnen .16.

Efficiënt beheer van de hulpbronnen, recyclage, hergebruik, waterkwaliteit en -consumptie (oppervlakte- en grondwater, zeeën en oceanen), bodemkwaliteit en -gebruik (verontreiniging, organisch stofgehalte, erosie, drooglegging, overstromingen, verdichting, fragmentatie), ontbossing.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

Buiten- en binnenlucht .17.

Luchtqualiteit (met inbegrip van de binnenlucht), uitstoot van verontreinigende stoffen (chemische of biologische agentia: methaan, koolwaterstoffen, oplosmiddelen, SOX, NOX, NH3), fijn stof.

☐ Positieve impact

☐ Negatieve impact



Leg uit.

☒ Geen impact

Biodiversiteit .18.

Graad van biodiversiteit, stand van de ecosystemen (herstelling, behoud, valorisatie, beschermde zones), verandering en fragmentatie van de habitat, biotechnologieën, uitvindingsobjecten in het domein van de biologie, gebruik van genetische hulpbronnen, diensten die de ecosystemen leveren (water- en luchtzuivering, enz.), gedomesticeerde of gecultiveerde soorten, invasieve uitheemse soorten, bedreigde soorten.

☐ Positieve impact	☐ Negatieve impact	↓ Leg uit.	☒ Geen impact
--			

Hinder .19.

Geluids-, geur- of visuele hinder, trillingen, ioniserende, niet-ioniserende en elektromagnetische stralingen, lichtoverlast.			
☐ Positieve impact	☐ Negatieve impact	↓ Leg uit.	☒ Geen impact
--			

Overheid .20.

Democratische werking van de organen voor overleg en beraadslaging, dienstverlening aan gebruikers, klachten, beroep, protestbewegingen, wijze van uitvoering, overheidsinvesteringen.			
☐ Positieve impact	☐ Negatieve impact	↓ Leg uit.	☒ Geen impact
--			

Beleidscoherentie ten gunste van ontwikkeling .21.

Inachtneming van de onbedoelde neveneffecten van de Belgische beleidsmaatregelen op de belangen van de ontwikkelingslanden.									
1. Identificeer de eventuele rechtstreekse of onrechtstreekse impact van het ontwerp op de ontwikkelingslanden op het vlak van: <table border="0"> <tr> <td>o voedselveiligheid</td> <td>o inkomens en mobilisering van lokale middelen (taxatie)</td> </tr> <tr> <td>o gezondheid en toegang tot geneesmiddelen</td> <td>o mobiliteit van personen</td> </tr> <tr> <td>o waardig werk</td> <td>o leefmilieu en klimaatverandering (mechanismen voor schone ontwikkeling)</td> </tr> <tr> <td>o lokale en internationale handel</td> <td>o vrede en veiligheid</td> </tr> </table> Indien er geen enkelen ontwikkelingsland betrokken is, leg uit waarom. De effecten van de voorgenomen maatregel betreffen voornamelijk de Belgische ondernemingen. Er wordt niet verwacht dat de wetgeving een impact zal hebben op de belangen van ontwikkelingslanden. ↓ Indien er een positieve en/of negatieve impact is, beantwoord dan vraag 2. 2. Verduidelijk de impact per regionale groepen of economische categorieën (eventueel landen oplijsten). Zie bijlage -- ↓ Indien er een negatieve impact is, beantwoord dan vraag 3. 3. Welke maatregelen worden genomen om de negatieve impact te verlichten / te compenseren? --		o voedselveiligheid	o inkomens en mobilisering van lokale middelen (taxatie)	o gezondheid en toegang tot geneesmiddelen	o mobiliteit van personen	o waardig werk	o leefmilieu en klimaatverandering (mechanismen voor schone ontwikkeling)	o lokale en internationale handel	o vrede en veiligheid
o voedselveiligheid	o inkomens en mobilisering van lokale middelen (taxatie)								
o gezondheid en toegang tot geneesmiddelen	o mobiliteit van personen								
o waardig werk	o leefmilieu en klimaatverandering (mechanismen voor schone ontwikkeling)								
o lokale en internationale handel	o vrede en veiligheid								

Analyse d'impact de la réglementation

RiA-AiR

- :: Remplissez de préférence le formulaire en ligne ria-air.fed.be
- :: Contactez le Helpdesk si nécessaire ria-air@premier.fed.be
- :: Consultez le manuel, les FAQ, etc. www.simplification.be

Fiche signalétique

Auteur .a.

Membre du Gouvernement compétent	Rob Beenders
Contact cellule stratégique (nom, email, tél.)	Ferdinand van der Gracht - ferdinand.vandergracht@beenders.fed.be
Administration compétente	SPF Economie
Contact administration (nom, email, tél.)	Bert Peeters, bert.peeters@economie.fgov.be

Projet .b.

Titre du projet de réglementation	Avant-projet de loi portant modifications des livres I, XV et XVI du Code de droit économique	
Description succincte du projet de réglementation en mentionnant l'origine réglementaire (traités, directive, accord de coopération, actualité, ...), les objectifs poursuivis et la mise en œuvre.	Le projet prévoit des modifications au Livre XVI du Code de droit économique afin de revoir la structure et le financement du Service de médiation pour le consommateur (SMC). Au sein du Service de médiation pour le consommateur, des chambres seront établies, compétentes pour un secteur spécifique, à savoir des chambres pour la construction, le commerce de détail et l'automoto-vélo. La collaboration des entreprises aux procédures devant le Service de médiation pour le consommateur devient obligatoire et les dispositions relatives au financement sont revues en vue d'un financement qui sera progressivement assuré par les contributions des entreprises impliquées dans des règlements extrajudiciaires des litiges ainsi que par les contributions aux frais de logement des services de médiation hébergés au sein du SMC.	
Analyses d'impact déjà réalisées	☐ Oui ☒ Non	Si oui, veuillez joindre une copie ou indiquer la référence du document : _ _

Consultations sur le projet de réglementation .c.

Consultations obligatoires, facultatives ou informelles :	/
---	-------------------

Sources utilisées pour effectuer l'analyse d'impact .d.

Statistiques, documents de référence, organisations et personnes de référence :

Date de finalisation de l'analyse d'impact .e.

Formulaire AIR - v2 – oct. 2014

13.05.2026

Quel est l'impact du projet de réglementation sur ces 21 thèmes ?



Un projet de réglementation aura généralement des impacts sur un nombre limité de thèmes. Une liste non-exhaustive de mots-clés est présentée pour faciliter l'appréciation de chaque thème. S'il y a des **impacts positifs et / ou négatifs**, **expliquez-les** (sur base des mots-clés si nécessaire) et **indiquez** les mesures prises pour alléger / compenser les éventuels impacts négatifs. Pour les thèmes **3, 10, 11 et 21**, des questions plus approfondies sont posées. Consultez le [manuel](#) ou contactez le helpdesk ria-air@premier.fed.be pour toute question.

Lutte contre la pauvreté .1.

Revenu minimum conforme à la dignité humaine, accès à des services de qualité, surendettement, risque de pauvreté ou d'exclusion sociale (y compris chez les mineurs), illettrisme, fracture numérique.

☐ Impact positif ☐ Impact négatif Expliquez.

☒ Pas d'impact

Égalité des chances et cohésion sociale .2.

Non-discrimination, égalité de traitement, accès aux biens et services, accès à l'information, à l'éducation et à la formation, écart de revenu, effectivité des droits civils, politiques et sociaux (en particulier pour les populations fragilisées, les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées et les minorités).

☐ Impact positif ☐ Impact négatif Expliquez.

☒ Pas d'impact

Égalité entre les femmes et les hommes .3.

Accès des femmes et des hommes aux ressources : revenus, travail, responsabilités, santé/soins/bien-être, sécurité, éducation/savoir/formation, mobilité, temps, loisirs, etc.

Exercice des droits fondamentaux par les femmes et les hommes : droits civils, sociaux et politiques.

1. Quelles personnes sont directement et indirectement concernées par le projet et quelle est la composition sexuée de ce(s) groupe(s) de personnes ?

Si aucune personne n'est concernée, expliquez pourquoi.

[Le Service de médiation pour le consommateur est accessible à tous les consommateurs. À cet égard, le projet n'apporte aucune modification.](#)

Si des personnes sont concernées, répondez à la question 2.

2. Identifiez les éventuelles différences entre la situation respective des femmes et des hommes dans la matière relative au projet de réglementation.

S'il existe des différences, répondez aux questions 3 et 4.

3. Certaines de ces différences limitent-elles l'accès aux ressources ou l'exercice des droits fondamentaux des femmes ou des hommes (différences problématiques) ? [O/N] > expliquez

4. Compte tenu des réponses aux questions précédentes, identifiez les impacts positifs et négatifs du projet sur l'égalité des femmes et les hommes ?

S'il y a des impacts négatifs, répondez à la question 5.

5. Quelles mesures sont prises pour alléger / compenser les impacts négatifs ?

Santé .4.

Accès aux soins de santé de qualité, efficacité de l'offre de soins, espérance de vie en bonne santé, traitements des maladies chroniques (maladies cardiovasculaires, cancers, diabète et maladies respiratoires chroniques), déterminants de la santé (niveau socio-économique, alimentation, pollution), qualité de la vie.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☒ Pas d'impact
Emploi .5.

Accès au marché de l'emploi, emplois de qualité, chômage, travail au noir, conditions de travail et de licenciement, carrière, temps de travail, bien-être au travail, accidents de travail, maladies professionnelles, équilibre vie privée - vie professionnelle, rémunération convenable, possibilités de formation professionnelle, relations collectives de travail.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☒ Pas d'impact
Modes de consommation et production .6.

Stabilité/prévisibilité des prix, information et protection du consommateur, utilisation efficace des ressources, évaluation et intégration des externalités (environnementales et sociales) tout au long du cycle de vie des produits et services, modes de gestion des organisations.

☒ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☐ Pas d'impact

La modification envisagée prévoit notamment une obligation de coopération pour les entreprises dans le cadre des demandes introduites par les consommateurs en vue d'un règlement extrajudiciaire des litiges de consommation auprès du Service de médiation pour le consommateur. Cette modification vise à améliorer les chances de succès des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges en réduisant le nombre de cas dans lesquels l'entreprise ne prête pas son concours à ces procédures. Cette obligation n'a aucun impact sur la liberté de l'entreprise de conclure ou non un règlement amiable avec le consommateur, ni sur sa décision de suivre ou non une recommandation du Service de médiation pour le consommateur.

Développement économique .7.

Création d'entreprises, production de biens et de services, productivité du travail et des ressources/matières premières, facteurs de compétitivité, accès au marché et à la profession, transparence du marché, accès aux marchés publics, relations commerciales et financières internationales, balance des importations/exportations, économie souterraine, sécurité d'approvisionnement des ressources énergétiques, minérales et organiques.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☒ Pas d'impact
Investissements .8.

Investissements en capital physique (machines, véhicules, infrastructures), technologique, intellectuel (logiciel, recherche et développement) et humain, niveau d'investissement net en pourcentage du PIB.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☒ Pas d'impact
Recherche et développement .9.

Opportunités de recherche et développement, innovation par l'introduction et la diffusion de nouveaux modes de production, de nouvelles pratiques d'entreprises ou de nouveaux produits et services, dépenses de recherche et de développement.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif

 Expliquez.

☒ Pas d'impact

PME .10.

Impact sur le développement des PME.

1 Quelles entreprises sont directement et indirectement concernées par le projet ?

· Détaillez le(s) secteur(s), le nombre d'entreprises, le % de PME (< 50 travailleurs) dont le % de micro-entreprise (< 10 travailleurs).

Si aucune entreprise n'est concernée, expliquez pourquoi.

Toutes les entreprises susceptibles d'être impliquées dans des demandes recevables de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation auprès du Service de médiation pour le consommateur.

↓ Si des PME sont concernées, répondez à la question 2.

2. Identifiez les impacts positifs et négatifs du projet sur les PME.

N.B. les impacts sur les charges administratives doivent être détaillés au thème 11

La nouvelle réglementation a un impact en ce sens que l'entreprise doit au moins prêter sa coopération à une demande introduite par le consommateur. Cela implique que l'entreprise doit au minimum comparaître et respecter les délais fixés dans la procédure, sans disposer de la possibilité de se retirer. _ _

↓ S'il y a un impact négatif, répondez aux questions 3 à 5.

3. Ces impacts sont-ils proportionnellement plus lourds sur les PME que sur les grandes entreprises ? [O/N] > expliquez

Non. L'obligation de participation s'applique à toutes les entreprises. _

4. Ces impacts sont-ils proportionnels à l'objectif poursuivi ? [O/N] > expliquez

Oui. L'obligation implique uniquement qu'une entreprise doit comparaître et, le cas échéant, répondre dans les délais impartis. L'entreprise conserve toutefois toute liberté de conclure ou non un règlement amiable et cette obligation ne porte pas atteinte au droit d'accès au juge.

5. Quelles mesures sont prises pour alléger / compenser les impacts négatifs ?

_ _

Charges administratives .11.

Réduction des formalités et des obligations administratives liées directement ou indirectement à l'exécution, au respect et/ou au maintien d'un droit, d'une interdiction ou d'une obligation.

↓ Si des citoyens (cf. thème 3) et/ou des entreprises (cf. thème 10) sont concernés, répondez aux questions suivantes.

1 Identifiez, par groupe concerné, les formalités et les obligations nécessaires à l'application de la réglementation.

· S'il n'y a aucune formalité ou obligation, expliquez pourquoi.

a. Livre XVI du Code de droit économique : aucune formalité pour les consommateurs et les entreprises. Il s'agit d'une procédure de règlement amiable des litiges de consommation.

b. Avant-projet de loi portant modifications du livre XVI du Code de droit économique : aucune formalité pour les consommateurs et les entreprises. Il s'agit de la modification d'une structure existante afin de mener une procédure de règlement amiable des litiges de consommation.

↓ S'il y a des formalités et des obligations dans la réglementation actuelle*, répondez aux questions 2a à 4a.

↓ S'il y a des formalités et des obligations dans la réglementation en projet**, répondez aux questions 2b à 4b.

2. Quels documents et informations chaque groupe concerné doit-il fournir ?

a. _ _ *

b. _ _ **

3. Comment s'effectue la récolte des informations et des documents, par groupe concerné ?

a. _ _ *

b. _ _ **

4. Quelles est la périodicité des formalités et des obligations, par groupe concerné ?

a. _ _ *

b. _ _ **

5. Quelles mesures sont prises pour alléger / compenser les éventuels impacts négatifs ?

--

Énergie .12.

Mix énergétique (bas carbone, renouvelable, fossile), utilisation de la biomasse (bois, biocarburants), efficacité énergétique, consommation d'énergie de l'industrie, des services, des transports et des ménages, sécurité d'approvisionnement, accès aux biens et services énergétiques.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif



Expliquez.

☒ Pas d'impact

--

Mobilité .13.

Volume de transport (nombre de kilomètres parcourus et nombre de véhicules), offre de transports collectifs, offre routière, ferroviaire, maritime et fluviale pour les transports de marchandises, répartitions des modes de transport (modal shift), sécurité, densité du trafic.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif



Expliquez.

☒ Pas d'impact

--

Alimentation .14.

Accès à une alimentation sûre (contrôle de qualité), alimentation saine et à haute valeur nutritionnelle, gaspillages, commerce équitable.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif



Expliquez.

☒ Pas d'impact

--

Changements climatiques .15.

Émissions de gaz à effet de serre, capacité d'adaptation aux effets des changements climatiques, résilience, transition énergétique, sources d'énergies renouvelables, utilisation rationnelle de l'énergie, efficacité énergétique, performance énergétique des bâtiments, piégeage du carbone.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif



Expliquez.

☒ Pas d'impact

--

Ressources naturelles .16.

Gestion efficiente des ressources, recyclage, réutilisation, qualité et consommation de l'eau (eaux de surface et souterraines, mers et océans), qualité et utilisation du sol (pollution, teneur en matières organiques, érosion, assèchement, inondations, densification, fragmentation), déforestation.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif



Expliquez.

☒ Pas d'impact

--

Air intérieur et extérieur .17.

Qualité de l'air (y compris l'air intérieur), émissions de polluants (agents chimiques ou biologiques : méthane, hydrocarbures, solvants, SOx, NOx, NH3), particules fines.

☐ Impact positif

☐ Impact négatif



Expliquez.

☒ Pas d'impact

--

Biodiversité .18.

Niveaux de la diversité biologique, état des écosystèmes (restauration, conservation, valorisation, zones protégées), altération et fragmentation des habitats, biotechnologies, brevets d'invention sur la matière biologique, utilisation des ressources génétiques, services

Formulaire AIR - v2 – oct. 2014

rendus par les écosystèmes (purification de l'eau et de l'air, ...), espèces domestiquées ou cultivées, espèces exotiques envahissantes, espèces menacées.

☐ Impact positif ☐ Impact négatif Expliquez. ☒ Pas d'impact

Nuisances .19.

Nuisances sonores, visuelles ou olfactives, vibrations, rayonnements ionisants, non ionisants et électromagnétiques, nuisances lumineuses.

☐ Impact positif ☐ Impact négatif Expliquez. ☒ Pas d'impact

Autorités publiques .20.

Fonctionnement démocratique des organes de concertation et consultation, services publics aux usagers, plaintes, recours, contestations, mesures d'exécution, investissements publics.

☐ Impact positif ☐ Impact négatif Expliquez. ☒ Pas d'impact

Cohérence des politiques en faveur du développement .21.

Prise en considération des impacts involontaires des mesures politiques belges sur les intérêts des pays en développement.

1 Identifiez les éventuels impacts directs et indirects du projet sur les pays en développement dans les domaines suivants :

sécurité alimentaire	revenus et mobilisations de ressources domestiques (taxation)
santé et accès aux médicaments	mobilité des personnes
travail décent	environnement et changements climatiques (mécanismes de développement propre)
commerce local et international	paix et sécurité

Expliquez si aucun pays en développement n'est concerné.

Les effets de la mesure envisagée concernent principalement les entreprises belges. Il n'est pas attendu que la législation ait un impact sur les pays en développement.

S'il y a des impacts positifs et/ou négatifs, répondez à la question 2.

2. Précisez les impacts par groupement régional ou économique (lister éventuellement les pays). Cf. manuel

S'il y a des impacts négatifs, répondez à la question 3.

3. Quelles mesures sont prises pour les alléger / compenser les impacts négatifs ?

ADVIES VAN DE RAAD VAN STATE 1 NR. 78.735/1 VAN 22 JANUARI 2026

Op 23 december 2025 is de Raad van State, afdeling Wetgeving, door de minister van Consumentenbescherming, verzocht binnen een termijn van dertig dagen een advies te verstrekken over een voorontwerp van wet 'tot wijziging van het boek XVI van het Wetboek van economisch recht'.

Het voorontwerp is door de eerste kamer onderzocht op 20 januari 2026. De kamer was samengesteld uit Pierre LEFRANC, kamervoorzitter, Brecht STEEN en Tim CORTHAUT, staatsraden, Michel TISON, assessor, en Eline YOSHIMI, griffier.

Het verslag is uitgebracht door Pieter VAN CLEYNENBREUGEL, adjunct-auditeur.

De overeenstemming tussen de Franse en de Nederlandse tekst van het advies is nagezien onder toezicht van Tim CORTHAUT, staatsraad.

Het advies, waarvan de tekst hierna volgt, is gegeven op 22 januari 2026.

*

1. Met toepassing van artikel 84, § 3, eerste lid, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, heeft de afdeling Wetgeving zich toegespitst op het onderzoek van de bevoegdheid van de steller van de handeling, van de rechtsgrond¹, alsmede van de vraag of aan de te vervullen vormvereisten is voldaan.

*

STREKKING VAN HET VOORONTWERP

2. Het om advies voorgelegde voorontwerp van wet strekt tot wijziging van boek XVI van het Wetboek van economisch recht (hierna: WER). De ontworpen wijzigingen beogen de opdracht van de Consumentenombudsdienst, een autonome openbare dienst opgericht bij wet van 4 april 2014 'houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht' en ter omzetting van richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 'betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG', als overkoepelende en residuair bevoegde entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen uit te breiden en verder te verduidelijken.

Het voorontwerp past daartoe de relevante definities in artikel I.19 van het WER aan (artikel 2 van het voorontwerp) en wijzigt de bepalingen die de inrichting (artikelen 3 tot en met 7 en 9 tot en met 19) en financiering (artikel 8) van de

¹ Aangezien het om een voorontwerp van wet gaat, wordt onder "rechtsgrond" de overeenstemming met de hogere rechtsnormen verstaan.

AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT 1 N° 78.735/1 DU 22 JANVIER 2026

Le 23 décembre 2025, le Conseil d'État, section de législation, a été invité par le ministre de la Protection des consommateurs, à communiquer un avis dans un délai de trente jours, sur un avant-projet de loi 'portant modifications du livre XVI du Code de droit économique'.

L'avant-projet a été examiné par la première chambre le 20 janvier 2026. La chambre était composée de Pierre LEFRANC, président de chambre, Brecht STEEN et Tim CORTHAUT, conseillers d'État, Michel TISON, assesseur, et Eline YOSHIMI, greffier.

Le rapport a été présenté par Pieter VAN CLEYNENBREUGEL, auditeur adjoint.

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

L'avis, dont le texte suit, a été donné le 22 janvier 2026.

*

1. En application de l'article 84, § 3, alinéa 1^{er}, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, la section de législation a fait porter son examen essentiellement sur la compétence de l'auteur de l'acte, le fondement juridique¹ et l'accomplissement des formalités prescrites.

*

PORTÉE DE L'AVANT-PROJET

2. L'avant-projet de loi soumis pour avis a pour objet de modifier le livre XVI du Code de droit économique (ci-après: CDE). Les modifications en projet visent à étendre et à préciser davantage la mission du Service de médiation pour le consommateur, un service public autonome créé par la loi du 4 avril 2014 'portant insertion du Livre XVI, "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation" dans le Code de droit économique' et en vue de transposer la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 'relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE', en tant qu'entité coordinatrice disposant de compétences résiduelles pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'avant-projet adapte à cet effet les définitions pertinentes figurant à l'article I.19 du CDE (article 2 de l'avant-projet) et modifie les dispositions réglant la création (articles 3 à 7 inclus et 9 à 19 inclus) et le financement (article 8) du Service

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

Consumentenombudsdienst bepalen. Voor dat laatste luik wordt meer in het bijzonder voorzien in het heffen van bijkomende bijdragen in hoofde van ondernemingen, consumenten alsook in een toekomstige huisvestingsbijdrage voor bij de Consumentenombudsdienst ondergebrachte ombudsdiensten. Binnen de Consumentenombudsdienst wordt verder een residuaire kamer ingericht, bevoegd voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen die niet door een sectoriële gekwalificeerde entiteit of een andere sectoriële kamer binnen de Consumentenombudsdienst zullen worden behandeld (artikelen 20 tot en met 27).

Voorts voorziet het voorontwerp ook in de oprichting van een sectoriële bemiddelingskamer voor bouwgeschillen in de schoot van de Consumentenombudsdienst (artikelen 28 en 29) en werkt het de behandelingsprocedure van zaken voor die kamer verder uit (artikelen 30 en 31). Daarnaast wordt ook de mogelijkheid geboden tot het oprichten van bijkomende sectoriële kamers door de Consumentenombudsdienst of door andere gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting (artikel 32).

De ontworpen wijzigingen zullen in werking treden op 1 januari 2027, met dien verstande dat de Koning voor iedere bepaling van de aan te nemen wet een datum van inwerkingtreding voorafgaand aan die uiterste datum kan bepalen (artikel 33).

ALGEMENE OPMERKING

3. Het voorontwerp creëert een wettelijk kader voor de beslechting van geschillen door een overheidsorgaan, de Consumentenombudsdienst, wat uit de aard van die activiteit de verwerking van persoonsgegevens van de betrokken

de médiation pour le consommateur. En ce qui concerne ce dernier volet, l'avant-projet prévoit plus particulièrement le prélèvement de contributions supplémentaires dans le chef des entreprises et des consommateurs, ainsi qu'une future contribution aux coûts d'occupation pour les services de médiation hébergés par le Service de médiation pour le consommateur. En outre, il est créé au sein du Service de médiation pour le consommateur une chambre résiduaire compétente pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui ne seront pas traités par une entité qualifiée sectorielle ou par une autre chambre sectorielle au sein du Service de médiation pour le consommateur (articles 20 à 27 inclus).

Ensuite, l'avant-projet prévoit également la création, au sein du Service de médiation pour le consommateur, d'une chambre de médiation sectorielle pour les litiges dans le secteur de la construction (articles 28 et 29) et développe la procédure de traitement des affaires devant cette chambre (articles 30 et 31). En outre, il permet également au Service de médiation pour le consommateur ou à d'autres entités qualifiées pour le règlement extrajudiciaire des litiges de créer des chambres sectorielles supplémentaires (article 32).

Les modifications en projet entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2027, étant entendu que, pour chacune des dispositions de la loi dont l'adoption est envisagée, le Roi peut fixer une date d'entrée en vigueur antérieure à cette date limite (article 33).

OBSERVATION GÉNÉRALE

3. L'avant-projet crée un cadre légal pour le règlement de litiges par un organe public, le Service de médiation pour le consommateur, ce qui, par la nature de cette activité, nécessite le traitement de données à caractère personnel des

consumenten en ondernemingen-natuurlijke personen noodzakelijk maakt.² Noch uit het voorontwerp noch uit de bestaande bepalingen van boek XVI van het WER blijkt echter hoe die verwerking zal worden georganiseerd.³

3.1. Krachtens artikel 22 van de Grondwet geldt voor elke verwerking van persoonsgegevens en, meer in het algemeen, voor elke inmenging in het recht op het privéleven, dat het formeel legaliteitsbeginsel dient te worden nageleefd. Doordat artikel 22 van de Grondwet aan de bevoegde wetgever de bevoegdheid voorbehoudt om vast te stellen in welke gevallen en onder welke voorwaarden afbreuk kan worden gedaan aan het recht op eerbiediging van het privéleven, waarborgt het aan elke burger dat geen enkele inmenging in dat recht kan plaatsvinden dan krachtens regels die zijn aangenomen door een democratisch verkozen beraadslagende vergadering. Een delegatie aan een andere macht is evenwel niet in strijd met het wettelijkheidsbeginsel voor zover de machtiging voldoende nauwkeurig is omschreven en betrekking heeft op de tenuitvoerlegging van maatregelen waarvan de “essentiële elementen” voorafgaandelijk door de wetgever vastgesteld zijn.⁴

Bijgevolg moeten de “essentiële elementen” van de verwerking van persoonsgegevens in het decreet zelf worden vastgelegd. In dat verband is de afdeling Wetgeving van oordeel dat ongeacht de aard van de betrokken aangelegenheid, de volgende elementen in beginsel “essentiële elementen” uitmaken: 1°) de categorie van verwerkte gegevens; 2°) de categorie van betrokken personen; 3°) de met de verwerking

² Zo kan gewezen worden op de ontworpen artikelen XVI.15/2 en XVI.15/3 van het WER, waaruit volgt dat de voorziene consultatie en informatie mee kan slaan op persoonsgegevens.

³ Het door het voorontwerp niet gewijzigde artikel XVI.26/3 van het WER bepaalt slechts dat elke gekwalificeerde entiteit – waartoe ook de Consumentenombudsdienst behoort – de nodige maatregelen dient te nemen om te garanderen dat de behandeling van persoonsgegevens in overeenstemming met de wet van 8 december 1992 ‘tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer’ plaatsvindt. Die wet werd opgeheven door de wet van 30 juli 2018 ‘betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens’ en vervangen door de rechtstreekse toepassing van de algemene gegevensbeschermingsverordening. De in die wet geregelde vormen van verwerking van persoonsgegevens slaan bovendien niet rechtstreeks op situaties waarin door of krachtens de wet in een van overheidswege gestructureerde vorm van buitengerechtelijke geschillenbeslechting voorzien wordt. Het ontworpen artikel XVI.15/3 van het WER bepaalt daarnaast, net zoals het thans geldende en door het voorontwerp op te heffen artikel XVI.20 van het ontwerp, weliswaar dat de inlichtingen die de Consumentenombudsdienst (alsook zijn kamers) ontvangt (ontvangen) in het kader van de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, vertrouwelijk behandeld worden. Er wordt evenwel niet verder bepaald hoe, in het kader van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting, die vertrouwelijkheid vorm zal krijgen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. De Consumentenombudsdienst zelf voorziet wel reeds in een kader voor gegevensverwerking, zoals blijkt uit de informatie op <https://consumentenombudsdienst.be/privacyverklaring/>.

⁴ Vaste rechtspraak van het Grondwettelijk Hof: zie inzonderheid GwH 18 maart 2010, nr. 29/2010, B.16.1; GwH 20 februari 2020, nr. 27/2020, B.17.

consommateurs et des entreprises-personnes physiques concernés². Or, il ne ressort ni de l’avant-projet, ni des dispositions existantes du livre XVI du CDE comment ce traitement sera organisé³.

3.1. Conformément à l’article 22 de la Constitution, le respect du principe de légalité formelle s’applique à tout traitement de données à caractère personnel et, plus généralement, à toute ingérence dans le droit au respect de la vie privée. En réservant au législateur compétent le pouvoir de fixer dans quels cas et à quelles conditions il peut être porté atteinte au droit au respect de la vie privée, l’article 22 de la Constitution garantit à tout citoyen qu’aucune ingérence dans l’exercice de ce droit ne peut avoir lieu qu’en vertu de règles adoptées par une assemblée délibérante, démocratiquement élue. Une délégation à un autre pouvoir n’est toutefois pas contraire au principe de légalité, pour autant que l’habilitation soit définie de manière suffisamment précise et porte sur l’exécution de mesures dont les “éléments essentiels” sont fixés préalablement par le législateur⁴.

Par conséquent, les “éléments essentiels” des traitements de données à caractère personnel doivent être fixés dans la loi elle-même. À cet égard, la section de législation considère que, quelle que soit la matière concernée, constituent, en principe, des “éléments essentiels” les éléments suivants: 1°) les catégories de données traitées; 2°) les catégories de personnes concernées; 3°) la finalité poursuivie par le traitement;

² Ainsi, on peut relever les articles XVI.15/2 et XVI.15/3, en projet, du CDE, dont il résulte que la consultation et les informations prévues peuvent également porter sur des données à caractère personnel.

³ L’article XVI.26/3 du CDE, que l’avant-projet ne modifie pas, dispose seulement que chaque entité qualifiée – dont fait également partie le Service de médiation pour le consommateur – prend les mesures nécessaires pour garantir que le traitement des données à caractère personnel soit conforme à la loi du 8 décembre 1992 ‘relative à la protection de la vie privée à l’égard des traitements de données à caractère personnel’. Cette loi a été abrogée par la loi du 30 juillet 2018 ‘relative à la protection des personnes physiques à l’égard des traitements de données à caractère personnel’ et remplacée par l’application directe du règlement général sur la protection des données. En outre, les formes de traitement de données à caractère personnel réglées dans cette loi ne portent pas directement sur des situations dans lesquelles il est prévu par la loi ou en vertu de celle-ci une forme structurée de règlement extrajudiciaire des litiges de la part des autorités. Par ailleurs, l’article XVI.15/3, en projet, du CDE dispose certes, à l’instar de l’article XVI.20 du CDE actuellement en vigueur et que l’avant-projet entend abroger, que les renseignements que le Service de médiation pour le consommateur (ainsi que ses chambres) obtient (obtiennent) dans le cadre d’un règlement extrajudiciaire d’un litige de consommation, sont traités de façon confidentielle. Toutefois, l’avant-projet ne précise pas davantage comment, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, cette confidentialité se concrétisera en ce qui concerne le traitement de données à caractère personnel. Le Service de médiation pour le consommateur avait toutefois déjà prévu lui-même un cadre pour le traitement de données, ainsi qu’il ressort des informations mentionnées à l’adresse <https://mediationconsommateur.be/declaration-de-confidentialite/>.

⁴ Jurisprudence constante de la Cour constitutionnelle: voir notamment C.C., 18 mars 2010, n° 29/2010, B.16.1; C.C., 20 février 2020, n° 27/2020, B.17.

nagestreefde doelstelling; 4°) de categorie van personen die toegang hebben tot de verwerkte gegevens; en 5°) de maximumtermijn voor het bewaren van de gegevens.⁵

Daarbij dient erop te worden gewezen dat artikel 22 van de Grondwet naast een formeel legaliteitsbeginsel ook een materieel legaliteitsbeginsel bevat, dat vereist dat elke inmening in het recht op bescherming van persoonsgegevens in “duidelijke en voldoende nauwkeurige bewoordingen” wordt geformuleerd.⁶ Bovendien vloeit uit artikel 5, lid 1, c), van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG)⁷, een vereiste van minimale gegevensverwerking voort.

De ontworpen bepalingen laten niet toe te bepalen wie de betrokken personen zijn, welke categorieën van persoonsgegevens door de Consumentenombudsdienst of andere gekwalificeerde entiteiten en de in hun schoot ingerichte kamers verwerkt zullen worden, wie de verwerkingsverantwoordelijke is, wie toegang zal hebben tot die gegevens en hoelang de gegevens bewaard zullen worden. Ook kan de doelstelling van de voorziene verwerking hoogstens slechts impliciet uit de tekst van het voorontwerp worden afgeleid.

Daarnaast kan niet worden afgeleid of en in welke mate de verwerkingen in overeenstemming met het vereiste van minimale gegevensverwerking, dat voortvloeit uit artikel 5, lid 1, c), van de AVG, zullen gebeuren.

Het voorontwerp dient op die vlakken dan ook nog te worden aangevuld.

3.2. Indien het voorontwerp in het licht van het voorgaande wordt aangevuld met een regeling inzake de verwerking van persoonsgegevens, moet in herinnering gebracht worden dat artikel 36, lid 4, van de AVG, gelezen in samenhang met artikel 57, lid 1, c), en overweging 96 van die verordening, voorziet in een verplichting om de toezichthoudende autoriteit, in dit geval de Gegevensbeschermingsautoriteit bedoeld in de wet van 3 december 2017 ‘tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit’, te raadplegen bij het opstellen van een voorstel voor een door een nationaal parlement vast te stellen wetgevingsmaatregel, of een daarop gebaseerde regelgevingsmaatregel in verband met verwerking. Het advies van de Gegevensbeschermingsautoriteit zal in voorkomend geval nog moeten worden ingewonnen vooraleer het ontwerp doorgang kan vinden.

Indien de aan de Raad van State voorgelegde tekst naar aanleiding van het vervullen van dit vormvereiste nog wijzigingen

4°) les catégories de personnes ayant accès aux données traitées; et 5°) le délai maximal de conservation des données⁵.

À cet égard, il convient de relever que l'article 22 de la Constitution, outre un principe de légalité formelle, contient également un principe de légalité matérielle, qui impose que toute ingérence dans l'exercice du droit à la protection des données à caractère personnel soit définie en “des termes clairs et suffisamment précis”⁶. En outre, il découle de l'article 5, paragraphe 1, c), du règlement général sur la protection des données (RGPD)⁷ une exigence de minimisation des données.

Les dispositions en projet ne permettent pas de déterminer qui sont les personnes concernées, quelles catégories de données à caractère personnel seront traitées par le Service de médiation pour le consommateur ou par d'autres entités qualifiées et les chambres créées en leur sein, qui est le responsable du traitement, qui aura accès à ces données et combien de temps celles-ci seront conservées. Par ailleurs, la finalité du traitement prévu ne peut se déduire tout au plus qu'implicitement du texte de l'avant-projet.

En outre, il ne peut se déduire si les traitements seront conformes à l'exigence de minimisation des données qui découle de l'article 5, paragraphe 1, c), du RGPD et dans quelle mesure ils le seront.

L'avant-projet devra dès lors encore être complété sur ces points.

3.2. Si, au regard de ce qui précède, l'avant-projet est complété par un dispositif relatif au traitement de données à caractère personnel, il faut rappeler que l'article 36, paragraphe 4, du RGPD, combiné avec l'article 57, paragraphe 1, c), et le considérant 96 de ce règlement, impose l'obligation de consulter l'autorité de contrôle, en l'occurrence l'Autorité de protection des données visée dans la loi du 3 décembre 2017 ‘portant création de l'Autorité de protection des données’, dans le cadre de l'élaboration d'une proposition de mesure législative devant être adoptée par un parlement national, ou d'une mesure réglementaire fondée sur une telle mesure législative, qui se rapporte au traitement. L'avis de l'Autorité de protection des données devra, le cas échéant, encore être recueilli avant que le projet puisse se concrétiser.

Si l'accomplissement de cette formalité devait encore donner lieu à des modifications du texte soumis au Conseil

⁵ Adv.RvS 68.936/AV van 7 april 2021 over een voorontwerp dat heeft geleid tot de wet van 14 augustus 2021 ‘betreffende de maatregelen van bestuurlijke politie tijdens een epidemische noodsituatie’, *Parl.St.* Kamer 2020-21, nr. 55-1951/1, 119, opmerking 101. Zie ook GwH 10 maart 2022, nr. 33/2022, B.13.1; GwH 22 september 2022, nr. 110/2022, B.11.2; GwH 16 februari 2023, nr. 26/2023, B.74.1; GwH 17 mei 2023, nr. 75/2023, B.55.2.1.

⁶ Zie in die zin GwH 21 september 2023, nr. 123/2023, B.19.5.

⁷ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 ‘betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming)’.

⁵ Avis C.E. 68.936/AG du 7 avril 2021 sur un avant-projet devenu la loi du 14 août 2021 ‘relative aux mesures de police administrative lors d'une situation d'urgence épidémique’, *Doc. parl.*, Chambre, 2020-21, n° 55-1951/1, p. 119, observation 101. Voir également C.C., 10 mars 2022, n° 33/2022, B.13.1; C.C., 22 septembre 2022, n° 110/2022, B.11.2; C.C., 16 février 2023, n° 26/2023, B.74.1; C.C., 17 mai 2023, n° 75/2023, B.55.2.1.

⁶ Voir en ce sens, C.C., 21 septembre 2023, n° 123/2023, B.19.5.

⁷ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ‘relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)’.

zou ondergaan, moeten de gewijzigde of toegevoegde bepalingen die niet louter vormelijk zijn en evenmin het resultaat zijn van het gevolg dat aan dit advies gegeven wordt, op hun beurt om advies aan de afdeling Wetgeving worden voorgelegd overeenkomstig artikel 3, § 1, eerste lid, van de gecoördineerde wetten 'op de Raad van State'.

ONDERZOEK VAN DE TEKST

Artikel 2

4. Bij het ontworpen artikel I.19 van het WER moet het volgende worden opgemerkt.

Ten eerste voegt de wijziging bij artikel 2, a), van het ontwerp aan artikel I.19, 2° van het WER de woorden "in de zin van artikel I.19, 5°" in na het woord "onderneming", terwijl in de Franse versie de zinsnede "au sens de l'article I.19, 5°" ingevoegd wordt na het woord "consommateur". Gelet op de inhoud van dat ontworpen artikel I.19, 5°, van het WER moet de Nederlandse tekst worden afgestemd op de Franse tekst.

Ten tweede stelt het ontworpen artikel I.19, 5°, van het WER (artikel 2, b), van het ontwerp), dat een voor boek XVI van het WER specifieke definitie van het begrip "consument" invoert, in de Nederlandse tekst dat ook "een vereniging van mede-eigenaars, als bedoeld in artikel 3.86 van het Burgerlijk Wetboek, van een gebouw of een groep van gebouwen in gedwongen mede-eigendom waarvan vijfenzeventig procent of meer van de aandelen in haar gemeenschappelijke delen zijn toebedeeld aan kavels die een professionele bestemming kunnen hebben overeenkomstig de Statuten van de mede-eigendom" als consument beschouwd kan worden. De Franse tekst geeft daarentegen aan dat het moet gaan om een vereniging van mede-eigenaars van een gebouw of een groep van gebouwen in gedwongen mede-eigendom waarvan vijfenzeventig procent of meer van de aandelen in haar gemeenschappelijke delen zijn toebedeeld aan kavels die *geen* professionele bestemming kunnen hebben overeenkomstig de Statuten van de mede-eigendom ("qui ne peuvent avoir une affectation professionnelle conformément aux statuts de la copropriété"). Ook in dit geval lijkt de Franse tekst – die beter aansluit bij het begrip "consument" als niet-professionele marktdeelnemer – correct, en moet de Nederlandse tekst daarmee in overeenstemming worden gebracht.

Artikel 6

5. Het ontworpen artikel XVI.6/2 verwijst in de Nederlandse versie in de punten 1° en 3° naar "het opdracht". Dat moet "de opdracht" zijn.

Artikel 8

6. Het ontworpen artikel XVI.11 voorziet ter financiering van de Consumentenombudsdienst, naast een subsidie ten laste van de algemene uitgavenbegroting (§ 1, eerste lid, 1°) en het doorstorten van een deel van de ombudsbijdragen

d'État, les dispositions modifiées ou ajoutées qui ne seraient pas de pure forme ou qui ne résulteraient pas également des suites réservées au présent avis devraient être à nouveau soumises à la section de législation conformément à l'article 3, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, des lois coordonnées 'sur le Conseil d'État'.

EXAMEN DU TEXTE

Article 2

4. On observera ce qui suit à propos de l'article I.19, en projet, du CDE.

Tout d'abord, la modification que l'article 2, a), du projet apporte à l'article I.19, 2°, du CDE ajoute, dans le texte néerlandais, les mots "in de zin van artikel I.19, 5°" après le mot "onderneming" (entreprise), alors que dans la version française, le segment de phrase "au sens de l'article I.19, 5°" est inséré après le mot "consommateur". Compte tenu du contenu de cet article I.19, 5°, en projet, du CDE, on alignera le texte néerlandais sur le texte français.

Ensuite, l'article I.19, 5°, en projet, du CDE (article 2, b), de l'avant-projet), qui introduit une définition spécifique de la notion de "consommateur" pour le livre XVI du CDE, dispose dans le texte néerlandais que "een vereniging van mede-eigenaars, als bedoeld in artikel 3.86 van het Burgerlijk Wetboek, van een gebouw of een groep van gebouwen in gedwongen mede-eigendom waarvan vijfenzeventig procent of meer van de aandelen in haar gemeenschappelijke delen zijn toebedeeld aan kavels die een professionele bestemming kunnen hebben overeenkomstig de Statuten van de mede-eigendom" peut également être considérée comme consommateur. Le texte français, en revanche, indique qu'il doit s'agir d'une association de copropriétaires d'un immeuble ou d'un groupe d'immeubles en copropriété forcée dont septante-cinq pour cent des quotes-parts ou plus dans ses parties communes sont attribuées à des lots qui *ne* peuvent avoir une affectation professionnelle conformément aux statuts de la copropriété (die *geen* professionele bestemming kunnen hebben overeenkomstig de statuten van de mede-eigendom). Dans ce cas également, le texte français – qui correspond mieux à la notion de "consommateur" en tant qu'opérateur non professionnel – semble correct et le texte néerlandais devra y être conformé.

Article 6

5. Le texte néerlandais des 1° et 3° de l'article XVI.6/2 en projet fait référence à "het opdracht". On lira "de opdracht".

Article 8

6. Afin de financer le Service de médiation pour le consommateur, l'article XVI.11 en projet prévoit, outre une subvention à charge du budget général des dépenses (§ 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°) et le versement d'une partie des contributions aux frais de

door in het directiecomité van de Consumentenombudsdienst vertegenwoordigde ombudsdiensten (§ 1, eerste lid, 3^o)⁸ in de mogelijkheid tot het heffen van bijdragen in hoofde van ondernemingen⁹ en consumenten¹⁰ (ontworpen § 1, eerste lid, 2^o, 4^o en 5^o en tweede lid) en machtigt de Koning om die bijdragen te bepalen (ontworpen § 1, tweede lid en § 2).¹¹

6.1. De door het voorontwerp op te leggen bijdragen aan ondernemingen, ombudsdiensten en consumenten moeten in beginsel als belastingen in de zin van artikel 170 van de Grondwet gekwalificeerd worden.

Volgens het Hof van Cassatie is een belasting immers “een heffing [...] die op grond van hun gezag door de Staat, de gewesten, de gemeenschappen, de provinciën of gemeenten verricht wordt op de middelen van de personen die op hun grondgebied wonen, of er belangen hebben, om ze voor de diensten van openbaar nut te bestemmen”.¹² Uit die definitie volgt dat de bijdragen die middels § 1, eerste lid, 2^o en 5^o, van ondernemingen en middels § 1, tweede lid, van consumenten gevraagd kunnen worden ter financiering van de buitengerechtelijke geschillenbeslechtingendiensten die door (sectoriële of residuaire kamers van) de Consumentenombudsdienst

médiation par les services de médiation représentés au comité de direction du Service de médiation pour le consommateur (§ 1^{er}, alinéa 1^{er}, 3^o)⁸, la possibilité de prélever des contributions dans le chef d'entreprises⁹ et de consommateurs¹⁰ (§ 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, 4^o et 5^o et alinéa 2, en projet) et il habilite le Roi à déterminer ces contributions (§ 1^{er}, alinéa 2 et § 2, en projet)¹¹.

6.1. Les contributions que l'avant-projet prévoit d'imposer aux entreprises, aux services de médiation et aux consommateurs doivent en principe être qualifiées d'impôts au sens de l'article 170 de la Constitution.

En effet, selon la Cour de cassation, un impôt est “un prélèvement pratiqué par voie d'autorité par l'État, les régions, les communautés, les provinces ou les communes sur les ressources des personnes qui y vivent ou y possèdent des intérêts, pour être affecté aux services d'utilité publique”.¹² Il résulte de cette définition que les contributions qui peuvent être demandées aux entreprises sur la base du § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o et 5^o, et aux consommateurs sur le fondement du § 1^{er}, alinéa 2, en vue du financement des services de règlement extrajudiciaire des litiges proposés par le Service de médiation pour le consommateur (les chambres sectorielles ou résiduaire de ce

⁸ Het ontworpen artikel XVI.11, § 1, eerste lid, 4^o voorziet daarnaast in bijdragen van de ombudsdiensten die zijn ondergebracht bij de Consumentenombudsdienst, ten belope van hun aandeel in de huisvestingskosten. Het ontworpen § 1, derde lid, voorziet in dat verband wel dat de Koning de bijdragen bedoeld in de bepaling onder 3^o (doorgestorte ombudsbijdragen geheven ter financiering van de ombudsdiensten die zetelen in het directiecomité van de Consumentenombudsdienst) opheffen van zodra andere financieringsbronnen bedoeld in het eerste lid op duurzame wijze de financiering van de Consumentenombudsdienst verzekeren. De huisvestingsbijdrage bedoeld in lid 1, 4^o is niet van toepassing zolang lid 1, 3^o niet is opgeheven.

⁹ Ontworpen artikel XVI.11, § 1, eerste lid, 2^o (bijdragen aan ondernemingen betrokken bij geschillen behandeld door de residuaire kamer en die geen betrekking hebben op aanvragen voor buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil die onmiskenbaar ongegrond zijn) en 5^o (bemiddelingsbijdragen geheven bij ondernemingen waarvoor een sectoriële kamer bevoegd is, bestemd voor de financiering van die sectoriële kamer).

¹⁰ Ontworpen artikel XVI.11, § 1, tweede lid (bijdragen door de consument wanneer het geschil valt onder de bevoegdheid van een sectoriële kamer georganiseerd binnen de Consumentenombudsdienst).

¹¹ Voor bijdragen geheven bij ondernemingen, dient de Koning de bijdrage vast te stellen bij een in Ministerraad overlegd besluit (ontworpen artikel XVI.11, § 2).

¹² Cass., 20 maart 2003, AR C.01.0269.F, ECLI:BE:CASS:2003:ARR.20030320.13. Zie ook reeds Cass., 12 okt. 1954 (A.C., 1955, 69) en 29 okt. 1968 (A.C., 1969, 235).

⁸ L'article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 4^o, en projet, prévoit en outre des contributions des services de médiation hébergés par le Service de médiation pour le consommateur, à concurrence de leur quote-part dans les coûts d'occupation. Le § 1^{er}, alinéa 3, en projet, prévoit toutefois à cet égard que le Roi peut abroger les contributions visées au 3^o de la disposition (contributions aux frais de médiation prélevées afin de financer les services de médiation qui siègent au comité de direction du Service de médiation pour le consommateur qui ont été versées) dès que d'autres sources de financement visées à l'alinéa 1^{er} assurent de manière durable le financement du Service de médiation pour le consommateur. La contribution aux coûts d'occupation visée à l'alinéa 1^{er}, 4^o ne s'applique pas tant que l'alinéa 1^{er}, 3^o n'a pas été abrogé.

⁹ Article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, en projet (contributions par les entreprises impliquées dans des litiges traités par la chambre résiduaire et qui ne concernent pas des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation manifestement non fondées) et 5^o (contributions de médiation perçues auprès d'entreprises relevant de la compétence d'une chambre sectorielle, destinées au financement de cette chambre sectorielle).

¹⁰ Article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 2, en projet (contributions dues par le consommateur lorsque le litige relève de la compétence d'une chambre sectorielle organisée au sein du Service de médiation pour le consommateur).

¹¹ En ce qui concerne les contributions prélevées auprès des entreprises, le Roi est tenu de déterminer la contribution par arrêté délibéré en Conseil des ministres (article XVI.11, § 2, en projet).

¹² Cass., 20 mars 2003, AR C.01.0269.F, ECLI:BE:CASS:2003:ARR.20030320.13. Voir aussi déjà Cass., 12 oct. 1954 (A.C., 1955, 69) et 29 oct. 1968 (A.C., 1969, 235).

worden aangeboden, in beginsel een dergelijke belasting uitmaken.¹³ De aldaar vooropgestelde bijdragen hebben immers, zoals ook blijkt uit de memorie van toelichting en de aan het dossier gevoegde conceptnota, in hoofde tot doel de duurzame financiering van diensten van openbaar nut, die door de Consumentenombudsdienst in het kader van buitengerechtelijke geschillenbeslechting wordt aangeboden, mee mogelijk te maken.¹⁴

Het legaliteitsbeginsel inzake belastingen, neergelegd in de artikelen 170, § 1, en 172, tweede lid, van de Grondwet, vereist dat de wetgever zelf alle wezenlijke elementen dient vast te stellen aan de hand waarvan de belastingschuld van de belastingplichtigen kan worden bepaald, zoals de categorieën belastingplichtigen, de grondslag van de belasting,

service) constituent en principe un tel impôt¹³. Les contributions envisagées par ces dispositions, ainsi qu'il ressort aussi de l'exposé des motifs et de la note conceptuelle jointe au dossier, ont en effet pour objectif principal d'également permettre le financement durable de services d'utilité publique, proposés par le Service de médiation pour le consommateur dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges¹⁴.

Le principe de légalité en matière fiscale, consacré par les articles 170, § 1^{er}, et 172, alinéa 2, de la Constitution, exige que le législateur fixe lui-même tous les éléments essentiels permettant de déterminer la dette d'impôt des contribuables, tels que les catégories de contribuables, l'assiette de l'impôt, le taux d'imposition ou le tarif et les exemptions ou réductions

¹³ De rechten die aan ondernemingen en consumenten worden opgelegd, kunnen vergeleken worden met rolrechten. Ook dergelijke rechten werden door het Grondwettelijk Hof als een belasting beschouwd, zie GwH 12 juli 2012, nr. 88/2012, B.11.1; GwH 13 juni 2013, nr. 85/2013, B.4; GwH 12 februari 2015, nr. 17/2015, B.8. Zie ook adv.RvS 68.382/3 van 30 december 2020 over een voorontwerp van decreet van het Vlaamse Gewest 'tot wijziging van het decreet van 4 april 2014 betreffende de organisatie en de rechtspleging van sommige Vlaamse bestuursrechtscollages tot optimalisatie van de procedures', opmerking 4.4.

¹⁴ Ook bijdragen geheven bij personen die, omwille van bepaalde activiteiten of een bepaald statuut, door de wetgever geacht worden bij te dragen tot bepaalde uitgaven van algemeen nut en die niet slechts bestaan in een vergoeding van een door de overheid verleende dienst, worden op die manier als belastingen beschouwd, zie GwH 13 september 1995, nr. 64/95, B.13; GwH 21 december 1995, nr. 87/95, B.3.4; GwH 17 april 1997, nr. 21/97, B.4.3; GwH 12 juni 1997, nr. 34/97, B.7.4; GwH 18 oktober 2001, nr. 128/2001, B.6; GwH 17 december 2003, nr. 164/2003, B.8.4.1; GwH 14 december 2005, nr. 186/2005, B.8; GwH 15 januari 2009, nr. 6/2009, B.5.1 tot B.5.4. In geval de te betalen bijdrage verband houdt met bepaalde specifieke diensten die de overheid verleent, spreekt de rechtsleer van zogeheten retributie-belastingen, df. B. PEETERS, "De begrippen belasting, last en retributie in de artikelen 110 en 113 van de Grondwet", RW 1987-88, (241) 244. Zie over het onderscheid eveneens J. VELAERS, *De Grondwet en de Raad van State, Afdeling wetgeving*, Antwerpen, Maklu, 1999, 608-617 en J. VELAERS, *De Grondwet. Een artikelsgewijze commentaar*, Brugge, die Keure, 2019, III, 503-517. Het heffen van bijdragen ter financiering van bepaalde algemene toezichtstaken werd tegen die achtergrond bijvoorbeeld ook als een belastingheffing in de zin van artikel 170 van de Grondwet beschouwd, zie adv.RvS 40.951/1/V van 23 augustus 2006 over een voorontwerp dat heeft geleid tot het decreet van 2 maart 2007 'houdende het statuut van de reisbureaus', opmerking 9 en adv. RvS 71.963/3 van de Raad van State 27 september 2022 over een voorontwerp dat heeft geleid tot de wet van 5 december 2022 'houdende wijziging van de wet van 15 april 1994 betreffende de bescherming van de bevolking en van het leefmilieu tegen de uit ioniserende stralingen voortspruitende gevaren en betreffende het Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle', opmerking 4.1: "De omstandigheid dat met die heffingen inspecties en andere activiteiten van het Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle (hierna: FANC) worden bekostigd, doet geen afbreuk aan die vaststelling, nu niet of alleszins niet voldoende blijkt dat die heffingen een vergoeding vormen voor een dienst die de overheid levert ten voordele van de bijdrageplichtigen, individueel beschouwd".

¹³ Les droits imposés aux entreprises et aux consommateurs peuvent être comparés aux droits de rôle. De tels droits ont également été considérés comme un impôt par la Cour constitutionnelle, voir C.C., 12 juillet 2012, n° 88/2012, B.11.1; C.C., 13 juin 2013, n° 85/2013, B.4; C.C., 12 février 2015, n° 17/2015, B.8. Voir aussi l'avis C.E. 68.382/3 du 30 décembre 2020 sur un avant-projet de décret de la Région flamande 'tot wijziging van het decreet van 4 april 2014 betreffende de organisatie en de rechtspleging van sommige Vlaamse bestuursrechtscollages tot optimalisatie van de procedures', observation 4.4.

¹⁴ Les contributions prélevées auprès de personnes qui, en raison de certaines activités ou d'un certain statut, sont considérées par le législateur comme contribuant à certaines dépenses d'intérêt général, et qui ne consistent pas uniquement en la rémunération d'un service fourni par l'autorité, sont ainsi considérées comme des impôts, voir C.C., 13 septembre 1995, n° 64/95, B.13; C.C., 21 décembre 1995, n° 87/95, B.3.4; C.C., 17 avril 1997, n° 21/97, B.4.3; C.C., 12 juin 1997, n° 34/97, B.7.4; C.C., 18 octobre 2001, n° 128/2001, B.6; C.C., 17 décembre 2003, n° 164/2003, B.8.4.1; C.C., 14 décembre 2005, n° 186/2005, B.8; C.C., 15 janvier 2009, n° 6/2009, B.5.1 à B.5.4. Dans le cas où la contribution à payer est liée à certains services spécifiques fournis par l'autorité, la doctrine parle de ce que l'on appelle les "rétributions-impôts", cf. B. PEETERS, "De begrippen belasting, last en retributie in de artikelen 110 en 113 van de Grondwet", RW 1987-88, (241) 244. Voir aussi en ce qui concerne la distinction J. VELAERS, *De Grondwet en de Raad van State, Afdeling wetgeving*, Anvers, Maklu, 1999, pp. 608-617 et J. VELAERS, *De Grondwet. Een artikelsgewijze commentaar*, Bruges, die Keure, 2019, III, pp. 503-517. La perception de contributions pour financer certaines missions générales de surveillance a, par exemple, également été considérée dans ce contexte comme une perception d'impôt au sens de l'article 170 de la Constitution, voir l'avis C.E. 40.951/1/V du 23 août 2006 sur un avant-projet devenu le décret du 2 mars 2007 'portant statut des agences de voyage', observation 9, et l'avis C.E. 71.963/3 du 27 septembre 2022 sur un avant-projet devenu la loi du 5 décembre 2022 'portant modification de la loi du 15 avril 1994 relative à la protection de la population et de l'environnement contre les dangers résultant des rayonnements ionisants et relative à l'Agence fédérale de contrôle nucléaire', observation 4.1: "La circonstance que des inspections et autres activités de l'Agence fédérale de contrôle nucléaire (ci-après: l'AFCN) sont financées par ces taxes ne change rien à cette constatation, dès lors qu'il n'apparaît pas, ou en tout cas pas suffisamment, que ces taxes constituent la rémunération d'un service rendu par l'autorité au profit de redevables considérés individuellement".

de aanslagvoet of het tarief, en de eventuele vrijstellingen en verminderingen.¹⁵ Daaruit volgt dat elke delegatie die betrekking heeft op het bepalen van één van die essentiële elementen van de belasting, in beginsel ongrondwettig is.

De voormelde grondwetsbepalingen gaan evenwel niet zover dat ze de wetgever ertoe zouden verplichten elk aspect van een belasting of van een vrijstelling zelf te regelen. Een aan een andere overheid verleende bevoegdheid is niet in strijd met het wettigheidsbeginsel voor zover de machtiging voldoende nauwkeurig is omschreven en betrekking heeft op de tenuitvoerlegging van maatregelen waarvan de essentiële elementen voorafgaandelijk door de wetgever zijn vastgesteld.¹⁶

Uit het ontworpen artikel XVI.11, § 1, tweede lid en § 2, volgt echter dat de Koning de bedragen van de in ontworpen, § 1, eerste en tweede lid voorziene bijdragen opgelegd aan ondernemingen en consumenten zal kunnen bepalen. Voor de bemiddelingsbijdrage in § 1, eerste lid, 5°, volgt bovendien uit § 3, van het voorontwerp dat de Koning zelf de voorwaarden met betrekking tot die bijdrage zal kunnen vaststellen. Blijkens de memorie van toelichting kan de Koning daarbij al dan niet voorzien in een individueel vastgestelde bemiddelingsbijdrage, te bepalen aan de hand van een vast en een variabel deel, of vrijstelling van betaling verlenen op basis van minimale omzetsdrempels. Op die manier wordt de Koning minstens voor die bijdragen bijkomend gemachtigd om, naast het bepalen van het tarief, ook de belastingplichtigen te omschrijven, de heffingsgrondslag te bepalen, het tarief vast te leggen en te voorzien in vrijstellingen en verminderingen.¹⁷ In het licht van het hierboven in herinnering gebrachte legaliteitsbeginsel, dient de wetgever die elementen evenwel zelf te regelen. De ontworpen machtiging aan de Koning is in het licht van het legaliteitsbeginsel dan ook ongrondwettig en kan bijgevolg geen doorgang vinden.

6.2. Het kan echter niet worden uitgesloten dat de stellers van het ontwerp aan sommige van de te heffen bijdragen

éventuelles¹⁵. Il s'ensuit que toute délégation relative à la détermination d'un de ces éléments essentiels de l'impôt est en principe inconstitutionnelle.

Toutefois, les dispositions constitutionnelles précitées ne vont pas jusqu'à obliger le législateur à régler lui-même chacun des aspects d'un impôt ou d'une exemption. L'attribution d'une compétence à une autre autorité n'est pas contraire au principe de légalité pour autant que la délégation soit définie de manière suffisamment précise et qu'elle porte sur l'exécution de mesures dont les éléments essentiels ont été fixés préalablement par le législateur¹⁶.

Il résulte cependant de l'article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 2, et § 2, en projet que le Roi pourra déterminer le montant des contributions imposées aux entreprises et aux consommateurs, prévues au § 1^{er}, alinéas 1^{er} et 2, en projet. Concernant la contribution de médiation visée au § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 5°, il résulte en outre du § 3 de l'avant-projet que le Roi pourra déterminer lui-même les conditions relatives à celle-ci. Selon l'exposé des motifs, le Roi peut prévoir ou non une contribution de médiation fixée individuellement, calculée sur la base d'une partie fixe et d'une partie variable, ou accorder une exemption de paiement sur la base de seuils minimaux de chiffre d'affaires. De cette manière, le Roi est habilité, au moins pour ces contributions, outre à déterminer le taux, également à définir les contribuables, à déterminer la base d'imposition, à fixer le taux et à prévoir des exemptions et réductions¹⁷. Au regard du principe de légalité rappelé plus haut, le législateur doit toutefois régler lui-même ces éléments. La délégation au Roi en projet est par conséquent inconstitutionnelle à la lumière du principe de légalité et ne peut pas, dès lors, se concrétiser.

6.2. On ne peut toutefois exclure que les auteurs du projet souhaitent uniquement attribuer un caractère rémunérateur à

¹⁵ Vaste rechtspraak van het Grondwettelijk Hof: zie voor recente voorbeelden GwH 18 september 2025, nr. 117/2025, B.20.1; GwH 19 juni 2025, nr. 90/2025, B.5.2; GwH 13 maart 2025, nr. 43/2025, B.6.2; GwH 20 juni 2024, nr. 67/2024, B.4.3; GwH 14 maart 2024, nr. 30/2024, B.3.1. Het Grondwettelijk Hof preciseert daarbij bovendien dat "[h]et fiscale wettigheidsbeginsel [aldus vereist] dat de fiscale wet nauwkeurige, ondubbelzinnige en duidelijke criteria bevat aan de hand waarvan kan worden uitgemaakt wanneer de belasting verschuldigd is, wie die belasting verschuldigd is en voor welk bedrag. Aan het vereiste dat belastingen en belastingvrijstellingen duidelijk moeten worden omschreven in de wet is voldaan wanneer de belastingplichtige, op basis van de bewoordingen van de relevante bepaling en, indien nodig, met behulp van de interpretatie daarvan door de rechtscolleges, kan weten of hij al dan niet die belasting verschuldigd is en voor welk bedrag.", zie GwH 18 september 2025, nr. 117/2025, B.20.2; GwH 19 juni 2025, nr. 90/2025, B.5.3; GwH 20 juni 2024, nr. 67/2024, B.4.4; GwH 14 maart 2024, nr. 30/2024, B.3.2.

¹⁶ Vaste rechtspraak van het Grondwettelijk Hof: zie bijvoorbeeld GwH 10 juli 2014, nr. 104/2014, B.6; GwH 23 februari 2017, nr. 30/2017, B.11; GwH 20 november 2019, nr. 188/2019, B.15.2.

¹⁷ Memorie van toelichting, p. 6.

¹⁵ Jurisprudence constante de la Cour constitutionnelle: voir, pour des exemples récents, C.C., 18 septembre 2025, n° 117/2025, B.20.1; C.C., 19 juin 2025, n° 90/2025, B.5.2; C.C., 13 mars 2025, n° 43/2025, B.6.2; C.C., 20 juin 2024, n° 67/2024, B.4.3; C.C., 14 mars 2024, n° 30/2024, B.3.1. La Cour constitutionnelle précise en outre à cet égard que "[l]e principe de légalité en matière fiscale exige ainsi que la loi fiscale contienne des critères précis, non équivoques et clairs au moyen desquels il peut être décidé quand l'impôt est dû, qui en est redevable et pour quel montant. La condition selon laquelle les impôts et exemptions d'impôts doivent être clairement définis par la loi est remplie lorsque le contribuable peut savoir, à partir du libellé de la disposition pertinente et, au besoin, à l'aide de son interprétation par les juridictions, s'il est redevable ou non de l'impôt et pour quel montant", voir C.C., 18 septembre 2025, n° 117/2025, B.20.2; C.C., 19 juin 2025, n° 90/2025, B.5.3; C.C., 20 juin 2024, n° 67/2024, B.4.4; C.C., 14 mars 2024, n° 30/2024, B.3.2.

¹⁶ Jurisprudence constante de la Cour constitutionnelle: voir, par exemple, C.C., 10 juillet 2014, n° 104/2014, B.6; C.C., 23 février 2017, n° 30/2017, B.11; C.C., 20 novembre 2019, n° 188/2019, B.15.2.

¹⁷ Exposé des motifs, p. 6.

slechts een vergoedend karakter zouden willen verlenen.¹⁸ Zo lijkt althans minstens de door § 1, eerste lid, 5°, voorziene bemiddelingsbijdrage, die ingevolge de ontworpen § 3, bepaald zal worden “op basis van de werkingskosten van elke bemiddelingskamer”, als een vergoeding voor een verleende buitengerechtelijke geschillenbeslechtingdienst te kunnen worden vormgegeven,¹⁹ al, staat daar tegenover dat die bijdrage blijkbaar aan alle ondernemingen in een sector zal worden opgelegd, los van het aantal geschillen waarbij die ondernemingen zelf betrokken zijn, wat weer meer in de richting van een heffing neigt. In de mate dat met (sommige van) de te heffen bijdragen niettemin slechts een vergoeding van door de overheid gemaakte kosten voor het verstrekken van een dienst wordt beoogd, kunnen de aldus ontworpen heffingen in aanmerking komen voor een kwalificatie als een retributie bedoeld in artikel 173 van de Grondwet, wat ook zou aansluiten bij de kwalificatie van de bestaande bijdrage.²⁰

In dat verband moet in herinnering gebracht worden dat een heffing slechts als een retributie overeenkomstig die grondwetsbepaling beschouwd kan worden, wanneer deze een geldelijke vergoeding uitmaakt van een dienst die de overheid presteert ten voordele van de heffingsplichtige, individueel beschouwd. Daarbij moet er bovendien een redelijke verhouding bestaan tussen, enerzijds, de waarde van de bewezen dienst en, anderzijds, de gevorderde retributie.²¹ Het Hof van Cassatie verduidelijkte in dat verband dat het feit dat een vergoeding verplicht opgelegd wordt, niet volstaat om het karakter van een retributie te ontnemen aan een bepaalde bijdrage, indien de hiervoor vermelde voorwaarden vervuld zijn.²²

Voor zover de stellers van het voorontwerp een dergelijke vormgeving van de voorziene bijdragen als retributie zouden beogen, vereist het legaliteitsbeginsel inzake de heffing van retributies, vervat in artikel 173 van de Grondwet, echter dat de bevoegde wetgever duidelijk de gevallen omschrijft die aanleiding kunnen geven tot het heffen van een retributie en bepaalt

certaines des contributions à percevoir¹⁸. Ainsi, à tout le moins la contribution de médiation prévue par le § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 5°, qui, conformément au § 3 en projet, sera déterminée “sur la base des frais de fonctionnement de chaque chambre de médiation”, semble pouvoir être conçue comme une rémunération pour un service de règlement extrajudiciaire des litiges fourni¹⁹, bien qu’il semble en revanche que cette contribution sera sans doute imposée à l’ensemble des entreprises d’un secteur, indépendamment du nombre de litiges dans lesquels ces entreprises sont elles-mêmes impliquées, ce qui tend davantage vers un prélèvement. Dans la mesure où les contributions (certaines des contributions) à prélever ont néanmoins uniquement pour but de rémunérer les frais engagés par l’autorité pour la fourniture d’un service, les prélèvements ainsi prévus ont vocation à être qualifiés de rétribution au sens de l’article 173 de la Constitution, ce qui correspondrait également à la qualification de la contribution existante²⁰.

À cet égard, il y a lieu de rappeler qu’un prélèvement ne peut être considéré comme une redevance conformément à cette disposition constitutionnelle que lorsqu’il constitue la rémunération pécuniaire d’un service rendu par l’autorité au profit du redevable considéré isolément. À cet égard, il doit en outre exister un rapport raisonnable entre la valeur du service fourni, d’une part, et la redevance demandée, d’autre part²¹. La Cour de cassation a précisé à ce sujet que le fait qu’une rémunération soit imposée obligatoirement ne suffit pas à ôter à une contribution donnée son caractère de redevance si les conditions précitées sont remplies²².

Pour autant que les auteurs de l’avant-projet visent à concrétiser les contributions prévues sous la forme d’une redevance, le principe de légalité en matière de prélèvement des redevances, contenu à l’article 173 de la Constitution, exige toutefois que le législateur compétent définisse clairement les cas susceptibles de donner lieu au prélèvement d’une

¹⁸ Daar staat tegenover dat het ontworpen artikel XVI.11, § 1, derde lid, van het WER lijkt te suggereren dat er naar wordt gestreefd om in een duurzame financiering te voorzien zonder de bijdragen bedoeld in het ontworpen artikel XVI.11, § 1, eerste lid, 3° en 4, van het WER, zodat het totale te innen bedrag (met een van die twee bijdragen erbij) hoger kan zijn dan de werkelijke kost van de Consumentenombudsdienst.

¹⁹ Het voorontwerp sluit bovendien geenszins uit dat ook andere bij ondernemingen of consumenten geheven bijdragen slechts de vorm zullen aannemen van een vergoeding ter compensatie van een door de overheid geleverde dienst.

²⁰ Adv.RvS 62.866/1 van 20 februari 2018 over een ontwerp dat heeft geleid tot het koninklijk besluit van 1 maart 2018 ‘tot regeling van de financiering van de Consumentenombudsdienst’, opm. 2.1 en 2.2.

²¹ Cf. GwH 21 december 1995, nr. 87/95, B.3.4.

²² C a s s . 1 0 m e i 2 0 1 9 , C . 1 4 . 0 3 1 3 . N . , ECLI:BE:CASS:2019:ARR.20190510.2.

¹⁸ En revanche, l’article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 3, en projet, du CDE semble suggérer que l’on tend à prévoir un financement durable sans les contributions visées à l’article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 3° et 4°, en projet, du CDE, de sorte que le montant total à percevoir (comprenant l’une de ces deux contributions) peut dépasser le coût réel du Service de médiation pour le consommateur.

¹⁹ L’avant-projet n’exclut en outre aucunement que d’autres contributions prélevées auprès des entreprises ou des consommateurs prennent elles aussi la forme d’une rémunération en compensation d’un service rendu par l’autorité.

²⁰ Avis C.E. 62.866/1 du 20 février 2018 sur un projet devenu l’arrêté royal du 1^{er} mars 2018 ‘régulant le financement du Service de médiation pour le consommateur’, obs. 2.1 et 2.2.

²¹ Cf. C.C., 21 décembre 1995, n° 87/95, B.3.4.

²² C a s s . , 1 0 m a i 2 0 1 9 , C . 1 4 . 0 3 1 3 . N . , ECLI:BE:CASS:2019:ARR.20190510.2.

door wie deze verschuldigd is.²³ De tekst van het voorontwerp zou daartoe ondubbelzinnig de gevallen dienen te bepalen waarin de heffing verschuldigd is en de heffingsplichtigen moeten aanwijzen. Een dergelijke bedoeling blijkt echter nog onvoldoende ondubbelzinnig uit het ontworpen artikel XVI.11.

Opdat een heffing de vorm van een retributie zou kunnen aannemen, mag het eigenlijke bedrag van de bijdrage wel door de Koning worden vastgesteld.²⁴ Niettemin kan overeenkomstig artikel 173 van de Grondwet, slechts de wetgever, bevoegd om een retributie in te voeren, de gevallen omschrijven waarin vrijstelling en vermindering ervan kan worden verleend.²⁵ Een machtiging, zoals voorzien in het voorontwerp, om het tarief van een retributie vast te stellen, kan dan ook geenszins inhouden

redevance et qu'il détermine qui est redevable de celle-ci²³. Le texte de l'avant-projet devrait à cet effet indiquer sans équivoque les cas dans lesquels le prélèvement est dû et désigner les redevables. Or, cette intention ne ressort pas encore de manière suffisamment univoque de l'article XVI.11 en projet.

Pour qu'un prélèvement puisse prendre la forme d'une redevance, le montant proprement dit de la contribution peut effectivement être fixé par le Roi²⁴. Néanmoins, conformément à l'article 173 de la Constitution, seul le législateur, compétent pour instaurer la redevance, peut définir les cas dans lesquels une exemption ou réduction de celle-ci peut être octroyée²⁵. Une habilitation, telle que celle prévue dans l'avant-projet, permettant de fixer le montant d'une redevance ne peut dès

²³ Adv.RvS 69.675/3 van 20 juli 2021 over een ontwerp van besluit van de Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken 'over de toekenning van een verklaring van vrijstelling voor het nemen van een loods of het gebruikmaken van loodsen op afstand', opmerking 3.2; adv.RvS 68.145/3 van 10 november 2020 over een ontwerp dat heeft geleid tot het besluit van de Vlaamse regering van 11 december 2020 'tot vaststelling van de verordening voor het verkeer van havenvoertuigen in de haven van Antwerpen', opmerking 5.2.3.

²⁴ Adv.RvS 74.200/3 van 9 november 2023 over een voorontwerp van decreet van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest dat heeft geleid tot het decreet van 22 december 2023 'over het Vastgoedinformatieplatform', opmerking 8.1.4 en adv.RvS 73.880/1 van 24 oktober 2023 over een voorontwerp dat heeft geleid tot de wet van 25 mei 2024 'betreffende de bescherming van mens en milieu bij de prospectie, exploratie en exploitatie van rijkdommen van de zee- en oceaانبodem en de ondergrond ervan voorbij de grenzen van de nationale rechtsmacht', opmerking 49.3.

²⁵ Adv.RvS 62.411/2/AV van 2 maart 2018 over een voorontwerp van wet 'houdende oprichting van het Brussels International Business Court', Parl.St. Kamer 2017-18, nr. 54-3072/001, 129, opmerking 48 (met verwijzing naar adv.RvS 46.941/3 van 14 juli 2009 over een ontwerp dat heeft geleid tot het koninklijk besluit van 27 oktober 2009 'tot bepaling van de bedragen en de betalingswijze van de retributies geheven met toepassing van de reglementering betreffende de bescherming tegen ioniserende straling'; adv.RvS 47.147/1/V van 8 september 2009 over een ontwerp dat heeft geleid tot het koninklijk besluit van 13 juni 2010 'tot wijziging van het koninklijk besluit van 19 april 1999 tot vaststelling van de voorwaarden waaronder het Fonds voor de beroepsziekten in het kader van zijn preventieve opdrachten adviezen inzake blootstelling van beroepsziekte-erisico's kan verstrekken'; adv.RvS 49.269/3 van 8 maart 2011 over een voorontwerp dat heeft geleid tot het decreet van het Vlaamse Gewest en de Vlaamse Gemeenschap van 8 juli 2011 'tot wijziging van verschillende decreten in het kader van de herstructurering van het agentschap Toerisme Vlaanderen', Parl.St. VI.Parl. 2010-11, nr. 1093/1; adv.RvS 75.314/VR van 25 maart 2024 over een voorontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie 'houdende het Wetboek voor governance en gegevensbeheer', opmerking 56.

²³ Avis C.E. 69.675/3 du 20 juillet 2021 sur un projet d'arrêté du ministre flamand de la Mobilité et des Travaux publics 'over de toekenning van een verklaring van vrijstelling voor het nemen van een loods of het gebruikmaken van loodsen op afstand', observation 3.2; avis C.E. 68.145/3 du 10 novembre 2020 sur un projet devenu l'arrêté du gouvernement flamand du 11 décembre 2020 'établissant le règlement de circulation des véhicules portuaires dans le port d'Anvers', observation 5.2.3.

²⁴ Avis C.E. 74.200/3 du 9 novembre 2023 sur un avant-projet de décret de la Communauté flamande et de la Région flamande devenu le décret du 22 décembre 2023 'sur la Plateforme d'information immobilière', observation 8.1.4 et avis C.E. 73.880/1 du 24 octobre 2023 sur un avant-projet devenu la loi du 25 mai 2024 'relative à la protection des êtres humains et de l'environnement lors de la prospection, de l'exploration et de l'exploitation des ressources marines, des fonds marins et du sous-sol au-delà des limites de la juridiction nationale', observation 49.3.

²⁵ Avis C.E. 62.411/2/AG du 2 mars 2018 sur un avant-projet de loi 'instaurant la Brussels International Business Court', *Doc. parl.*, Chambre, 2017-2018, n° 54-3072/001, p. 129, observation 48 (avec référence à l'avis C.E. 46.941/3 du 14 juillet 2009 sur un projet devenu l'arrêté royal du 27 octobre 2009 'fixant le montant et le mode de paiement des redevances perçues en application de la réglementation relative à la protection contre les rayonnements ionisants'; avis C.E. 47.147/1/V du 8 septembre 2009 sur un projet devenu l'arrêté royal du 13 juin 2010 'modifiant l'arrêté royal du 19 avril 1999 fixant les conditions dans lesquelles le Fonds des maladies professionnelles peut émettre des avis en matière d'exposition aux risques de maladie professionnelle dans le cadre de ses missions préventives'; avis C.E. 49.269/3 du 8 mars 2011 sur un avant-projet devenu le décret de la Région flamande et de la Communauté flamande du 8 juillet 2011 'modifiant différents décrets dans le cadre de la restructuration de l'agence "Toerisme Vlaanderen"' (Tourisme Belgique-Flandre & Bruxelles), *Doc. parl.*, Parl. fl., 2010-2011, n° 1093/1; avis C.E. 75.314/VR du 25 mars 2024 sur un avant-projet de décret et ordonnance conjoints 'portant le Code de la gouvernance et de la donnée', observation 56.

dat de Koning tevens gevallen vermag vast te stellen waarin men van de betrokken retributie wordt vrijgesteld.²⁶

Tegen die achtergrond moet vastgesteld worden dat het ontworpen artikel XVI.11, § 3, tweede lid, de Koning bijvoorbeeld machtigt om de “voorwaarden” van de bemiddelingsbijdrage te bepalen. Blijkens de memorie van toelichting zou op die manier vastgesteld mogen worden welke omzetzijde in hoofd van een onderneming minimaal geldt opdat deze bijdrageplichtig zou zijn, of zou het bedrag gemoduleerd mogen worden in functie van de omzet van de betrokken onderneming. Die mogelijkheden komen in de praktijk neer op het machtigen van de Koning om vrijstellingen of verminderingen van een voorziene heffing vast te stellen, hetgeen een ongrondwettige delegatie aan de uitvoerende macht uitmaakt. Zelfs in de mate dat de in het voorontwerp voorziene bemiddelingsbijdrage als retributie zou worden vormgegeven, zal de wetgever daarom zelf moeten bepalen wanneer en onder welke voorwaarden een vrijstelling of vermindering van de te betalen retributie kan worden toegekend.

6.3. Uit het voorgaande volgt dat het ontworpen artikel XVI.11 van het WER in elk geval grondig dient te worden herwerkt en aangevuld, waarbij desgevallend gedifferentieerd zal moeten worden tussen de verschillende bijdragen.

Voor de in artikel XVI, § 1, eerste lid en tweede lid, van het WER voorziene bijdragen van ondernemingen en consumenten, die in hun huidige vorm als belasting moeten worden gekwalificeerd, vereist het legaliteitsbeginsel dat voortvloeit uit artikel 170, § 1, en 172, tweede lid, van de Grondwet dat de steller zelf de essentiële elementen van de voorziene bijdrageregelingen bepaalt en bijgevolg dient af te zien van de machtiging daartoe aan de Koning.

In de mate dat de stellers van het voorontwerp bepaalde van die bijdragen niettemin als retributies in de zin van artikel 173 van de Grondwet willen vormgeven, kan voor die bijdragen wel voorzien worden in een delegatie aan de Koning tot vaststelling van het bedrag ervan, dat dan slechts een vergoedend karakter mag hebben. De heffingsplichtigen alsook de gevallen

lors aucunement impliquer que le Roi puisse aussi déterminer les cas dans lesquels est prévue une exemption de la redevance concernée²⁶.

Dans ce contexte, force est de constater que l'article XVI.11, § 3, alinéa 2, en projet habilite par exemple le Roi à fixer les “conditions” de la contribution à la médiation. Selon l'exposé des motifs, cela permettrait ainsi de fixer le seuil minimal de chiffre d'affaires à partir duquel une entreprise est tenue de contribuer, ou de moduler le montant en fonction du chiffre d'affaires de l'entreprise concernée. En pratique, ces possibilités reviennent à habiliter le Roi à déterminer des exemptions ou des réductions d'un prélèvement prévu, ce qui constitue une délégation inconstitutionnelle au pouvoir exécutif. Même si la contribution de médiation prévue dans l'avant-projet était conçue comme une redevance, le législateur devra pour cette raison déterminer lui-même quand et à quelles conditions une exemption ou une réduction de la redevance à payer peut être octroyée.

6.3. Il résulte de ce qui précède que l'article XVI.11, en projet, du CDE devra en tout état de cause être fondamentalement remanié et complété, le cas échéant en traitant les différentes contributions de manière différenciée.

En ce qui concerne les contributions des entreprises et des consommateurs prévues à l'article XVI, § 1^{er}, alinéas 1^{er} et 2, du CDE qui, dans leur forme actuelle, doivent être qualifiées d'impôt, le principe de légalité qui découle des articles 170, § 1^{er}, et 172, alinéa 2, de la Constitution exige que l'auteur détermine lui-même les éléments essentiels des régimes de contribution prévus et il s'impose par conséquent de renoncer à l'habilitation au Roi à cet effet.

Si les auteurs de l'avant-projet souhaitent néanmoins concevoir certaines de ces contributions comme des rétributions au sens de l'article 173 de la Constitution, on peut effectivement prévoir une délégation au Roi pour en fixer le montant, qui ne peut alors revêtir qu'un caractère rémunératoire. Dans ce cas, c'est toutefois toujours le législateur lui-même qui devra

²⁶ Cf. adv.RvS 71.051/1 van 29 maart 2022 over een voorontwerp dat heeft geleid tot het decreet van 24 juni 2022 'tot wijziging van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs en tot wijziging van het decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid in functie van het hertekende inburgeringsbeleid', opmerking 6; adv.RvS 74.640/3 van 7 november 2023 over een ontwerp van koninklijk besluit 'tot bepaling van de inwerkingtreding van sommige bepalingen van de wet van 31 juli 2023 houdende wijzigingen van het Wetboek der successierechten en van het Wetboek der registratie-, hypotheek- en griffierechten betreffende de aflevering van inlichtingen door de ambtenaren van de Algemene administratie van de patrimoniumdocumentatie en tot vaststelling van de nadere regels en de retributies voor het aanvragen en afleveren van inlichtingen in uitvoering van het Wetboek der successierechten en van het Wetboek der registratie-, hypotheek- en griffierechten', opmerking 4 en adv.RvS 74.200/3 van 9 november 2023 over een voorontwerp dat heeft geleid tot het decreet van 22 december 2023 van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest 'over het Vastgoedinformatieplatform', opmerking 8.1.4.

²⁶ Cf. avis C.E. 71.051/1 du 29 mars 2022 sur un avant-projet devenu le décret du 24 juin 2022 'modifiant le décret du 15 juin 2007 relatif à l'éducation des adultes et modifiant le décret du 7 juin 2013 relatif à la politique flamande d'intégration et d'insertion civique consécutivement à la refonte de la politique en matière d'insertion civique', observation 6; avis C.E. 74.640/3 du 7 novembre 2023 sur un projet d'arrêté royal 'faisant entrer en vigueur certaines dispositions de la loi du 31 juillet 2023 portant modifications du Code des droits de succession et du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe relatives à la délivrance de renseignements par les fonctionnaires de l'Administration générale de la documentation patrimoniale et fixant les modalités et les rétributions pour la demande et la délivrance de renseignements en exécution du Code des droits de succession et du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe', observation 4 et avis C.E. 74.200/3 du 9 novembre 2023 sur un avant-projet devenu le décret de la Communauté flamande et de la Région flamande du 22 décembre 2023 'sur la Plateforme d'information immobilière', observation 8.1.4.

van vrijstelling en vermindering dienen in dat geval echter nog steeds door de wetgever zelf te worden vastgesteld.

Artikel 16

7. De Nederlandse tekst voegt een artikel “15/1” in. Dat moet artikel XVI.15/1 zijn.

Artikel 27

8. In de ontworpen wijziging aan artikel XVI.21 wordt aanbevolen een komma in te voegen tussen “valt” en “is”.

Artikel 29

9. In het ontworpen artikel XVI.21/1, tweede lid, 2°, van het WER wordt in de Nederlandse tekst verwezen naar de wet van 9 mei 2017 ‘betreffende de verplichte verzekering van de burgerlijke beroepsaansprakelijkheid in de bouwsector’. Dat moet, zoals in de Franse tekst 9 mei 2019 zijn.

10. Het in die ontworpen bepaling gebruikte begrip “bouw-promotor” wordt niet nader gedefinieerd. De Belgische wetgever definieerde dat begrip in artikel 41, tweede lid van de wet van 12 mei 2014 ‘betreffende de gereguleerde vastgoedvennootschappen’ wel als volgt: “diegene wiens hoofd- of bijberoep, met uitsluiting van occasionele verrichtingen, erin bestaat gebouwen op te richten of te laten oprichten om ze hetzij vóór de oprichting, hetzij tijdens de oprichting, hetzij binnen een termijn van vijf jaar na de oprichting, onder bezwarende titel geheel of ten dele te vervreemden”. Ter wille van de rechtszekerheid wordt aanbevolen dat begrip ook in het voorontwerp nader te definiëren of, indien het de bedoeling is diezelfde definitie te hanteren, minstens te verwijzen naar die bepaling.

De griffier,

Eline YOSHIMI

De voorzitter,

Pierre LEFRANC

déterminer les redevables ainsi que les cas d'exemption et de réduction.

Article 16

7. Le texte néerlandais insère un article “15/1”. Il faut écrire l'article XVI.15/1.

Article 27

8. Dans le texte néerlandais de la modification en projet apportée à l'article XVI.21, il est recommandé d'insérer une virgule entre les mots “valt” et “is”.

Article 29

9. Le texte néerlandais de l'article XVI.21/1, alinéa 2, 2°, en projet, du CDE fait référence à la loi du 9 mai 2017 ‘relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile professionnelle dans le secteur de la construction’. On écrira, à l'instar du texte français, le 9 mai 2019.

10. La notion de “promoteur immobilier” utilisée dans la disposition en projet n'est pas définie plus précisément. Le législateur belge a toutefois défini cette notion à l'article 41, alinéa 2, de la loi du 12 mai 2014 ‘relative aux sociétés immobilières réglementées’ en ces termes: “la personne dont l'activité professionnelle, à titre principal ou accessoire, consiste, à l'exclusion des opérations occasionnelles, à construire ou à faire construire des bâtiments en vue de les céder à titre onéreux, en tout ou en partie, soit avant la construction, soit en cours de construction, soit dans un délai de cinq ans après la construction”. Dans un souci de sécurité juridique, il est recommandé de définir cette notion plus précisément dans l'avant-projet également ou, si l'intention est d'utiliser cette même définition, d'au moins renvoyer à cette disposition.

Le greffier,

Eline YOSHIMI

Le président,

Pierre LEFRANC

**ADVIES VAN DE RAAD VAN STATE 2
NR. 79.734/1/V VAN 7 AUGUSTUS 2026**

Op 6 juli 2026 is de Raad van State, afdeling Wetgeving, door de minister van Consumentenbescherming verzocht binnen een termijn van dertig dagen, van rechtswege verlengd tot 20 augustus 2026,^{*} een advies te verstrekken over een voorontwerp van wet 'tot wijziging van de boeken I, XV en XVI van het Wetboek van economisch recht'.

Het voorontwerp is door de eerste vakantiekamer onderzocht op 4 augustus 2026. De kamer was samengesteld uit Wilfried VAN VAERENBERGH, eerste voorzitter van de Raad van State, Tim CORTHAUT en Francis VAN NUFFEL, staatsraden, Jan VELAERS, assessor, en Yves DEPOORTER, griffier.

Het verslag is uitgebracht door Tina COEN, auditeur.

De overeenstemming tussen de Franse en de Nederlandse tekst van het advies is nagezien onder toezicht van Tim CORTHAUT, staatsraad.

Het advies, waarvan de tekst hierna volgt, is gegeven op 7 augustus 2026.

*

1. Met toepassing van artikel 84, § 3, eerste lid, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, heeft de afdeling Wetgeving zich toegespitst op het onderzoek van de bevoegdheid van de steller van de handeling, van de rechtsgrond¹, alsmede van de vraag of aan de te vervullen vormvereisten is voldaan.

*

STREKKING VAN HET VOORONTWERP

2. Het voor advies voorgelegde voorontwerp van wet strekt tot wijziging van de boeken I, XV en XVI van het Wetboek van economisch recht (hierna: WER). De ontworpen wijzigingen beogen de opdracht van de Consumentenombudsdienst, een autonome openbare dienst opgericht bij de wet van 4 april 2014,² als overkoepelende en residuair bevoegde entiteit voor

^{*} Deze verlenging vloeit voort uit artikel 84, § 1, eerste lid, 2°, *in fine*, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, waarin wordt bepaald dat deze termijn van rechtswege verlengd wordt met vijftien dagen wanneer hij begint te lopen tussen 15 juni en 15 augustus.

¹ Aangezien het om een voorontwerp van wet gaat, wordt onder "rechtsgrond" de overeenstemming met de hogere rechtsnormen verstaan.

² Wet van 4 april 2014 'houdende de invoering van Boek XVI, 'Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen' in het Wetboek van economisch recht' en ter omzetting van richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 'betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG' (hierna: ADR-richtlijn).

**AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT 2
N° 79.734/1/V DU 7 AOÛT 2026**

Le 6 juillet 2026, le Conseil d'État, section de législation, a été invité par le ministre de la Protection des consommateurs à communiquer un avis dans un délai de trente jours, prorogé de plein droit jusqu'au 20 août 2026^{**}, sur un avant-projet de loi 'portant modifications des livres I, XV et XVI du Code de droit économique'.

L'avant-projet a été examiné par la première chambre des vacances le 4 août 2026. La chambre était composée de Wilfried VAN VAERENBERGH, premier président du Conseil d'État, Tim CORTHAUT et Francis VAN NUFFEL, conseillers d'État, Jan VELAERS, assesseur, et Yves DEPOORTER, greffier.

Le rapport a été présenté par Tina COEN, auditeur.

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

L'avis, dont le texte suit, a été donné le 7 août 2026.

*

1. En application de l'article 84, § 3, alinéa 1^{er}, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, la section de législation a fait porter son examen essentiellement sur la compétence de l'auteur de l'acte, le fondement juridique¹ et l'accomplissement des formalités prescrites.

*

PORTÉE DE L'AVANT-PROJET

2. L'avant-projet de loi soumis pour avis a pour objet de modifier les livres I^{er}, XV et XVI du Code de droit économique (ci-après: CDE). Les modifications en projet visent à étendre et à préciser davantage la mission du Service de médiation pour le consommateur, un service public autonome créé par la loi du 4 avril 2014², en tant qu'entité coordinatrice disposant

^{**} Ce délai résulte de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, *in fine*, des lois 'sur le Conseil d'État', coordonnées le 12 janvier 1973 qui précise que ce délai est prolongé de plein droit de quinze jours lorsqu'il prend cours du 15 juin au 15 août.

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

² Loi du 4 avril 2014 'portant insertion du Livre XVI, 'Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation' dans le Code de droit économique' et en vue de transposer la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 'relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE' (ci-après: directive REL).

de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, uit te breiden en verder te verduidelijken.

Het voorontwerp voegt daartoe een aantal nieuwe definities toe aan artikel 1.19 van het WER (artikel 2 van het voorontwerp) en wijzigt de artikelen die de inrichting en financiering van de Consumentenombudsdienst regelen. Meer specifiek voorziet het voorontwerp in de oprichting, in de schoot van de Consumentenombudsdienst, van sectoriële bemiddelingskamers voor consumentengeschillen in de bouwsector, in de automotovelosector en in de sector van de detailhandel, alsook van een residuaire kamer, bevoegd voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen die niet door een gekwalificeerde entiteit of een sectoriële kamer binnen de Consumentenombudsdienst zullen worden behandeld (artikel 5). Daarbij wordt de behandelingsprocedure van zaken voor die kamers verder uitgewerkt (artikelen 11 tot en met 23).

Voorts voorziet het voorontwerp in alternatieve financieringsvormen voor de Consumentenombudsdienst, waarbij de bedoeling voorligt om de subsidie van de Consumentenombudsdienst af te bouwen en te vervangen door een financieringssysteem dat steunt op retributies vanwege de betrokken ondernemingen en ombudsdiensten (artikel 9).

Daarnaast stelt het voorontwerp de niet-medewerking van een onderneming aan de procedure voor de Consumentenombudsdienst strafbaar (artikel 3), regelt het de verwerking van persoonsgegevens door de Consumentenombudsdienst (artikelen 25 tot en met 27 en 29) en voert het enkele wijzigingen door aan de erkenningsregeling voor gekwalificeerde entiteiten (artikel 28).

De ontworpen wijzigingen zullen in werking treden op 1 januari 2027 (artikel 30).

ADVIESBEVOEGDHEID VAN DE RAAD VAN STATE

3. Zoals ook vermeld in de memorie van toelichting heeft de afdeling Wetgeving op 22 januari 2026 reeds het advies 78.735/1 uitgebracht over een voorontwerp van wet dat diverse met het thans voor advies voorgelegde voorontwerp overeenstemmende bepalingen bevat.³ De Raad van State verleent, behoudens in geval van wijziging van de juridische context, in de regel geen nieuw advies over bepalingen die reeds eerder zijn onderzocht of die zijn gewijzigd ten gevolge van in eerdere adviezen gemaakte opmerkingen. Met betrekking tot die bepalingen wordt verwezen naar dat advies. Enkel de nieuw voorgestelde artikelen of de voorgestelde artikelen die verder gaan dan het rekening houden met de opmerkingen uit dat eerdere advies, en bijgevolg als nieuw kunnen worden beschouwd, worden onderzocht.

³ Zie adv.RvS 78.735/1 van 22 januari 2026 over een voorontwerp van wet 'tot wijziging van het boek XVI van het Wetboek van economisch recht'.

de compétences résiduelles pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'avant-projet ajoute à cet effet un certain nombre de nouvelles définitions à l'article 1.19 du CDE (article 2 de l'avant-projet) et modifie les articles réglant la création et le financement du Service de médiation pour le consommateur. Plus spécifiquement, il crée, au sein du Service de médiation pour le consommateur, des chambres de médiation sectorielles pour les litiges de consommation dans le secteur de la construction, dans le secteur automotovélo et dans le secteur du commerce de détail, ainsi qu'une chambre résiduelle compétente pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui ne seront pas traités par une entité qualifiée ou par une chambre sectorielle au sein du Service de médiation pour le consommateur (article 5). À cet égard, l'avant-projet développe la procédure de traitement des affaires devant ces chambres (articles 11 à 23 inclus).

Ensuite, l'avant-projet prévoit des sources de financement alternatives pour le Service de médiation pour le consommateur, l'intention étant de supprimer progressivement la subvention du Service de médiation pour le consommateur et de la remplacer par un système de financement fondé sur des rétributions émanant des entreprises et des services de médiation (article 9).

En outre, l'avant-projet incrimine la non-collaboration d'une entreprise à la procédure devant le Service de médiation pour le consommateur (article 3), règle le traitement de données à caractère personnel par le Service de médiation pour le consommateur (articles 25 à 27 et 29) et opère quelques modifications au régime d'agrément des entités qualifiées (article 28).

Les modifications en projet entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2027 (article 30).

COMPÉTENCE D'AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT

3. Comme le mentionne également l'exposé des motifs, la section de législation a déjà donné, le 22 janvier 2026, l'avis 78.735/1 sur un avant-projet de loi contenant diverses dispositions correspondant à celles de l'avant-projet actuellement soumis pour avis³. Sauf en cas de modification du contexte juridique, le Conseil d'État ne donne en principe pas de nouvel avis sur des dispositions qui ont déjà été examinées précédemment ou qui ont été modifiées à la suite d'observations formulées dans des avis précédents. En ce qui concerne ces dispositions, il est renvoyé à cet avis. Seuls sont examinés les nouveaux articles proposés ou les articles proposés qui vont au-delà de la prise en compte des observations formulées dans cet avis antérieur, et qui, par conséquent, peuvent être considérés comme nouveaux.

³ Voir l'avis C.E. 78.735/1 du 22 janvier 2026 sur un avant-projet de loi 'portant modifications du livre XVI du Code de droit économique'.

VORMVEREISTEN

4. Het voorontwerp van wet regelt de verwerking van persoonsgegevens. Zoals ook opgemerkt in het voormelde advies 78.735/1, dient het advies van de Gegevensbeschermingsautoriteit bijgevolg te worden ingewonnen vooraleer het voorontwerp doorgang kan vinden. De gemachtigde bevestigde dat dit advies is gevraagd, maar nog niet werd ontvangen.

Indien de aan de Raad van State voorgelegde tekst naar aanleiding van het vervullen van dit vormvereiste nog wijzigingen zou ondergaan, moeten de gewijzigde of toegevoegde bepalingen die niet louter vormelijk zijn en evenmin het resultaat zijn van het gevolg dat aan dit advies gegeven wordt, op hun beurt om advies aan de afdeling Wetgeving worden voorgelegd overeenkomstig artikel 3, § 1, eerste lid, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State.

ONDERZOEK VAN DE TEKSTArtikel 3

5.1. Luidens het ontworpen artikel XV.125 van het WER wordt de overtreding van het ontworpen artikel XVI.16/1 van datzelfde wetboek met een sanctie van niveau 2 of, in geval van kwade trouw, niveau 3 bestraft. Het ontworpen artikel XVI.16/1 van het WER stelt de deelname aan de procedure voor de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil voor de Consumentenombudsdienst verplicht voor ondernemingen. Het voorontwerp bevat evenwel geen vergelijkbare strafbaarstelling voor de niet-deelname aan een procedure van buitengerechtelijke consumentengeschillenregeling voor andere gekwalificeerde entiteiten.

De grondwettelijke regels van de gelijkheid en de niet-discriminatie sluiten niet uit dat een verschil in behandeling tussen categorieën van personen wordt ingesteld, voor zover dat verschil op een objectief criterium berust en het redelijk verantwoord is. Het bestaan van een dergelijke verantwoording moet worden beoordeeld rekening houdend met het doel en de gevolgen van de maatregel en met de aard van de ter zake geldende beginselen; het gelijkheidsbeginsel is geschonden wanneer vaststaat dat er geen redelijk verband van evenredigheid bestaat tussen de aangewende middelen en het beoogde doel.

Hierover bevraagd, antwoordde de gemachtigde als volgt:

“Met het voorliggende ontwerp wordt de deelname aan de procedure bij de Consumentenombudsdienst (hierna COD) voor ondernemingen wettelijk verplicht gemaakt (ontworpen artikel XVI.16/1). Op grond van het artikel XVI.125 WER [lees: XV.125 WER], is er reeds een sanctie van toepassing in geval van het niet respecteren van het artikel XVI.17, § 2, 3de lid WER: de onderneming kan worden gesanctioneerd wanneer zij niet motiveert binnen de 30 kalenderdagen waarom ze de aanbeveling van de COD niet volgt. Om de impact van de nieuwe verplichting tot deelname daadwerkelijk te realiseren, werd ervoor geopteerd de op vandaag voorziene sanctie eveneens

FORMALITÉS

4. L'avant-projet de loi règle le traitement de données à caractère personnel. Ainsi qu'il a également été observé dans l'avis 78.735/1 précité, l'avis de l'Autorité de protection des données doit par conséquent être recueilli avant que l'avant-projet puisse se concrétiser. Le délégué a confirmé que cet avis a été demandé, mais qu'il n'a pas encore été reçu.

Si l'accomplissement de cette formalité devait encore donner lieu à des modifications du texte soumis au Conseil d'État, les dispositions modifiées ou ajoutées qui ne seraient pas de pure forme ou qui ne résulteraient pas également des suites réservées au présent avis devraient être à nouveau soumises à la section de législation conformément à l'article 3, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, des lois coordonnées sur le Conseil d'État.

EXAMEN DU TEXTEArticle 3

5.1. Selon l'article XV.125, en projet, du CDE, l'infraction à l'article XVI.16/1, en projet, de ce même code est punie d'une sanction du niveau 2 ou, en cas de mauvaise foi, du niveau 3. L'article XVI.16/1, en projet, du CDE rend obligatoire pour les entreprises la participation à la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation devant le Service de médiation pour le consommateur. Toutefois, l'avant-projet ne contient aucune incrimination comparable pour la non-participation à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation pour d'autres entités qualifiées.

Les règles constitutionnelles de l'égalité et de la non-discrimination n'excluent pas qu'une différence de traitement soit établie entre des catégories de personnes, pour autant qu'elle repose sur un critère objectif et qu'elle soit raisonnablement justifiée. L'existence d'une telle justification doit être appréciée compte tenu de l'objectif et des effets de la mesure et de la nature des principes applicables en la matière; le principe d'égalité est violé lorsqu'il est établi qu'il n'existe pas de rapport raisonnable de proportionnalité entre les moyens employés et le but poursuivi.

Interrogé à ce sujet, le délégué a répondu en ces termes:

“Met het voorliggende ontwerp wordt de deelname aan de procedure bij de Consumentenombudsdienst (hierna COD) voor ondernemingen wettelijk verplicht gemaakt (ontworpen artikel XVI.16/1). Op grond van het artikel XVI.125 WER [lees: XV.125 WER], is er reeds een sanctie van toepassing in geval van het niet respecteren van het artikel XVI.17, § 2, 3de lid WER: de onderneming kan worden gesanctioneerd wanneer zij niet motiveert binnen de 30 kalenderdagen waarom ze de aanbeveling van de COD niet volgt. Om de impact van de nieuwe verplichting tot deelname daadwerkelijk te realiseren, werd ervoor geopteerd de op vandaag voorziene sanctie eveneens

van toepassing te maken in geval van niet-respecteren van de deelnameverplichting.

De COD is bij wet opgericht en is een autonome openbare overheidsdienst. Dit geldt niet noodzakelijk voor andere gekwalificeerde entiteiten; die bijvoorbeeld ook door een beroepsfederatie kunnen worden opgericht en de vorm kunnen hebben van bv. een feitelijke vereniging of een vzw. Bovendien, en uitsluitend op grond van het boek XVI van het WER, kan een entiteit zelf de modaliteiten van haar werking bepalen. Zo kan een entiteit beslissen volgens welk model zij functioneert: verzoening, bemiddeling of arbitrage. Al naar gelang de keuze, zal de mate waarin de partijen gebonden zijn door de uitkomst van de procedure verschillen. Een strafrechtelijke sanctie kan dan ook niet op gelijkaardige wijze voorzien worden voor alle gekwalificeerde entiteiten, zoals bedoeld in de zin van het boek XVI van het WER. Het boek XVI van het WER vereist enkel dat entiteiten die wensen erkend te worden, voldoen aan de 'kwaliteitsvereisten' vastgelegd in het boek XVI van het WER. Het boek XVI van het WER vereist voor die entiteiten niet dat deelname van de onderneming verplicht zou zijn noch schrijft het voor welke vorm de uitkomst van die procedure moet aannemen. Bijgevolg kan een vergelijkbare sanctie, zoals bedoeld in het artikel XVI.26/1 van het WER, niet worden voorzien voor de andere gekwalificeerde entiteiten."

5.2. Het antwoord van de gemachtigde kan slechts worden bijgetreden in zoverre de procedure voor de andere gekwalificeerde entiteiten voor de betrokken ondernemingen vrijblijvend is.

Zoals de gemachtigde evenwel zelf aangeeft – en zoals ook met zoveel woorden uit artikel XVI.26/1, tweede lid, van het WER⁴ blijkt – is de deelname aan procedures voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bij bepaalde gekwalificeerde entiteiten evenzeer bij wet verplicht gesteld.⁵ In zoverre de ontworpen regeling ertoe strekt het verplicht gestelde karakter van de procedure van buitengerechtelijke geschillenregeling kracht bij te zetten, lijkt de hoedanigheid van de entiteit waarvoor die procedure loopt (de Consumentenombudsdienst dan wel een andere gekwalificeerde entiteit) geen voldoende pertinent criterium te zijn. Ook de mate waarin de partijen gebonden zijn door de uitkomst van de procedure, lijkt in het licht van de aangehaalde doelstelling niet relevant.

⁴ "Wanneer de deelname van de onderneming verplicht is bij toepassing van de wet is de mogelijkheid om zich terug te trekken bedoeld in het eerste lid enkel van toepassing ten voordele van de consument."

⁵ Verplichte deelname is volgens de gemachtigde onder meer het geval voor de ombudsdienst voor verzekeringen (artikel 322 van de wet van 4 april 2014 'betreffende de verzekeringen'), de ombudsdienst voor energie (artikel 27 van de wet van 29 april 1999 'betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt' en artikel 15/16bis van de wet van 12 april 1965 'betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen'), de ombudsdienst voor telecomunicatie (artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 'betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven') en de ombudsdienst voor de postsector (artikel 43ter van laatstvermelde wet).

van toepassing te maken in geval van niet-respecteren van de deelnameverplichting.

De COD is bij wet opgericht en is een autonome openbare overheidsdienst. Dit geldt niet noodzakelijk voor andere gekwalificeerde entiteiten; die bijvoorbeeld ook door een beroepsfederatie kunnen worden opgericht en de vorm kunnen hebben van bv. een feitelijke vereniging of een vzw. Bovendien, en uitsluitend op grond van het boek XVI van het WER, kan een entiteit zelf de modaliteiten van haar werking bepalen. Zo kan een entiteit beslissen volgens welk model zij functioneert: verzoening, bemiddeling of arbitrage. Al naar gelang de keuze, zal de mate waarin de partijen gebonden zijn door de uitkomst van de procedure verschillen. Een strafrechtelijke sanctie kan dan ook niet op gelijkaardige wijze voorzien worden voor alle gekwalificeerde entiteiten, zoals bedoeld in de zin van het boek XVI van het WER. Het boek XVI van het WER vereist enkel dat entiteiten die wensen erkend te worden, voldoen aan de 'kwaliteitsvereisten' vastgelegd in het boek XVI van het WER. Het boek XVI van het WER vereist voor die entiteiten niet dat deelname van de onderneming verplicht zou zijn noch schrijft het voor welke vorm de uitkomst van die procedure moet aannemen. Bijgevolg kan een vergelijkbare sanctie, zoals bedoeld in het artikel XVI.26/1 van het WER, niet worden voorzien voor de andere gekwalificeerde entiteiten."

5.2. On ne peut se rallier à la réponse du délégué que dans la mesure où la procédure devant les autres entités qualifiées n'est pas obligatoire pour les entreprises concernées.

Comme l'indique toutefois le délégué lui-même – et ainsi que cela ressort également explicitement de l'article XVI.26/1, alinéa 2, du CDE⁴ – la participation aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation devant certaines entités qualifiées est tout autant rendue obligatoire par la loi⁵. Dans la mesure où la réglementation en projet vise à renforcer le caractère obligatoire de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges, la qualité de l'entité devant laquelle cette procédure est pendante (le Service de médiation pour le consommateur ou une autre entité qualifiée) ne semble pas constituer un critère suffisamment pertinent. La mesure dans laquelle les parties sont liées par l'issue de la procédure ne semble pas non plus pertinente au regard de l'objectif cité.

⁴ "Si la participation de l'entreprise est obligatoire en application de la loi, la faculté de retrait visée à l'alinéa 1^{er} s'applique uniquement au bénéfice du consommateur".

⁵ Selon le délégué, la participation est obligatoire, notamment devant le service ombudsman des assurances (article 322 de la loi du 4 avril 2014 'relative aux assurances'), le service de médiation pour l'énergie (article 27 de la loi du 29 avril 1999 'relative à l'organisation du marché de l'électricité' et l'article 15/16bis de la loi du 12 avril 1965 'relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations'), le service de médiation pour les télécommunications (article 43bis de la loi du 21 mars 1991 'portant réforme de certaines entreprises publiques économiques') et le service de médiation pour le secteur postal (article 43ter de la dernière loi citée).

5.3. Uit hetgeen voorafgaat volgt dat het ontworpen artikel XV.125 van het WER aan een bijkomend onderzoek moet worden onderworpen.

Artikel 7

6.1. Het ontworpen artikel XVI.6/1 van het WER, laatste lid, luidt:

“Wanneer de Consumentenombudsdienst of een van zijn kamers niet langer aan de in het eerste lid bedoelde vereisten voldoet, verliest de Consumentenombudsdienst zijn erkenning geheel of gedeeltelijk en wordt hij geheel of gedeeltelijk geschrapt van de lijst bedoeld in artikel XVI.24. Voordat de Consumentenombudsdienst van de genoemde lijst wordt geschrapt, wordt hij gehoord.”

In de memorie van toelichting wordt deze bepaling als volgt geduid:

“Wat de erkenning door de FOD Economie betreft, verduidelijkt de ontwerptekst de consequenties in geval de Consumentenombudsdienst, of een van zijn kamers, niet langer voldoet aan de wettelijke vereisten. Dit is niet nieuw, maar stemt overeen met het artikel XVI.24, § 3, van het WER. Het principe wordt hier eenvoudigweg verduidelijkt in het licht van de gewijzigde structuur van de Consumentenombudsdienst.”

6.2. Uit het ontworpen artikel XVI.6/1, laatste lid, kan worden afgeleid dat de Consumentenombudsdienst zijn erkenning kan verliezen en daardoor niet langer zijn bemiddelingsopdracht zou kunnen uitoefenen. In dat verband moet eraan worden herinnerd dat, anders dan het geval is voor de andere gekwalificeerde entiteiten, de bemiddelingsopdracht van de Consumentenombudsdienst niet steunt op een erkenning vanwege de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie. Deze opdracht is integendeel rechtstreeks bij wet aan de Consumentenombudsdienst toegewezen.

Bovendien staat de hypothese dat de Consumentenombudsdienst, met inbegrip van de residuaire kamer, niet langer haar bemiddelingsopdracht zou kunnen uitoefenen, op gespannen voet met artikel 5 van de ADR-richtlijn⁶, naar

⁶ “1. De lidstaten bevorderen dat consumenten toegang hebben tot ADR-procedures en zien erop toe dat onder deze richtlijn vallende geschillen waarbij een op hun grondgebied gevestigde ondernemer betrokken is, kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit die voldoet aan de vereisten van deze richtlijn. (...) 3. De lidstaten kunnen aan hun verplichting krachtens lid 1 voldoen door te voorzien in het bestaan van een ADR-entiteit die bevoegd is voor de behandeling van geschillen vermeld in lid 1 waarvoor geen bestaande ADR-entiteit bevoegd is. De lidstaten kunnen ook aan die verplichting voldoen door gebruik te maken van ADR-entiteiten die in een andere lidstaat gevestigd zijn of van regionale, transnationale of pan-Europese geschillenbeslechtingsentiteiten, waarbij ondernemers uit verschillende lidstaten onder dezelfde ADR-entiteit vallen, onverminderd hun verantwoordelijkheid om te zorgen voor volledige dekking door en toegang tot ADR-entiteiten. (...)”

5.3. Il résulte de ce qui précède que l'article XV.125, en projet, du CDE doit être réexaminé.

Article 7

6.1. L'article XVI.6/1, dernier alinéa, en projet, du CDE s'énonce comme suit:

“Lorsque le Service de médiation pour le consommateur ou l'une de ses chambres ne satisfait plus aux exigences visées à l'alinéa 1^{er}, le Service de médiation des consommateurs (lire: pour le consommateur) perd son agrément en tout ou en partie et est rayée (lire: rayé) en tout ou en partie de la liste visée à l'article XVI.24. Avant d'être retiré de ladite liste, le Service de médiation pour le consommateur est entendu”.

L'exposé des motifs précise cette disposition comme suit:

“En ce qui concerne la reconnaissance par le SPF Économie, le projet de texte précise également les conséquences dans le cas où le Service de médiation pour le consommateur, ou l'une de ses chambres, ne répondrait plus aux exigences légales. Il ne s'agit pas d'une nouveauté, mais cela correspond à l'article XVI.24, § 3, du CDE. Le principe est simplement clarifié ici à la lumière de la structure modifiée du Service de médiation pour le consommateur”.

6.2. Il peut se déduire de l'article XVI.6/1, dernier alinéa, en projet, que le Service de médiation pour le consommateur peut perdre son agrément et, de ce fait, ne pourrait plus exercer sa mission de médiation. À cet égard, il convient de rappeler que, contrairement aux autres entités qualifiées, la mission de médiation du Service de médiation pour le consommateur ne se fonde pas sur un agrément de la part du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie. Elle est directement confiée au Service de médiation pour le consommateur par la loi.

En outre, l'hypothèse selon laquelle le Service de médiation pour le consommateur, y compris la chambre résiduelle, ne pourrait plus exercer sa mission de médiation, se heurte à l'article 5 de la directive REL⁶, aux termes duquel les États

⁶ “1. Les États membres facilitent l'accès des consommateurs aux procédures de REL et font en sorte que les litiges relevant de la présente directive et impliquant un professionnel établi sur leur territoire respectif puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences fixées par la présente directive. (...) 3. Les États membres peuvent satisfaire à l'obligation établie au paragraphe 1 en assurant l'existence d'une entité de REL résiduelle, compétente pour traiter les litiges mentionnés audit paragraphe qui ne relèvent d'aucune entité de REL existante. Les États membres peuvent également s'acquitter de cette obligation en recourant à des entités de REL établies dans un autre État membre ou à des entités de règlement des litiges régionales, transnationales ou paneuropéennes au sein desquelles les professionnels originaires d'États membres différents relèvent de la même entité de REL, sans porter atteinte à la responsabilité qui leur incombe d'assurer une couverture totale et un accès universel aux entités de REL. (...)”

luid waarvan lidstaten erop moeten toezien dat “onder deze richtlijn vallende geschillen waarbij een op hun grondgebied gevestigde ondernemer betrokken is, kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit die voldoet aan de vereisten van deze richtlijn”.

Weliswaar moet er over worden gewaakt dat alle gekwalificeerde entiteiten, met inbegrip van de Consumentenombudsdienst, steeds aan de vereisten, vervat in titel 4 van boek XVI van het WER, voldoen. Het schrappen van de lijst van gekwalificeerde entiteiten lijkt echter, wat betreft de Consumentenombudsdienst, geen optie te zijn.

6.3. Uit hetgeen voorafgaat volgt dat het ontworpen artikel XVI.6/1, derde lid, van het WER, zoals het thans is geformuleerd, geen doorgang kan vinden.

Artikel 9

7.1. Het ontworpen artikel XVI.11, § 1, van het WER regelt de financiering van de Consumentenombudsdienst. Die financiering wordt herzien naar aanleiding van het advies 78.735/1 waarin de Raad van State stelde dat de bijdragen in hun toenmalige vorm als een belasting moesten worden aangemerkt en vervolgens de voorwaarden aanreikte die moeten zijn vervuld opdat de bijdragen van de ondernemingen als een retributie zouden kunnen worden aangemerkt.

Het thans ontworpen artikel XVI.11 van het WER beoogt tegemoet te komen aan de opmerkingen uit dit advies.

7.2. Zo is de bemiddelingsbijdrage waarin was voorzien ten laste van de ondernemingen waarvoor een sectoriële kamer van de Consumentenombudsdienst bevoegd is, geschrapt, en kan in de memorie van toelichting inzake de machtiging aan de Koning om “de voorwaarden en de inningsmodaliteiten” van de in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdrage te bepalen (ontworpen artikel XVI.11, § 3, tweede lid, van het WER), thans worden gelezen dat die machtiging “onder meer” inhoudt dat de Koning kan bepalen vanaf wanneer de bijdrage kan worden gevorderd en dat hij kan voorzien in een verhoging van de bijdrage bij niet-tijdige betaling door de onderneming, voor zover die verhoging beperkt blijft tot een compensatie voor de bijkomende werkingskosten waartoe de laattijdige betaling aanleiding geeft en geen sanctionering inhoudt.

7.3. De ontworpen regeling bepaalt voorts uitdrukkelijk dat de bijdrage van de ondernemingen voor de ontvankelijke aanvragen tot de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen er specifiek toe strekt de werkingskosten verbonden aan de behandeling van het geschil te dekken, waarbij de Koning bij het bepalen van dat bedrag rekening moet houden met de andere financieringsbronnen van de Consumentenombudsdienst en de werkingsreserves die

membres doivent faire en sorte que “les litiges relevant de la présente directive et impliquant un professionnel établi sur leur territoire respectif puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences fixées par la présente directive”.

On veillera certes à ce que toutes les entités qualifiées, y compris le Service de médiation pour le consommateur, remplissent toujours les exigences prévues au titre 4 du livre XVI du CDE. Or, en ce qui concerne le Service de médiation pour le consommateur, la radiation de la liste des entités qualifiées ne semble pas être une option.

6.3. Il résulte de ce qui précède que l'article XVI.6/1, alinéa 3, en projet, du CDE, tel qu'il est actuellement formulé, ne peut se concrétiser.

Article 9

7.1. L'article XVI.11, § 1^{er}, en projet, du CDE règle le financement du Service de médiation pour le consommateur. Ce financement est révisé à la suite de l'avis 78.735/1, dans lequel le Conseil d'État a estimé que, dans leur ancienne forme, les contributions devaient être considérées comme un impôt, et a ensuite défini les conditions à remplir pour que les contributions des entreprises puissent être considérées comme une rétribution.

L'article XVI.11, actuellement en projet, du CDE tend à répondre aux observations formulées dans cet avis.

7.2. Ainsi, la contribution de médiation qui était prévue à la charge des entreprises et relevant de la compétence d'une chambre sectorielle du Service de médiation pour le consommateur, est supprimée, et on peut lire dans l'exposé des motifs en ce qui concerne l'habilitation au Roi de déterminer “les conditions et les modalités de perception” de la contribution visée au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, (article XVI.11, § 3, alinéa 2, en projet, du CDE) que cette habilitation signifie “notamment” que le Roi peut fixer la date à partir de laquelle la contribution peut être réclamée et prévoir une majoration de celle-ci en cas de paiement tardif par l'entreprise, pour autant que cette majoration se limite à une compensation des frais de fonctionnement supplémentaires occasionnés par le retard de paiement et ne constitue pas une sanction.

7.3. Le régime en projet dispose en outre expressément que la contribution par les entreprises pour les demandes recevables en vue du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation vise spécifiquement à couvrir les frais de fonctionnement liés au traitement du litige, le Roi devant à cet effet tenir compte, quand il fixe ce montant, des autres sources de financement du Service de médiation pour le consommateur et des réserves de fonctionnement constituées lorsque les

worden aangelegd wanneer de van de ondernemingen ontvangen bijdragen hoger blijken te zijn dan de werkelijke kosten (ontworpen artikel XVI.11, § 3, van het WER).⁷

7.4. Volgens de memorie van toelichting moet de bijdrage worden bepaald op een wijze die rekening houdt met het aantal niet-betaalde ondernemingsbijdragen, waarbij wordt aangegeven dat het inningspercentage rond 75 % ligt en dat de verwachte geïnde ondernemingsbijdragen moeten volstaan om het benodigde budget te behalen. Het vergoedend karakter van een retributie vereist evenwel dat de bijdrage per heffingsplichtige onderneming de kost van de behandeling van diens geschil zoveel mogelijk benadert. De niet-betaling van bijdragen door andere ondernemingen dient dan ook in eerste instantie te worden opgevangen via de invorderingsmogelijkheden waarin het ontworpen artikel XVI.11, § 6, van het WER voorziet.

7.5. Het ontworpen artikel XVI.11, § 5, van het WER voorziet in de mogelijkheid tot het aanleggen van werkingsreserves wanneer de ontvangen bijdragen hoger zijn dan de werkelijke kosten.

Uit arrest nr. 42/2018 van 29 maart 2018 van het Grondwettelijk Hof kan worden afgeleid dat bijdragen de aard van retributie niet verliezen louter omwille van het feit dat zij de werkelijke kosten van de dienst overtreffen, op voorwaarde evenwel dat de overschotten van de bijdragen (i.e. de aangelegde werkingsreserves) uitsluitend worden bestemd om de werkingskosten verbonden aan de behandeling van geschillen voor de Consumentenombudsdienst te dekken, hetzij verhoudingsgewijs worden terugbetaald aan de bijdrageplichtigen, hetzij worden verrekend met hun toekomstige bijdragen.⁸

De verplichting om bij het bepalen van de bijdragen rekening te houden met werkingsreserves komt aan het voorgaande tegemoet. Wel zal er over moeten worden gewaakt dat op gezette tijdstippen wordt nagegaan of de verschuldigde bijdragen nog steeds in verhouding staan tot de werkelijke kosten van de behandeling van het geschil.

7.6. Volgens het ontworpen artikel XVI.11, § 1, eerste lid, 2°, van het WER kan de Consumentenombudsdienst worden gefinancierd door “bijdragen door de ondernemingen voor de ontvankelijke aanvragen tot de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bedoeld in artikel XVI.6, 3°”. In de memorie van toelichting is evenwel sprake van “gegronde aanvragen”, terwijl verder in de memorie opnieuw naar de “ontvankelijke” aanvragen als criterium wordt verwezen.

Hieromtrent bevraagd, antwoordde de gemachtigde dat het dispositief correct is en de memorie van toelichting zal worden aangepast.

Hiermee kan worden ingestemd.

⁷ Het voorontwerp van wet verwijst weliswaar naar de bijdragen vermeld in 4° (bijdragen van de ombudsdiensten), maar de gemachtigde liet weten dat dit een vergissing is (zie opmerking 7.9).

⁸ GwH 29 maart 2018, nr. 42/2018, B.23.

contributions perçues auprès des entreprises s'avèrent dépasser les coûts réels (article XVI.11, § 3, en projet, du CDE)⁷.

7.4. L'exposé des motifs indique que la contribution doit être fixée de manière à tenir compte du nombre de contributions d'entreprise non payées, en indiquant que le taux de recouvrement se situe autour de 75 % et que les contributions d'entreprise dont le recouvrement est prévu doivent suffire à atteindre le budget nécessaire. Le caractère compensatoire d'une rétribution exige pourtant que la contribution par entreprise redevable s'approche autant que possible du coût de traitement de son litige. Le non-paiement de contributions par d'autres entreprises doit donc être compensé en premier lieu par les possibilités de recouvrement prévues par l'article XVI.11, § 6, en projet, du CDE.

7.5. L'article XVI.11, § 5, en projet, du CDE prévoit la possibilité de constituer des réserves de fonctionnement lorsque les contributions perçues dépassent les coûts réels.

Il peut se déduire de l'arrêt n° 42/2018 du 29 mars 2018 de la Cour constitutionnelle que les contributions ne perdent pas leur nature de rétribution du simple fait qu'elles dépassent les coûts réels du service, à condition toutefois que les excédents des contributions (à savoir les réserves de fonctionnement constituées) soient affectés exclusivement à la couverture des frais de fonctionnement liés au traitement des litiges pour le Service de médiation pour le consommateur, remboursé proportionnellement aux redevables ou pris en compte dans le calcul de leurs futures contributions⁸.

L'obligation de tenir compte des réserves de fonctionnement dans la fixation des contributions répond à ce qui précède. Il faudra néanmoins veiller à vérifier régulièrement si les contributions dues sont toujours en rapport avec les coûts réels du traitement du litige.

7.6. Selon l'article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, en projet, du CDE, le Service de médiation pour le consommateur peut être financé par “des contributions par les entreprises pour les demandes recevables en vue du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visés à l'article XVI.6, 3°”. L'exposé des motifs fait toutefois état de “demandes fondées”, alors qu'il y est fait à nouveau mention plus loin de demandes “recevables” en tant que critère.

Interrogé à ce sujet, le délégué a répondu que le dispositif est correct et que l'exposé des motifs sera adapté.

On peut se rallier à ce point de vue.

⁷ L'avant-projet de loi vise cependant les contributions mentionnées au 4° (contributions des services de médiation), mais le délégué a fait savoir qu'il s'agit d'une erreur (voir observation 7.9).

⁸ C.C., 29 mars 2018, n° 42/2018, B.23.

7.7. Volgens de Nederlandse tekst van het ontworpen artikel XVI.11, § 1, eerste lid, 4°, van het WER worden de bijdragen van de ombudsdiensten in de financiering van de Consumentenombudsdienst bepaald “ten belope van hun aandeel in de huisvestingskosten”. De Franse tekst geeft daarentegen aan dat hun bijdrage moet worden bepaald “à concurrence de leur part dans les frais de fonctionnement”, wat ruimer is dan enkel de huisvestingskosten. In de Franse tekst van de memorie van toelichting is dan weer sprake van “les frais d’hébergement” hetgeen wel overeenstemt met de Nederlandse tekst.

De gemachtigde bevestigde dat de Nederlandse tekst correct is en dat de Franse tekst dienovereenkomstig zal worden aangepast.

Hiermee kan worden ingestemd.

7.8. De stellers van het voorontwerp moeten nagaan of in het ontworpen artikel XVI.11, § 4, van het WER het woord “onderneming” niet in het meervoud moet worden gesteld.

7.9. In de memorie van toelichting wordt over het ontworpen artikel XVI.11, § 5, van het WER de volgende toelichting verschaft:

“De inkomsten die de Consumentenombudsdienst uit de ondernemingsbijdragen ontvangt, variëren jaarlijks afhankelijk van het aantal ontvankelijke dossiers dat wordt ingediend. Indien deze ontvangsten, als gevolg van een hoger aantal dossiers dan voorzien, de werkelijke kosten overschrijden, wordt in paragraaf 5 bepaald dat de Consumentenombudsdienst het surplus aanwendt voor de opbouw van een werkingsreserve. Deze reserve beoogt een buffer te vormen voor jaren waarin minder dossiers worden ontvangen en de reële kosten de ontvangsten overstijgen.”

Blijkens het ontworpen artikel XVI.11, § 5, van het WER kan dergelijke werkingsreserve nochtans enkel bestaan uit de bijdragen van de ombudsdiensten die zetelen in het directiecomité van de Consumentenombudsdienst. Hieromtrent bevestigde, antwoordde de gemachtigde als volgt:

“In paragraaf 5 moet inderdaad worden verwezen naar de financieringsbron bedoeld onder paragraaf 1, eerste lid, 2° (de ondernemingsbijdragen). Om gevolg te geven aan uw opmerking, zal de ontwerp tekst overeenkomstig de voorgestelde correctie worden aangepast.”

Hiermee kan worden ingestemd.

Artikel 19

8.1. In het bij artikel 19 van het voorontwerp ontworpen artikel dient aan het begin ervan te worden geschreven “Art. XVI.15/1” (niet: “Art. 15/1”).

8.2. Zowel uit de memorie van toelichting als uit het huidige artikel XVI.6, 3°, van het WER en het ontworpen artikel XVI.21/1, § 1, 3°, van het WER (artikel 26 van het voorontwerp)

7.7. Selon le texte néerlandais de l’article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 4°, en projet, du CDE, les contributions des services de médiation au financement du Service de médiation pour le consommateur sont fixées “ten belope van hun aandeel in de huisvestingskosten”. Le texte français indique par contre que leur contribution doit être fixée “à concurrence de leur part dans les frais de fonctionnement”, ce qui implique une portée plus large que les seuls frais d’hébergement. Le texte français de l’exposé des motifs fait quant à lui état des “frais d’hébergement”, ce qui correspond bien au texte néerlandais.

Le délégué a confirmé que le texte néerlandais est correct et que le texte français sera adapté en conséquence.

On peut se rallier à ce point de vue.

7.8. Les auteurs de l’avant-projet doivent vérifier si les mots “à l’entreprise” dans l’article XVI.11, § 4, en projet, du CDE ne devraient pas être mis au pluriel.

7.9. L’exposé des motifs apporte les explications suivantes pour ce qui concerne l’article XVI.11, § 5, en projet, du CDE:

“Les revenus que le Service de médiation des consommateurs tire des cotisations des entreprises varient d’une année à l’autre en fonction du nombre de dossiers recevables qui lui sont soumis. Si ces recettes, en raison d’un nombre de dossiers plus élevé que prévu, dépassent les coûts réels, le paragraphe 5 stipule que le Service de médiation pour le consommateur utilise l’excédent pour constituer une réserve de fonctionnement. Cette réserve vise à constituer un buffer pour les années où le nombre de dossiers reçus est moindre et où les coûts réels dépassent les revenus”.

Selon l’article XVI.11, § 5, en projet, du CDE, une telle réserve de fonctionnement ne peut toutefois se constituer que des contributions des services de médiation siégeant au comité de direction du Service de médiation pour le consommateur. Interrogé à ce sujet, le délégué a donné la réponse suivante:

“In paragraaf 5 moet inderdaad worden verwezen naar de financieringsbron bedoeld onder paragraaf 1, eerste lid, 2° (de ondernemingsbijdragen). Om gevolg te geven aan uw opmerking, zal de ontwerp tekst overeenkomstig de voorgestelde correctie worden aangepast”.

On peut se rallier à ce point de vue.

Article 19

8.1. Au début de l’article en projet à l’article 19 de l’avant-projet, on écrira “Art. XVI.15/1” (et non: “Art. 15/1”).

8.2. Il résulte tant de l’exposé des motifs que de l’actuel article XVI.6, 3°, du CDE et de l’article XVI.21/1, § 1^{er}, 3°, en projet, du CDE (article 26 de l’avant-projet) que le Service

volgt dat de Consumentenombudsdienst zelf zal optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is. In het licht daarvan dienen de woorden “geen andere kamer” in het ontworpen artikel XVI.15/1, § 4, van het WER te worden vervangen door de woorden “geen andere kamer of gekwalificeerde entiteit”.⁹

Artikel 21

9. In het ontworpen artikel XVI.16/1, derde lid, van het WER wordt bepaald dat ondernemingen “in ieder geval verplicht [zijn] om te goeder trouw mee te werken aan het verloop van de procedure”. De niet-naleving van die verplichting zal kunnen worden gesanctioneerd met toepassing van artikel XV.125 van het WER, zoals gewijzigd bij artikel 3 van het voorontwerp.

Op die wijze wordt een strafbaarstelling ingevoerd, waarop het strafrechtelijk legaliteitsbeginsel van toepassing is. Dit beginsel, neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Grondwet, in artikel 7, lid 1, van het Europees Verdrag voor de rechten van de mens en in artikel 15, lid 1, van het Internationaal Verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten, houdt onder meer in dat de strafwet moet worden geformuleerd in bewoordingen op grond waarvan eenieder, op het ogenblik waarop hij een gedrag aanneemt, kan uitmaken of dat gedrag al dan niet strafbaar is. Het vereist dat de wetgever in voldoende nauwkeurige, duidelijke en rechtszekerheid biedende bewoordingen bepaalt welke feiten strafbaar worden gesteld, zodat, enerzijds, diegene die een gedrag aanneemt, vooraf op afdoende wijze kan inschatten wat het strafrechtelijke gevolg van dat gedrag zal zijn en, anderzijds, aan de rechter geen al te grote beoordelingsbevoegdheid wordt gelaten.¹⁰

De ontworpen verplichting om “te goeder trouw” mee te werken aan het verloop van de procedure, die moet worden opgevat als een versterkte vorm van gewoon “meewerken aan de procedure”, is dermate vaag geformuleerd en vatbaar voor uiteenlopende interpretaties dat niet valt uit te sluiten dat het legaliteitsbeginsel, zoals het hiervoor is uitgelegd, daardoor in het gedrang komt. Het staat aan de stellers van het voorontwerp om de strafbaarstelling vanuit dit oogpunt aan een bijkomend onderzoek te onderwerpen, en om deze in voorkomend geval te herzien door bijvoorbeeld de weglating van de woorden “te goeder trouw”.

De griffier,	De eerste voorzitter,
Yves DEPOORTER	Wilfried VAN VAERENBERGH

⁹ Vgl. met artikel 14 van het voorontwerp van wet waarover advies 78.735/1 is uitgebracht, waarbij het ontworpen artikel XVI.15, § 4, van het WER luidde als volgt: “§ 4. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor geen gekwalificeerde entiteit of sectoriële kamer bevoegd is, neemt de residuaire kamer de aanvraag zelf in behandeling.”

¹⁰ GwH 25 februari 2010, nr. 17/2010, B.8.4; GwH 27 mei 2010, nr. 62/2010, B.8.2.

de médiation pour le consommateur interviendra lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente. À la lumière de ce qui précède, il faut remplacer les mots “aucune autre chambre” par les mots “aucune autre chambre ou entité qualifiée” dans l'article XVI.15/1, § 4, en projet, du CDE⁹.

Article 21

9. L'article XVI.16/1, alinéa 3, en projet, du CDE dispose que les entreprises “sont en tout cas tenues de coopérer de bonne foi au déroulement de la procédure”. Le non-respect de cette obligation pourra être sanctionné en application de l'article XV.125 du CDE, tel que modifié par l'article 3 de l'avant-projet.

Il est ainsi procédé à une incrimination à laquelle s'applique le principe de légalité en matière pénale. Ce principe, inscrit à l'article 12, alinéa 2, de la Constitution, à l'article 7, paragraphe 1, de la Convention européenne des droits de l'homme et à l'article 15, paragraphe 1, du Pacte international relatif aux droits civils et politiques, implique notamment que la loi pénale doit être formulée en des termes qui permettent à chacun de savoir, au moment où il adopte un comportement, si celui-ci est ou non punissable. Il exige que le législateur indique, en des termes suffisamment précis, clairs et offrant la sécurité juridique, quels faits sont sanctionnés, afin, d'une part, que celui qui adopte un comportement puisse évaluer préalablement, de manière satisfaisante, quelle sera la conséquence pénale de ce comportement et afin, d'autre part, que ne soit pas laissé au juge un trop grand pouvoir d'appréciation¹⁰.

L'obligation en projet de coopérer “de bonne foi” au déroulement de la procédure, qui doit s'interpréter comme une forme renforcée de simple “coopération à la procédure”, est si vaguement formulée et si sujette à des interprétations divergentes qu'il ne peut être exclu que le principe de légalité, tel qu'il a été exposé ci-dessus, soit compromis. Il appartient aux auteurs de l'avant-projet de soumettre l'incrimination à un examen supplémentaire sous cet angle et, le cas échéant, de la réviser, par exemple en supprimant les mots “de bonne foi”.

Le greffier,	Le premier président,
Yves DEPOORTER	Wilfried VAN VAERENBERGH

⁹ Comparer avec l'article 14 de l'avant-projet de loi sur lequel a été donné l'avis 78.735/1, dont l'article XVI.15, § 4, en projet, du CDE s'énonçait comme suit: “§ 4. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel aucune entité qualifiée ou chambre sectorielle n'est compétente, la chambre résiduaire traite la demande”.

¹⁰ C.C., 25 février 2010, n° 17/2010, B. 8.4; C.C., 27 mai 2010, n° 62/2010, B.8.2.

WETSONTWERP

FILIP,

KONING DER BELGEN,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,

Onze Groet.

Op de voordracht van de minister van Economie en de minister van Consumentenbescherming,

HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ:

De minister van Economie en de minister van Consumentenbescherming zijn ermee belast in onze naam bij de Kamer van volksvertegenwoordigers het ontwerp van wet in te dienen waarvan de tekst hierna volgt:

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

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

HOOFDSTUK 2**Wijzigingen van het Wetboek van economisch recht****Afdeling 1**

Wijziging van het boek I van het Wetboek van economisch recht

Art. 2

Artikel I.19, eerste lid, van het Wetboek van economisch recht, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014 en laatstelijk gewijzigd bij de wet van 15 april 2018, wordt aangevuld met de bepalingen onder 7° tot 10°, luidende:

“7° bouwpromotor: diegene wiens hoofd- of bijberoep, met uitsluiting van occasionele verrichtingen, erin bestaat gebouwen op te richten of te laten oprichten om ze hetzij vóór de oprichting, hetzij tijdens de oprichting, hetzij

PROJET DE LOI

PHILIPPE,

ROI DES BELGES,

À tous, présents et à venir,

Salut.

Sur la proposition du ministre de l'Économie et du ministre de la Protection des consommateurs,

NOUS AVONS ARRÊTÉ ET ARRÊTONS:

Le ministre de l'Économie et le ministre de la Protection des consommateurs sont chargés de présenter en notre nom à la Chambre des représentants le projet de loi dont la teneur suit:

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

Cette loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

CHAPITRE 2**Modifications du Code de droit économique****Section 1^{re}**

Modification du livre I^{er} du Code de droit économique

Art. 2

L'article I.19, alinéa 1^{er}, du Code de droit économique, inséré par la loi du 4 avril 2014 et modifié en dernier lieu par la loi du 15 avril 2018, est complété par les 7° à 10° rédigés comme suit:

“7° promoteur immobilier: la personne dont l'activité professionnelle, à titre principal ou accessoire, consiste, à l'exclusion des opérations occasionnelles, à construire ou à faire construire des bâtiments en vue de les céder à

binnen een termijn van vijf jaar na de oprichting, onder bezwarende titel geheel of ten dele te vervreemden;

8° detailhandel: de wederverkoop van nieuwe en gebruikte goederen aan eindgebruikers voor persoonlijke of huishoudelijke consumptie of gebruik, door ondernemingen zoals bedoeld in bijlage I bij Verordening (EG) nr. 1893/2006 van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van de statistische classificatie van economische activiteiten NACE Rev. 2 en tot wijziging van Verordening (EEG) nr. 3037/90 en enkele EG-verordeningen op specifieke statistische gebieden, onder sectie G groot- en detailhandel, afdeling 47 inzake detailhandel;

9° voertuig: elk middel van vervoer te land, alsmede alle verrijdbaar landbouw- of bedrijfsmaterieel;

10° algemene verordening gegevensbescherming: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.”

Afdeling 2

*Wijziging van het boek XV van
het Wetboek van economisch recht*

Art. 3

In boek XV, titel 2, hoofdstuk 2, van hetzelfde Wetboek, wordt een afdeling 6 ingevoegd, luidende:

“Afdeling 6. Bestuurlijke sancties in het kader van boek XVI”.

Art. 4

In afdeling 6, ingevoegd bij artikel 3, wordt een artikel XV.66/12 ingevoegd, luidende:

“Art. XV.66/12. § 1. De ambtenaren van de FOD Economie kunnen nagaan of de Consumentenombudsdienst voldoet aan de in artikel XVI.25 gestelde voorwaarden. In dit kader kunnen ze toepassing maken van de bevoegdheden bedoeld in titel 1, hoofdstuk 1 van dit boek.

§ 2. Indien de in paragraaf 1 bedoelde ambtenaren vaststellen dat de Consumentenombudsdienst niet voldoet aan alle in artikel XVI.25 gestelde voorwaarden, kan ze een

titre onéreux, en tout ou en partie, soit avant la construction, soit en cours de construction, soit dans un délai de cinq ans après la construction;

8° commerce de détail: la revente au consommateur final de biens neufs ou d'occasion destinés à la consommation des particuliers ou des ménages, par des entreprises telles que visées à l'annexe I du règlement (CE) n° 1893/2006 du Parlement européen et du Conseil établissant la nomenclature statistique des activités économiques NACE Rév. 2 et modifiant le règlement (CEE) n° 3037/90 du Conseil ainsi que certains règlements (CE) relatifs à des domaines statistiques spécifiques, sous la section G “Commerce de gros et de détail”, division 47 relative au commerce de détail;

9° véhicule: tout moyen de transport par terre, ainsi que tout matériel mobile agricole ou industriel;

10° règlement général sur la protection des données: Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.”

Section 2

*Modification du livre XV
du Code de droit économique*

Art. 3

Dans le livre XV, titre 2, chapitre 2, du même Code, il est insérée une section 6 rédigée comme suit:

“Section 6. Des sanctions administratives dans le cadre du livre XVI”.

Art. 4

Dans la section 6, insérée par l'article 3, il est inséré un article XV.66/12 rédigé comme suit:

“Art. XV.66/12. § 1^{er}. Les agents du SPF Économie peuvent vérifier si le Service de médiation pour le consommateur remplit les conditions prévues à l'article XVI.25. Dans ce cadre, ils peuvent exercer les compétences visées au titre 1^{er}, chapitre 1^{er}, du présent livre.

§ 2. Si les agents visés au paragraphe 1^{er} constatent que le Service de médiation pour le consommateur ne remplit pas toutes les conditions prévues à l'article XVI.25,

waarschuwing richten aan de Consumentenombudsdienst, overeenkomstig artikel XV.31 met uitzondering van paragraaf 2, waarbij in afwijking van paragraaf 1, vierde lid, van dat artikel de waarschuwing het volgende vermeldt:

1° de voorwaarden bedoeld in artikel XVI.25 waar de Consumentenombudsdienst niet aan voldoet;

2° dat onverwijld en uiterlijk binnen drie maanden aan de voorwaarden voldaan moet worden;

3° dat de Consumentenombudsdienst zijn verweermiddelen mondeling of schriftelijk kan indienen binnen 30 dagen na ontvangst van de waarschuwing;

4° dat indien niet wordt voldaan aan de voorwaarden na afloop van de termijn bedoeld in 2°, de ambtenaren bedoeld in paragraaf 3 een beslissing kunnen nemen tot schorsing van de activiteiten van de Consumentenombudsdienst tot aan de vaststelling dat aan alle voorwaarden bedoeld in artikel XVI.25 is voldaan.

§ 3. Op basis van de waarschuwing bedoeld in paragraaf 2, de eventuele verweermiddelen en de bijkomende vaststellingen van de ambtenaren bedoeld in paragraaf 1, kunnen de ambtenaren bedoeld in artikel XV.60/4 overgaan tot het opleggen van een gemotiveerde beslissing tot schorsing van de activiteiten van de Consumentenombudsdienst.

De tijdelijke schorsing wordt opgeheven vanaf het ogenblik dat door de ambtenaren bedoeld in paragraaf 1 is vastgesteld dat aan alle voorwaarden van artikel XVI.25 is voldaan.”

Art. 5

Artikel XV.125/3 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij wet van 4 april 2014 en laatstelijk gewijzigd bij de wet van 18 april 2017, wordt opgeheven.

Afdeling 3

*Wijzigingen van het boek XVI van
het Wetboek van economisch recht*

Art. 6

Artikel XVI.1 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt aangevuld met een lid, luidende:

ils peuvent adresser un avertissement au Service de médiation pour le consommateur, conformément à l'article XV.31, à l'exception du paragraphe 2, étant entendu que, par dérogation au paragraphe 1^{er}, alinéa 4, dudit article, l'avertissement mentionne les éléments suivants:

1° les conditions visées à l'article XVI.25 auxquelles le Service de médiation pour le consommateur ne se conforme pas;

2° que ces conditions doivent être respectées sans délai et au plus tard dans un délai de trois mois;

3° que le Service de médiation pour le consommateur peut présenter ses moyens de défense oralement ou par écrit dans les 30 jours suivant la réception de l'avertissement;

4° que, si les conditions ne sont pas respectées à l'expiration du délai visé au 2°, les agents visés au paragraphe 3 peuvent prendre une décision visant à suspendre les activités du Service de médiation pour le consommateur jusqu'à ce qu'il soit constaté que toutes les conditions visées à l'article XVI.25 sont remplies.

§ 3. Sur la base de l'avertissement visé au paragraphe 2, des moyens de défense éventuels et des constatations supplémentaires des agents visés au paragraphe 1^{er}, les agents visés à l'article XV.60/4 peuvent prononcer une décision motivée visant à suspendre les activités du Service de médiation pour le consommateur.

La suspension temporaire prend fin dès que les agents visés au paragraphe 1^{er} ont constaté que toutes les conditions prévues à l'article XVI.25 sont remplies.”

Art. 5

L'article XV.125/3 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014 et modifié en dernier lieu par la loi du 18 avril 2017, est abrogé.

Section 3

*Modifications du livre XVI
du Code de droit économique*

Art. 6

L'article XVI.1 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, est complété par un alinéa, rédigé comme suit:

“Dit boek is ook van toepassing op de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een vereniging van mede-eigenaars bedoeld in artikel 3.86 van het Burgerlijk Wetboek van het gebouw of van een groep van gebouwen in gedwongen mede-eigendom waarvan vijfenzeventig procent of meer van haar aandelen in de gemeenschappelijke delen zijn toebedeeld aan kavels die geen professionele bestemming kunnen hebben overeenkomstig de statuten van de mede-eigendom.”

Art. 7

In artikel XVI.4 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014 en laatstelijk gewijzigd bij de wet van 18 april 2017, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° paragraaf 1 wordt aangevuld met een lid, luidende:

“Wanneer een onderneming gehouden is om deel te nemen aan de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, houdt deze deelname in dat de onderneming verplicht is om te verschijnen in elke procedure die door de consument is opgestart. Ondernemingen zijn in ieder geval verplicht om mee te werken aan het verloop van de procedure, de gestelde termijnen na te leven en de procedure tot het einde toe voort te zetten.”;

2° in paragraaf 4 worden de woorden “, en in artikel 14 van de Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG” opgeheven.

Art. 8

In artikel XVI.5 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in de Franse tekst wordt het woord “*Médiation*” vervangen door het woord “*médiation*”;

2° de woorden “een dienst” worden vervangen door het woord “kamers”.

3° het artikel waarvan de bestaande tekst paragraaf 1 zal vormen, wordt aangevuld met een paragraaf 2, luidende:

“§ 2. De Consumentenombudsdienst bestaat uit de volgende kamers:

“Le présent livre est également applicable aux contrats conclus entre une entreprise et une association de copropriétaires visée à l'article 3.86 du Code civil d'un immeuble ou d'un groupe d'immeubles en copropriété forcée dont septante-cinq pour cent des quotes-parts ou plus dans ses parties communes sont attribuées à des lots qui ne peuvent pas avoir une affectation professionnelle conformément aux statuts de copropriété.”

Art. 7

À l'article 4 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014 et modifié en dernier lieu par la loi du 18 avril 2017, les modifications suivantes sont apportées:

1° le paragraphe 1^{er} est complété par un alinéa, rédigé comme suit:

“Quand une entreprise est tenue à participer au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, la participation implique que les entreprises sont tenues de comparaître dans toute procédure engagée par le consommateur. Les entreprises sont en tout cas tenues de coopérer au déroulement de la procédure, de respecter les délais fixés et de mener la procédure à son terme.”;

2° le paragraphe 4 les mots “, et à l'article 14 du Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE” sont abrogés.

Art. 8

À l'article XVI.5 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, les modifications suivantes sont apportées:

1° dans le texte français, le mot “*Médiation*” est remplacé par le mot “*médiation*”;

2° les mots “un service” sont remplacés par les mots “des chambres”.

3° l'article dont le texte actuel formera le paragraphe 1^{er}, est complété par un paragraphe 2 rédigé comme suit:

“§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur comprend les chambres suivantes:

1° een residuaire kamer, belast met de aanvragen die onder het toepassingsgebied vallen zoals bepaald in artikel XVI.15/1, § 4;

2° een kamer voor de bouwsector, belast met de aanvragen die onder het toepassingsgebied vallen zoals bepaald in artikel XVI.15/1, § 1;

3° een kamer voor de sector van de detailhandel, belast met de aanvragen die onder het toepassingsgebied vallen zoals bepaald in artikel XVI.15/1, § 2;

4° een kamer voor de sector automotovelociteit, belast met de aanvragen die onder het toepassingsgebied vallen zoals bepaald in artikel XVI.15/1, § 3.”

Art. 9

In artikel XVI.6 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

a) in de bepaling onder 1° worden de woorden “over hun rechten en plichten, in het bijzonder” opgeheven.

b) in de bepaling onder 2° worden de woorden “hetzij bezorgen aan de terzake bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen” vervangen door de woorden “deze bezorgen aan een desgevallend bevoegde gekwalificeerde entiteit”;

c) in de Franse tekst van de bepaling onder 3° worden de woorden “*de consommation*” ingevoegd tussen de woorden “*d’un litige*” en de woorden “*pour laquelle*”.

d) het artikel wordt aangevuld met de bepalingen onder 4° en 5°, luidende:

“4° de inning van de ondernemingsbijdragen, zoals bedoeld in artikel XVI.11, § 1, eerste lid, 2°, die worden geheven bij de ondernemingen voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

5° desgevallend, de inning van andere dossier gerelateerde kosten.”

Art. 10

In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 1 van hetzelfde Wetboek wordt een artikel XVI.6/1 ingevoegd, luidende:

“Art. XVI.6/1. Wanneer de Consumentenombudsdienst de behandeling van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen die

1° une chambre résiduelle, chargée d’examiner les demandes relevant du champ d’application tel que défini à l’article XVI.15/1, § 4;

2° une chambre dédiée au secteur de la construction, chargée de traiter les demandes relevant du champ d’application défini à l’article XVI.15/1, § 1^{er};

3° une chambre dédiée au secteur du commerce de détail, chargée de traiter les demandes relevant du champ d’application défini à l’article XVI.15/1, § 2;

4° une chambre dédiée au secteur automotovelocité, chargée de traiter les demandes relevant du champ d’application défini à l’article XVI.15/1, § 3.”

Art. 9

Dans l’article XVI.6 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, les modifications suivantes sont apportées:

a) au 1°, les mots “sur leurs droits et obligations, en particulier” sont abrogés.

b) au 2°, les mots “, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente, soit la traiter lui-même” sont remplacés par les mots “la transmettre à une entité qualifiée compétente”;

c) dans le texte français du 3°, les mots “de consommation” sont insérés entre les mots “d’un litige” et les mots “pour laquelle”.

d) l’article est complété par les 4° et 5°, rédigés comme suit:

“4° la perception des cotisations des entreprises, telles que visées à l’article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, qui sont prélevées auprès des entreprises pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

5° le cas échéant, la perception d’autres frais liés au dossier.”

Art. 10

Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 1^{er} du même Code, il est inséré un article XVI.6/1 rédigé comme suit:

“Art. XVI.6/1. Lorsque le Service de médiation pour le consommateur confie le traitement des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

onder zijn bevoegdheid vallen, toevertrouwd aan kamers die in zijn schoot zijn opgericht, waakt de Consumentenombudsdienst erover dat elke kamer, net als hijzelf, voldoet aan de vereisten die zijn voorgescreven door of krachtens artikel XVI.25.

Elke wijziging die betrekking heeft op de in het eerste lid bedoelde vereisten wordt onverwijld ter kennis gebracht van de FOD Economie.”

Art. 11

In artikel XVI.8 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014 en gewijzigd bij de wet van 18 april 2017, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° paragraaf 4 wordt opgeheven;

2° paragraaf 5 wordt vervangen als volgt:

“§ 5. De leden van het Directiecomité vormen een college. Het Directiecomité kan aan één of meer van zijn leden delegaties verlenen door een collegiale beslissing.

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

Art. 12

Artikel XVI.11 van hetzelfde Wetboek, vervangen bij de wet van 18 april 2017, wordt vervangen als volgt:

“Art. XVI.11. § 1. Ter vervulling van zijn opdrachten bedoeld in artikel XVI.6 kan de Consumentenombudsdienst worden gefinancierd door:

1° een subsidie ten laste van de algemene uitgavenbegroting;

2° bijdragen door de ondernemingen voor de ontvankelijke aanvragen tot de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bedoeld in artikel XVI.6, 3°;

3° een gedeelte van de “ombudsbijdragen” die worden geheven ter financiering van de ombudsdiensten bedoeld in artikel XVI.8, § 1;

relevant de sa compétence à des chambres créées en son sein, il veille à ce que chaque chambre, tout comme lui-même, satisfasse aux exigences prescrites par ou en vertu de l'article XVI.25.

Toute modification concernant les exigences visées à l'alinéa 1^{er} est immédiatement portée à la connaissance du SPF Économie.”

Art. 11

À l'article XVI.8 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014 et modifié par la loi du 18 avril 2017, les modifications suivantes sont apportées:

1° le paragraphe 4 est abrogé;

2° le paragraphe 5 est remplacé par ce qui suit:

“§ 5. Les membres du Comité de direction forment un collège. Le Comité de direction peut déléguer des pouvoirs à un ou plusieurs de ses membres par une décision collégiale.

Lorsqu'un membre du Comité de direction se trouve dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions, ou lorsque le mandat du membre du Comité de direction n'est pas pourvu ou prend fin pour quelque raison que ce soit, les autres membres du Comité de direction sont habilités à exercer temporairement ses compétences.”

Art. 12

L'article XVI.11 du même Code, remplacé par la loi du 18 avril 2017, est remplacé par ce qui suit:

“Art. XVI.11. § 1^{er}. Afin de remplir les missions visées à l'article XVI.6, le Service de médiation pour le consommateur peut être financé par:

1° une subvention à la charge du budget général des dépenses;

2° des contributions par les entreprises pour les demandes recevables en vue du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visés à l'article XVI.6, 3°;

3° une partie des “cotisations d'ombudsman” qui sont prélevées afin de financer les médiateurs visés à l'article XVI.8, § 1^{er};

4° bijdragen van de ombudsdiensten die zetelen in het directiecomité van de Consumentenombudsdienst, ten belope van hun aandeel in de huisvestingskosten.

De Koning kan de bijdragen bedoeld in de bepaling onder het eerste lid, 3°, opheffen van zodra de andere financieringsbronnen bedoeld in het eerste lid op duurzame wijze de financiering van de Consumentenombudsdienst verzekeren. De bijdrage bedoeld in het eerste lid, 4°, is niet van toepassing zolang de bepaling onder het eerste lid, 3°, niet is opgeheven.

§ 2. De Koning bepaalt, bij een in ministerraad overgelegd besluit, de bijdragen bedoeld in paragraaf 1, eerste lid, 2° tot 4°.

§ 3. De in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdrage wordt vastgesteld op basis van de werkingskosten van de Consumentenombudsdienst en de desgevallend op grond van paragraaf 1, eerste lid, 1°, 3° en 4°, toegekende middelen en strekt ertoe de werkingskosten verbonden aan de behandeling van het geschil te dekken. De Koning houdt daarbij rekening met de desgevallend op grond van paragraaf 5 aangelegde werkingsreserves.

De Koning kan de voorwaarden en de inningsmodaliteiten van in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdrage bepalen.

§ 4. Met het oog op het bepalen van de in paragraaf 1, eerste lid, 2° en 4°, bedoelde bijdragen bezorgt de Consumentenombudsdienst jaarlijks aan de minister en aan de minister bevoegd voor begroting de volgende informatie:

1° de algemene begroting van de Consumentenombudsdienst voor het komende kalenderjaar;

2° een raming van de kosten verbonden aan de behandeling van een geschil binnen de Consumentenombudsdienst;

3° een overzicht van de in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdragen die gedurende het voorgaande kalenderjaar werden gevorderd van de ondernemingen;

4° het percentage van de in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdragen die effectief geïnd werden;

5° de balans van de rekeningen.

De Koning kan bepalen welke bijkomende inlichtingen de Consumentenombudsdienst bezorgt met het oog op

4° des contributions des services de médiation siégeant au comité de direction du Service de médiation pour le consommateur, à concurrence de leur part dans les frais d'hébergement.

Le Roi peut supprimer les contributions visées à l'alinéa 1^{er}, 3°, dès lors que les autres sources de financement visées à l'alinéa 1^{er} assurent de manière durable le financement du Service de médiation pour le consommateur. La contribution visée à l'alinéa 1^{er}, 4°, n'est pas applicable tant que la disposition visée à l'alinéa 1^{er}, 3°, n'a pas été abrogée.

§ 2. Le Roi fixe, par un arrêté délibéré en Conseil des ministres, le montant des contributions visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2° à 4°.

§ 3. La contribution visée au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, est fixée sur la base des frais de fonctionnement du Service de médiation pour le consommateur et, le cas échéant, des moyens alloués en vertu du paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, 3° et 4°, et vise à couvrir les frais de fonctionnement liés au traitement du litige. Le Roi tient, à cet effet, compte des réserves de fonctionnement, le cas échéant, constituées en application du paragraphe 5.

Le Roi peut déterminer les conditions et les modalités de perception de la cotisation visée au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°.

§ 4. En vue de la fixation des contributions visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2° et 4°, le Service de médiation pour le consommateur transmet chaque année au ministre et au ministre chargé du budget les informations suivantes:

1° le budget général du Service de médiation pour le consommateur pour l'année civile à venir;

2° une estimation des frais liés au traitement d'un litige au sein du Service de médiation pour le consommateur;

3° un aperçu des contributions visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, qui ont été réclamées aux entreprises au cours de l'année civile précédente;

4° le pourcentage des cotisations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, qui ont été effectivement perçues;

5° le bilan des comptes.

Le Roi peut déterminer les informations complémentaires que le Service de médiation pour le consommateur

het bepalen van de in paragraaf 1, eerste lid, 2° en 4°, bedoelde bijdragen.

§ 5. Indien de bijdragen ontvangen op grond van paragraaf 1, eerste lid, 2°, hoger zijn dan de werkelijke kosten, gebruikt de Consumentenombudsdienst de overschotten voor het aanleggen van een werkingsreserve.

§ 6. Bij gebreke van betaling van de in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdragen binnen de door de Koning vastgestelde termijn, wordt de invordering ervan door de Consumentenombudsdienst toevertrouwd aan de administratie van de Federale Overheidsdienst Financiën, die belast is met de inning en invordering van de fiscale en niet-fiscale schuldvorderingen, overeenkomstig de artikelen 3 en volgende van de domaniale wet van 22 december 1949.”

Art. 13

In artikel XVI.12 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, worden de woorden “, de betrokken sectoren” en de woorden “, bekrachtigd door de Koning” opgeheven.

Art. 14

In boek XVI, titel 3, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt het opschrift van hoofdstuk 3 vervangen als volgt:

“Hoofdstuk 3. De buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen”.

Art. 15

In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt het opschrift van afdeling 1 opgeheven.

Art. 16

Artikel XVI.13 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt opgeheven.

Art. 17

Artikel XVI.14 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014 en gewijzigd bij de wet van 26 oktober 2015, wordt opgeheven.

fournit en vue de la fixation des cotisations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2° et 4°.

§ 5. Si les contributions perçues en vertu du paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, dépassent les coûts réels, le Service de médiation pour le consommateur affecte les excédents à la constitution d’une réserve de fonctionnement.

§ 6. À défaut de paiement des cotisations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, dans le délai fixé par le Roi, leur recouvrement est confié par le Service de médiation pour le consommateur à l’administration du Service public fédéral Finances, chargée de la perception et du recouvrement des créances fiscales et non fiscales, conformément aux articles 3 et suivants de la loi domaniale du 22 décembre 1949.”

Art. 13

Dans l’article XVI.12 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, les mots “, les secteurs concernés” et les mots “, ratifié par le Roi” sont abrogés.

Art. 14

Dans le livre XVI, titre 3, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, l’intitulé du chapitre 3 est remplacé par ce qui suit:

“Chapitre 3. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation”.

Art. 15

Dans le livre XVI, titre 3, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, l’intitulé de la section 1^{re} est abrogé.

Art. 16

L’article XVI.13 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, est abrogé.

Art. 17

L’article XVI.14 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014 et modifié par la loi du 26 octobre 2015, est abrogé.

Art. 18

In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014 wordt het opschrift van afdeling 2 opgeheven.

Art. 19

In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt het opschrift van onderafdeling 1 vervangen als volgt:

“Afdeling 1. De ontvangst van de aanvragen”.

Art. 20

In artikel XVI.15 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in de Franse tekst van paragraaf 1, tweede lid, wordt het woord “*Médiation*” vervangen door het woord “*médiation*”;

2° ° in de Nederlandse tekst van paragraaf 1, tweede lid, wordt het woord “Consumenten-ombudsdienst” vervangen door het woord “Consumentenombudsdienst”;

3° in paragraaf 1, tweede lid, worden de woorden “per fax,” opgeheven;

4° paragraaf 3 wordt aangevuld met twee leden, luidende:

“Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil dat binnen het toepassingsgebied valt van een kamer binnen de Consumentenombudsdienst, wordt deze aanvraag rechtstreeks overgemaakt aan de betrokken kamer.

De Consumentenombudsdienst brengt de aanvrager daarvan op de hoogte en vermeldt dat deze overzending naar een kamer geen uitspraak inhoudt over de ontvankelijkheid van de aanvraag.”;

5° het artikel wordt aangevuld met een paragraaf 4, luidende:

“§ 4. De behandeling van consumentengeschillen binnen de verschillende kamers wordt toevertrouwd aan een natuurlijke persoon die binnen die kamer verantwoordelijk is voor de buitengerechtelijke geschillenregeling.”

Art. 18

Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, l'intitulé de la section 2 est abrogé.

Art. 19

Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, l'intitulé de la sous-section 1^{re} est remplacé par ce qui suit:

“Section 1^{re}. La réception des demandes”.

Art. 20

À l'article XVI.15, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, les modifications suivantes sont apportées:

1° dans le texte français du paragraphe 1^{er}, alinéa 2, le mot “*Médiation*” est remplacé par le mot “*médiation*”;

2° dans le texte néerlandais du paragraphe 1^{er}, alinéa 2, le mot “*Consumenten-ombudsdienst*” est remplacé par le mot “*Consumentenombudsdienst*”;

3° dans le paragraphe 1^{er}, alinéa 2, les mots “par fax,” sont abrogés;

4° le paragraphe 3 est complété par deux alinéas, rédigés comme suit:

“Lorsque la demande concerne un litige de consommation relevant du champ d'application d'une chambre du Service de médiation pour le consommateur, celle-ci est transmise directement à la chambre concernée.

Le Service de médiation pour le consommateur en informe le demandeur et précise que cette transmission à une chambre ne préjuge pas la recevabilité de la demande.”;

5° l'article est complété par un paragraphe 4 rédigé comme suit:

“§ 4. Le traitement des litiges de consommation au sein des différentes chambres est confié à une personne physique chargée, au sein de cette chambre, du règlement extrajudiciaire des litiges.”

Art. 21

In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt het opschrift van onderafdeling 2 vervangen als volgt:

“Afdeling 2. De behandeling van consumentengeschillen”.

Art. 22

In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, afdeling 2, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel XVI.15/1 ingevoegd, luidende:

“Art. XVI.15/1. § 1. Ongeacht elke andersluidende contractuele bepaling, behandelt de kamer voor de bouwsector de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschillen tussen een consument en minstens één van volgende ondernemingen:

1° een onderneming die onderworpen is aan de verzekeringsplicht voorzien in de wet van 31 mei 2017 betreffende de verplichte verzekering van de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid in de bouwsector;

2° een onderneming die onderworpen is aan de verzekeringsplicht voorzien in de wet van 9 mei 2019 betreffende de verplichte verzekering van de burgerlijke beroepsaansprakelijkheid in de bouwsector;

3° elke bouwpromotor;

4° een verzekeringsonderneming in de zin van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, voor zover de consument of een van de ondernemingen vermeld onder 1° tot 3° zich beroept op een overeenkomst die met de verzekeringsonderneming is gesloten in het kader van het consumentengeschil dat hen betreft.

De Koning kan, bij een in ministerraad overlegd besluit, ondernemingen die andere bouwactiviteiten uitvoeren aanwijzen tot nadere bepaling van het toepassingsgebied van de in het eerste lid bedoelde kamer.

§ 2. Ongeacht elke andersluidende contractuele bepaling, behandelt de kamer voor de sector van de detailhandel de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil tussen een consument en een onderneming die actief is in de detailhandel, zoals bedoeld onder sectie G afdeling 47 in Bijlage I bij Verordening (EG) nr. 1893/2006 van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van de statistische classificatie van economische activiteiten NACE Rev. 2.

Art. 21

Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, l'intitulé du sous-section 2 est remplacé par ce qui suit:

“Section 2. Le traitement des litiges de consommation”.

Art. 22

Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, section 2, du même Code, il est inséré un article XVI.15/1 rédigé comme suit:

“Art. XVI.15/1. § 1^{er}. Nonobstant toute disposition contractuelle contraire, la chambre du secteur de la construction traite les demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation opposant un consommateur à au moins l'une des entreprises suivantes:

1° une entreprise soumise à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 31 mai 2017 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile décennale dans le secteur de la construction;

2° une entreprise soumise à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 9 mai 2019 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile professionnelle dans le secteur de la construction;

3° tout promoteur immobilier;

4° une entreprise d'assurance au sens de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, dans la mesure où le consommateur ou l'une des entreprises visées aux 1° à 3° invoque un contrat conclu avec l'entreprise d'assurance dans le cadre du litige de consommation qui les concerne.

Le Roi peut, par un arrêté pris en Conseil des ministres, désigner des entreprises exerçant d'autres activités de construction afin de préciser le champ d'application de la chambre visée à l'alinéa 1^{er}.

§ 2. Nonobstant toute disposition contractuelle contraire, la chambre chargée du secteur du commerce de détail traite les demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation entre un consommateur et une entreprise active dans le commerce de détail, au sens de la section G, division 47, de l'annexe I du règlement (CE) n° 1893/2006 du Parlement européen et du Conseil établissant la nomenclature statistique des activités économiques NACE Rév. 2.

§ 3. Ongeacht elke andersluidende contractuele bepaling, behandelt de kamer voor de sector “automotovelo” de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil die betrekking heeft op de uitvoering van een overeenkomst tot verkoop, leasing, reparatie of onderhoud van een nieuw of tweedehands voertuig.

§ 4. Ongeacht elke andersluidende contractuele bepaling, behandelt de residuaire kamer de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, voor zover er geen andere kamer of gekwalificeerde entiteit bevoegd is.”

Art. 23

In artikel XVI.16 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt in de Nederlandse tekst van paragraaf 1, het woord “Consumenten-ombudsdienst” vervangen door het woord “Consumentenombudsdienst”.

Art. 24

In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, afdeling 2, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel XVI.16/1 ingevoegd, luidende:

“Art. XVI.16/1. Deelname aan de procedure voor de Consumentenombudsdienst, met inbegrip van geschillen behandeld door één van zijn kamers, is verplicht voor ondernemingen.”

Art. 25

In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, van hetzelfde Wetboek, wordt een afdeling 3 ingevoegd die de artikelen XVI.19 en XVI.20 bevat, luidende:

“Afdeling 3. Het onderzoek van de aanvragen”.

Art. 26

Artikel XVI.19 van hetzelfde Wetboek, wordt aangevuld met een paragraaf 3, luidende:

“§ 3. Voor zover de partijen worden geïnformeerd over de kosten daarvan en mits hun uitdrukkelijk voorafgaande instemming, kan de Consumentenombudsdienst een expert aanstellen. De expert stelt een bindend technisch verslag op. De kosten daartoe worden door de partijen gedragen, elk voor de helft.”

§ 3. Nonobstant toute disposition contractuelle contraire, la chambre du secteur “automotovelo” traite les demandes de règlement extrajudiciaire d’un litige de consommation concernant l’exécution d’un contrat de vente, de location, de réparation ou d’entretien d’un véhicule neuf ou d’occasion.

§ 4. Nonobstant toute disposition contractuelle contraire, la chambre résiduelle traite les demandes de règlement extrajudiciaire d’un litige de consommation, dans la mesure où aucune autre chambre ou entité qualifiée n’est compétente.”

Art. 23

À l’article XVI.16, du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, dans le texte néerlandais du paragraphe 1^{er}, le mot “*Consumenten-ombudsdienst*” est remplacé par le mot “*Consumentenombudsdienst*”.

Art. 24

Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, section 2, du même Code, il est inséré un article XVI.16/1 rédigé comme suit:

“Art. XVI.16/1. La participation à la procédure devant le Service de médiation pour le consommateur, y compris les litiges traités par l’une de ses chambres, est obligatoire pour les entreprises.”

Art. 25

Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, du même Code, il est inséré une section 3, comportant les articles XVI.19 et XVI.20, intitulée:

“Section 3. L’examen des demandes”.

Art. 26

L’article XVI.19 du même Code est complété par un paragraphe 3 rédigé comme suit:

“§ 3. Dans la mesure où les parties sont informées des frais liés et sous réserve de leur accord préalable explicite, le Service de médiation pour le consommateur peut désigner un expert. L’expert établit un rapport technique contraignant. Les frais liés sont supportés par les parties, à parts égales.”

Art. 27

Artikel XVI.21 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, wordt opgeheven.

Art. 28

In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, van hetzelfde Wetboek, wordt een afdeling 4 ingevoegd, luidende:

“Afdeling 4. Verwerking van persoonsgegevens”.

Art. 29

In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, afdeling 4, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel XVI.21/1 ingevoegd, luidende:

“Art. XVI.21/1. § 1. Met het oog op de realisatie van zijn wettelijke opdrachten zoals bedoeld in het artikel XVI.6, verzamelt de Consumentenombudsdienst persoonsgegevens, en verwerkt deze met het oog op de verwezenlijking van de volgende doeleinden:

1° consumenten en ondernemingen inlichten over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

2° elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en deze bezorgen aan de desgevallend bevoegde gekwalificeerde entiteit;

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

4° het anonimiseren en opmaken van statistieken, onder meer met het oog op het opstellen van het jaarverslag;

5° de inning van de bijdragen, zoals bedoeld in artikel XVI.11, § 1, eerste lid, 2°.

§ 2. De Consumentenombudsdienst treedt op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de algemene verordening gegevensbescherming voor wat betreft de verwerkingen van persoonsgegevens die worden verricht in het kader van zijn wettelijke opdrachten.”

Art. 27

L'article XVI.21 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, est abrogé.

Art. 28

Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, du même Code, une section 4 est insérée, rédigée comme suit:

“Section 4. Traitement des données à caractère personnelles”.

Art. 29

Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, section 4, du même Code, un article XVI.21/1 est inséré, rédigé comme suit:

“Art. XVI.21/1. § 1^{er}. En vue de la réalisation de ses missions légales telles que visées à l'article XVI.6, le Service de médiation pour le consommateur collecte des données à caractère personnel et les traite aux fins suivantes:

1° informer les consommateurs et les entreprises des possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

2° recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et la transmettre à l'entité qualifiée compétente en la matière;

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

4° anonymiser les données et établir des statistiques, notamment en vue de la rédaction du rapport annuel;

5° percevoir les cotisations visées à l'article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°.

§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur agit en tant que responsable du traitement au sens du règlement général sur la protection des données en ce qui concerne les traitements de données à caractère personnel effectués dans le cadre de ses missions légales.”

Art. 30

In boek XVI, titel 3, hoofdstuk 3, afdeling 4, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel XVI.21/2 ingevoegd, luidende:

“Art. XVI.21/2. § 1. In het kader van zijn wettelijke opdrachten, als bedoeld in artikel XVI.6, verwerkt de Consumentenombudsdienst persoonsgegevens over de volgende categorieën van betrokken personen:

1° betrokkenen die een aanvraag doen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil en desgevallend hun vertegenwoordigers;

2° consumenten die informatie vragen of vragen stellen;

3° ondernemingen betrokken in het geschil en desgevallend hun vertegenwoordigers;

4° derden die worden beoogd door de door consumenten ingediende vragen, meldingen of aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil.

§ 2. In het kader van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil verwerkt de Consumentenombudsdienst de volgende categorieën persoonsgegevens van de betrokkenen bedoeld in paragraaf 1:

1° naam, voornaam, geboortedatum;

2° contactgegevens;

3° attesten en bewijsstukken;

4° andere persoonsgegevens die de betrokken persoon uit eigen beweging wenst te delen.

De verzamelde gegevens worden alleen gebruikt voor de in artikel XVI.21/1 bedoelde doeleinden waarvoor de Consumentenombudsdienst de gegevens heeft verkregen.

§ 3. Wanneer de Consumentenombudsdienst zelf niet bevoegd is om de aanvraag te behandelen, worden de persoonsgegevens doorgestuurd naar de gekwalificeerde entiteit die het dossier onder voorbehoud verder zal behandelen. Deze uitwisseling is beperkt tot de persoonsgegevens ontvangen in het kader van zijn wettelijke opdrachten als bedoeld in artikel XVI.6.

Art. 30

Dans le livre XVI, titre 3, chapitre 3, section 4, du même Code, il est inséré un article XVI.21/2 rédigé comme suit:

“Art. XVI.21/2. § 1^{er}. Dans le cadre de ses missions légales, telles que visées à l'article XVI.6, le Service de médiation pour le consommateur traite des données à caractère personnel concernant les catégories suivantes de personnes concernées:

1° les personnes concernées qui introduisent une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, leurs représentants;

2° les consommateurs qui demandent des informations ou posent des questions;

3° les entreprises impliquées dans le litige et, le cas échéant, leurs représentants;

4° les tiers visés par les questions, signalements ou demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation introduits par les consommateurs.

§ 2. Dans le cadre d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, le Service de médiation pour le consommateur traite les catégories suivantes de données à caractère personnel des personnes concernées visées au paragraphe 1^{er}:

1° nom, prénom, date de naissance;

2° coordonnées;

3° des attestations et pièces justificatives;

4° autres données à caractère personnel que la personne concernée souhaite communiquer de sa pleine volonté.

Les données collectées ne sont utilisées qu'aux fins visées à l'article XVI.21/1 pour lesquelles le Service de médiation pour le consommateur a obtenu ces données.

§ 3. Lorsque le Service de médiation pour le consommateur n'est pas lui-même compétent pour traiter la demande, les données à caractère personnel sont transmises à l'entité qualifiée qui se chargera, sous réserve, de la suite du dossier. Cet échange est limité aux données à caractère personnel reçues dans le cadre de ses missions légales visées à l'article XVI.6.

§ 4. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt.

Behoudens andersluidende wettelijke bepaling, worden de persoonsgegevens door de Consumentenombudsdienst niet langer bewaard dan voor een periode van vijf jaar vanaf de ontvangst ervan.

Wanneer een minnelijke regeling plaatsvindt of een aanbeveling wordt geformuleerd, worden de persoonsgegevens bewaard voor een periode van vijf jaar vanaf de afsluiting van het dossier.”

Art. 29

In artikel XVI.24 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 4 april 2014, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° paragraaf 2 wordt aangevuld met een lid, luidende:

“Elke wijziging die betrekking heeft op de in paragraaf 1 bedoelde voorwaarden wordt onverwijld ter kennis gebracht van de FOD Economie.”;

2° een paragraaf 2/1 wordt ingevoegd, luidende:

“§ 2/1. De entiteit opgenomen in de lijst bedoeld in paragraaf 1 kan de behandeling van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen die onder haar bevoegdheid vallen, toevertrouwen aan een van de kamers die in haar schoot zijn opgericht. In dat geval waakt de entiteit erover dat elke kamer, net als de entiteit zelf, voldoet aan de vereisten die zijn voorgeschreven door of krachtens artikel XVI.25, § 1.”

Art. 32

In artikel XVI.26/3 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 26 oktober 2015, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

a) in de Nederlandse tekst het woord “behandeling” vervangen door het woord “verwerking”;

b) de woorden “wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer” worden vervangen door de woorden “algemene verordening gegevensbescherming”.

§ 4. Les données à caractère personnel ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles sont traitées.

Sauf disposition légale contraire, les données à caractère personnel ne sont pas conservées par le Service de médiation pour le consommateur au-delà d’une période de cinq ans à compter de leur réception.

Lorsqu’un règlement à l’amiable est conclu ou qu’une recommandation est formulée, les données à caractère personnel sont conservées pendant une période de cinq ans à compter de la clôture du dossier.”

Art. 31

À l’article XVI.24 du même Code, inséré par la loi du 4 avril 2014, les modifications suivantes sont apportées:

1° le paragraphe 2 est complété par un alinéa, rédigé comme suit:

“Toute modification concernant les conditions visées au paragraphe 1^{er} est immédiatement notifiée au SPF Économie.”;

2° un paragraphe 2/1 est inséré, rédigé comme suit:

“§ 2/1. L’entité figurant sur la liste visée au paragraphe 1^{er} peut confier le traitement des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation relevant de sa compétence à l’une des chambres créées en son sein. Dans ce cas, l’entité veille à ce que chaque chambre, tout comme l’entité elle-même, satisfasse aux exigences prescrites par ou en vertu de l’article XVI.25, § 1^{er}.”

Art. 32

À l’article XVI.26/3 du même Code, inséré par la loi du 26 octobre 2015, les modifications suivantes sont apportées:

a) dans le texte néerlandais le mot “*behandeling*” est remplacé par le mot “*verwerking*”;

b) les mots “la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée” sont remplacés par les mots “le règlement général sur la protection des données”.

HOOFDSTUK 3

Inwerkingtreding

Art. 33

Deze wet treedt in werking op 1 januari 2027.

Gegeven te Brussel, 22 september 2026.

FILIP

VAN KONINGSWEGE:

De minister van Economie,

David Clarinval

De minister van Consumentenbescherming,

Rob Beenders

CHAPITRE 3

Entrée en vigueur

Art. 33

La présente loi entre en vigueur le 1^{er} janvier 2027.

Donné à Bruxelles, le 22 septembre 2026.

PHILIPPE

PAR LE ROI:

Le ministre de l'Économie,

David Clarinval

Le ministre de la Protection des consommateurs,

Rob Beenders

COÖRDINATIE VAN DE ARTIKELN

Basistekst	Tekst aangepast aan het wetsontwerp
Wetboek economische recht	
Boek I. Definities	
Titel 1. Algemene definities	
Titel 2. Definities eigen aan bepaalde boeken	
Hoofdstukken 1. – 3. (...)	
Hoofdstuk 4. Definities eigen aan boek XVI	
Art. I.19. Voor de toepassing van boek XVI gelden de volgende definities:	Art. I.19. Voor de toepassing van boek XVI gelden de volgende definities:
1° – 6° (...)	(...)
	7° bouwpromotor: diegene wiens hoofd- of bijberoep, met uitsluiting van occasionele verrichtingen, erin bestaat gebouwen op te richten of te laten oprichten om ze hetzij vóór de oprichting, hetzij tijdens de oprichting, hetzij binnen een termijn van vijf jaar na de oprichting, onder bezwarende titel geheel of ten dele te vervreemden;
	8° detailhandel: de wederverkoop van nieuwe en gebruikte goederen aan eindgebruikers voor persoonlijke of huishoudelijke consumptie of gebruik, door ondernemingen zoals bedoeld in bijlage I bij Verordening (EG) nr. 1893/2006 van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van de statistische classificatie van economische activiteiten NACE Rev. 2, onder sectie G groot- en detailhandel, afdeling 47 inzake detailhandel;

9° voertuig: elk middel van vervoer te land, alsmede alle verrijdbaar landbouw- of bedrijfsmaterieel;

10° algemene verordening gegevensbescherming: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.

Boek XV. – Marktpraktijken en consumentenbescherming

(...)

TITEL 2. – De bestuurlijke handhaving

(...)

HOOFDSTUK 2. – De bestuurlijke sancties

(...)

Afdeling 6. – Bestuurlijke sancties in het kader van boek XVI

Art. XV.66/12. § 1. De ambtenaren van de FOD Economie kunnen nagaan of de Consumentenombudsdienst voldoet aan de in artikel XVI.25 gestelde voorwaarden. In dit kader kunnen ze toepassing maken van de bevoegdheden bedoeld in titel 1, hoofdstuk 1 van dit boek.

§ 2. Indien de in paragraaf 1 bedoelde ambtenaren vaststellen dat de Consumentenombudsdienst niet voldoet aan alle in artikel XVI.25 gestelde voorwaarden, kan ze een waarschuwing richten aan de Consumentenombudsdienst, overeenkomstig artikel XV.31 met uitzondering van paragraaf 2, waarbij in afwijking van paragraaf 1, vierde lid, van dat artikel de waarschuwing het volgende vermeldt:

1° de voorwaarden bedoeld in artikel XVI.25 waar de Consumentenombudsdienst niet aan voldoet;

2° dat onverwijld en uiterlijk binnen drie maanden aan de voorwaarden voldaan moet worden;

3° dat de Consumentenombudsdienst zijn verweermiddelen mondeling of schriftelijk kan indienen binnen 30 dagen na ontvangst van de waarschuwing;

4° dat indien niet wordt voldaan aan de voorwaarden na afloop van de termijn bedoeld in 2°, de ambtenaren bedoeld in paragraaf 3 een beslissing kunnen nemen tot schorsing van de activiteiten van de Consumentenombudsdienst tot aan de vaststelling dat aan alle voorwaarden bedoeld in artikel XVI.25 is voldaan.

§ 3. Op basis van de waarschuwing bedoeld in paragraaf 2, de eventuele verweermiddelen en de bijkomende vaststellingen van de ambtenaren bedoeld in paragraaf 1, kunnen de ambtenaren bedoeld in artikel XV.60/4 overgaan tot het opleggen van een gemotiveerde beslissing tot schorsing van de activiteiten van de Consumentenombudsdienst.

De tijdelijke schorsing wordt opgeheven vanaf het ogenblik dat door de ambtenaren bedoeld in paragraaf 1 is vastgesteld dat aan alle voorwaarden van artikel XVI.25 is voldaan.

Art. XV.67 – Art. XV.68/2. (...)

(...)

TITEL 3. – De strafrechtelijke handhaving van dit Wetboek en zijn uitvoeringsbesluiten

(...)

HOOFDSTUK 2. – De strafrechtelijk gesanctioneerde inbreuken

(...)

Afdeling 11. – De straffen voor de inbreuken op boek XVI

Art. XV.69 – Art. XV.125/2 (...)

(...)

Art. XV.125/3. Met een sanctie van niveau 2 worden bestraft zij die artikel 14 van Verordening (EU) Nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en richtlijn 2009/22/EG overtreden.

~~Art. XV.125/3. Met een sanctie van niveau 2 worden bestraft zij die artikel 14 van Verordening (EU) Nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en richtlijn 2009/22/EG overtreden.~~

Art. XV.126 – Art. XV.132(...)

(...)

Boek XVI. – Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Titel 1 – Algemene bepaling

Art. XVI.1. Dit boek geeft omzetting aan :

Art. XVI.1. Dit boek geeft omzetting aan :

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

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

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

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

Dit boek is ook van toepassing op de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een vereniging van mede-eigenaars bedoeld in artikel 3.86 van het Burgerlijk Wetboek van het gebouw of van een groep van gebouwen in gedwongen mede-eigendom waarvan vijfenzeventig procent of meer van haar aandelen in de gemeenschappelijke delen zijn toebedeeld aan kavels die geen professionele bestemming kunnen hebben overeenkomstig de statuten van de mede-eigendom.

Titel 2. – De behandeling van klachten door de ondernemingen

Art. XVI.2 – Art. XVI.3. (...)

(...)

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

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

Wanneer een onderneming gehouden is om deel te nemen aan de buitengerechterlijke regeling van consumentengeschillen, houdt deze deelname in dat de onderneming verplicht is om te verschijnen in elke procedure die door de consument is opgestart. Ondernemingen zijn in ieder geval verplicht om mee te werken aan het verloop van de procedure, de gestelde termijnen na te leven en de procedure tot het einde toe voort te zetten.

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

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

§ 3. Wanneer een consumentengeschil binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt in toepassing van artikel XVI.3, verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de consument de inlichtingen bedoeld in de paragrafen 1 en 2 en vermeldt hierbij of zij gebonden is tot dan wel bereid is beroep te doen op een buitenrechtelijke regeling van het consumentengeschil met vermelding van de coördinaten van de bevoegde entiteit. Er wordt tevens meegedeeld of deze entiteit een gekwalificeerde entiteit is. Wanneer de entiteit niet gekwalificeerd is, worden de coördinaten van de Consumentenombudsdienst, bedoeld in artikel XVI.5, meegedeeld.

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

§ 4. De onderneming heeft de plicht aan te tonen dat er aan de eisen voorzien in de artikelen XVI.2 tot XVI.4, §§ 1 tot 3, en in artikel 14 van de Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG is voldaan en dat de verstrekte informatie juist is.

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

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

§ 3. Wanneer een consumentengeschil binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt in toepassing van artikel XVI.3, verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de consument de inlichtingen bedoeld in de paragrafen 1 en 2 en vermeldt hierbij of zij gebonden is tot dan wel bereid is beroep te doen op een buitenrechtelijke regeling van het consumentengeschil met vermelding van de coördinaten van de bevoegde entiteit. Er wordt tevens meegedeeld of deze entiteit een gekwalificeerde entiteit is. Wanneer de entiteit niet gekwalificeerd is, worden de coördinaten van de Consumentenombudsdienst, bedoeld in artikel XVI.5, meegedeeld.

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

§ 4. De onderneming heeft de plicht aan te tonen dat er aan de eisen voorzien in de artikelen XVI.2 tot XVI.4, §§ 1 tot 3 is voldaan en dat de verstrekte informatie juist is.

Titel 3. – Consumentenombudsdienst

HOOFDSTUK 1. – Oprichting en opdrachten

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

Art. XVI.5 **§ 1.** Er wordt een autonome openbare dienst met rechtspersoonlijkheid opgericht, de “Consumentenombudsdienst” genaamd, bestaande uit een contactpunt en **kamers** voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

§ 2. De Consumentenombudsdienst bestaat uit de volgende kamers:

1° een residuaire kamer, belast met de aanvragen die onder het toepassingsgebied vallen zoals bepaald in artikel XVI.15/1, § 4;

2° een kamer voor de bouwsector, belast met de aanvragen die onder het toepassingsgebied vallen zoals bepaald in artikel XVI.15/1, § 1;

3° een kamer voor de sector van de detailhandel, belast met de aanvragen die onder het toepassingsgebied vallen zoals bepaald in artikel XVI.15/1, § 2;

4° een kamer voor de sector automotovelo, belast met de aanvragen die onder het toepassingsgebied vallen zoals bepaald in artikel XVI.15/1, § 3.

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

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

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

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

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

1° de consumenten en ondernemingen inlichten over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

2° elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en **deze bezorgen aan een desgevallend bevoegde gekwalificeerde entiteit;**

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

4° de inning van de ondernemingsbijdragen, zoals bedoeld in artikel XVI.11, § 1, eerste lid, 2° die worden geheven bij de ondernemingen voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

5° desgevallend, de inning van andere dossier gerelateerde kosten;

Art. XVI.6/1. Wanneer de Consumentenombudsdienst de behandeling van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van geschillen die onder zijn bevoegdheid vallen, toevertrouwd aan kamers die in zijn schoot zijn opgericht, waakt de Consumentenombudsdienst erover dat elke kamer, net als hijzelf, voldoet aan de vereisten die zijn voorgeschreven door of krachtens artikel XVI.25.

Elke wijziging die betrekking heeft op de in het eerste lid bedoelde vereisten wordt onverwijld ter kennis gebracht van de FOD Economie.

Art. XVI.7 (...)

(...)

HOOFDSTUK 2. – Werking

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

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

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

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

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

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

6° de ombudsman van de “ombudsdienst verzekeringen”, als bedoeld in artikel 302 van de

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

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

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

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

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

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

6° de ombudsman van de “ombudsdienst verzekeringen”, als bedoeld in artikel 302 van de

wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

De minister en de minister bevoegd voor Begroting kunnen elk een vertegenwoordiger aanwijzen. Deze vertegenwoordigers zetelen in het Directiecomité met een raadgevende stem voor alle agendapunten die geen verband houden met de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil.

De vertegenwoordigers van de ministers ontvangen alle stukken zoals de leden van het Directiecomité, met uitzondering van deze die slaan op de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil.

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

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

Zo de voorzitter verhinderd is, neemt de ondervoorzitter zijn functies waar.

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

Tot de taken van beheer behoren onder meer het jaarlijks goedkeuren van het beleidsplan, het

wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

De minister en de minister bevoegd voor Begroting kunnen elk een vertegenwoordiger aanwijzen. Deze vertegenwoordigers zetelen in het Directiecomité met een raadgevende stem voor alle agendapunten die geen verband houden met de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil.

De vertegenwoordigers van de ministers ontvangen alle stukken zoals de leden van het Directiecomité, met uitzondering van deze die slaan op de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil.

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

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

Zo de voorzitter verhinderd is, neemt de ondervoorzitter zijn functies waar.

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

Tot de taken van beheer behoren onder meer het jaarlijks goedkeuren van het beleidsplan, het

opmaken van de begroting en het toezicht houden op de uitvoering ervan, het opmaken van de jaarrekening van ontvangsten en uitgaven, en het opmaken van het personeelsplan.

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

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

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

Art. XVI.9 – art. XVI.10 (...)

Art. XVI.11 § 1. Ter vervulling van zijn opdrachten bedoeld in artikel XVI.6 wordt de Consumentenombudsdienst gefinancierd door:

1° een subsidie ten laste van de algemene uitgavenbegroting;

opmaken van de begroting en het toezicht houden op de uitvoering ervan, het opmaken van de jaarrekening van ontvangsten en uitgaven, en het opmaken van het personeelsplan.

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

§ 5. **De leden van het Directiecomité vormen een college. Het Directiecomité kan aan één of meer van zijn leden delegaties verlenen door een collegiale beslissing.**

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

(...)

Art. XVI.11. § 1. **Ter vervulling van zijn opdrachten bedoeld in artikel XVI.6 kan de Consumentenombudsdienst worden gefinancierd door:**

1° een subsidie ten laste van de algemene uitgavenbegroting;

2° bijdragen door de ondernemingen die betrokken zijn bij de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bedoeld in artikel XVI.6, 3°, en die geen betrekking hebben op aanvragen voor buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil die onmiskenbaar ongegrond zijn;

3° een gedeelte van de “ombudsbijdragen” die worden geheven ter financiering van de ombudsdiensten bedoeld in artikel XVI.8, § 1.

§ 2. De Koning bepaalt, bij een in Ministerraad overlegd besluit, de bijdragen bedoeld in paragraaf 1, 2° en 3°. Bij de bepaling van de bijdragen van de ombudsdiensten, zoals bedoeld in paragraaf 1, 3°, houdt hij onder meer rekening met de besparingen en synergievoordelen die ze hebben gerealiseerd of nog zullen realiseren als gevolg van de gezamenlijke huisvesting en hun samenwerking.

2° bijdragen door de ondernemingen voor de ontvankelijke aanvragen tot de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bedoeld in artikel XVI.6, 3°;

3° een gedeelte van de “ombudsbijdragen” die worden geheven ter financiering van de ombudsdiensten bedoeld in artikel XVI.8, § 1.

4° bijdragen van de ombudsdiensten die zetelen in het directiecomité van de Consumentenombudsdienst, ten belope van hun aandeel in de huisvestingskosten.

De Koning kan de bijdragen bedoeld in de bepaling onder het eerste lid, 3°, opheffen van zodra de andere financieringsbronnen bedoeld in het eerste lid op duurzame wijze de financiering van de Consumentenombudsdienst verzekeren. De bijdrage bedoeld in het eerste lid, 4°, is niet van toepassing zolang de bepaling onder het eerste lid, 3°, niet is opgeheven.

§ 2. De Koning bepaalt, bij een in Ministerraad overlegd besluit, de bijdragen bedoeld in paragraaf 1, eerste lid, 2° tot 4°.

§ 3. De in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdrage wordt vastgesteld op basis van de werkingskosten van de Consumentenombudsdienst en de

desgevallend op grond van paragraaf 1, eerste lid, 1°, 3° en 4°, toegekende middelen en strekt ertoe de werkingskosten verbonden aan de behandeling van het geschil te dekken. De Koning houdt daarbij rekening met de desgevallend op grond van paragraaf 5 aangelegde werkingsreserves.

De Koning kan de voorwaarden en de inningsmodaliteiten van in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdrage bepalen.

§ 4. Met het oog op het bepalen van de in paragraaf 1, eerste lid, 2° en 4°, bedoelde bijdragen bezorgt de Consumentenombudsdienst jaarlijks aan de minister en aan de minister bevoegd voor begroting de volgende informatie:

1° de algemene begroting van de Consumentenombudsdienst voor het komende kalenderjaar;

2° een raming van de kosten verbonden aan de behandeling van een geschil binnen de Consumentenombudsdienst;

3° een overzicht van de in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdragen die gedurende het voorgaande kalenderjaar werden gevorderd van de ondernemingen;

4° het percentage van de in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdragen die effectief geïnd werden;

5° de balans van de rekeningen.

De Koning kan bepalen welke bijkomende inlichtingen de Consumentenombudsdienst dient te bezorgen met het oog op het bepalen van de in paragraaf 1, eerste lid, 2° en 4°, bedoelde bijdragen.

§ 5. Indien de bijdragen ontvangen op grond van paragraaf 1, eerste lid, 2°, hoger zijn dan de werkelijke kosten, gebruikt de Consumentenombudsdienst de overschotten voor het aanleggen van een werkingsreserve.

§ 6. Bij gebreke van betaling van de in paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde bijdragen binnen de door de Koning vastgestelde termijn, wordt de invordering ervan door de Consumentenombudsdienst toevertrouwd aan de administratie van de Federale Overheidsdienst Financiën, die belast is met de inning en invordering van de fiscale en niet-fiscale schuldvorderingen, overeenkomstig de artikelen 3 en volgende van de domaniale wet van 22 december 1949.

Art. XVI.12. De Federale overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie stelt logistieke en materiële middelen ter beschikking van de Consumentenombudsdienst. Daartoe zal een dienstverleningsovereenkomst overeengekomen worden tussen de Consumentenombudsdienst, de betrokken sectoren en de Federale overheidsdienst Economie, bekrachtigd door de Koning.

HOOFDSTUK 3. – Bevoegdheden

Afdeling 1. Informatie

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

Art. XVI.12. De Federale overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie stelt logistieke en materiële middelen ter beschikking van de Consumentenombudsdienst. Daartoe zal een dienstverleningsovereenkomst overeengekomen worden tussen de Consumentenombudsdienst en de Federale overheidsdienst Economie.

HOOFDSTUK 3. – De buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

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

buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.	buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.
Art. XVI.14 De Consumentenombudsdienst stelt zijn jaarverslag ter beschikking van het publiek op zijn website en op een duurzame gegevensdrager, indien daarom wordt verzocht.	Art. XVI.14 De Consumentenombudsdienst stelt zijn jaarverslag ter beschikking van het publiek op zijn website en op een duurzame gegevensdrager, indien daarom wordt verzocht.
<u>Afdeling 2. – De buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen</u>	Afdeling 1. – De ontvangst van de aanvragen
<u>Onderafdeling 1. – De ontvangst van de aanvragen</u>	
Art. XVI.15. § 1. De Consumentenombudsdienst neemt elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst.	Art. XVI.15. § 1. De Consumentenombudsdienst neemt elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst.
Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan bij de <u>Consumenten-ombudsdienst</u> per brief, <u>per fax</u> , via elektronische post of ter plaatse worden ingediend.	Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan bij de Consumentenombudsdienst per brief, via elektronische post of ter plaatse worden ingediend.
§ 2. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor een gekwalificeerde entiteit bevoegd is, zendt de Consumentenombudsdienst haar de aanvraag zonder verwijl over.	§ 2. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor een gekwalificeerde entiteit bevoegd is, zendt de Consumentenombudsdienst haar de aanvraag zonder verwijl over.
Hij brengt de aanvrager op de hoogte van de verzending en deelt de coördinaten van de bevoegde gekwalificeerde entiteit mee. Tevens vermeldt hij dat de verzending geen uitspraak inhoudt over de ontvankelijkheid van de aanvraag.	Hij brengt de aanvrager op de hoogte van de verzending en deelt de coördinaten van de bevoegde gekwalificeerde entiteit mee. Tevens vermeldt hij dat de verzending geen uitspraak inhoudt over de ontvankelijkheid van de aanvraag.
§ 3. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor geen	§ 3. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor geen

gekwalficeerde entiteit bevoegd is, neemt de Consumentenombudsdienst de aanvraag zelf in behandeling.

gekwalficeerde entiteit bevoegd is, neemt de Consumentenombudsdienst de aanvraag zelf in behandeling.

Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil dat binnen het toepassingsgebied valt van een kamer binnen de Consumentenombudsdienst, wordt deze aanvraag rechtstreeks overgemaakt aan de betrokken kamer.

De Consumentenombudsdienst brengt de aanvrager daarvan op de hoogte en vermeldt dat deze verzending naar een kamer geen uitspraak inhoudt over de ontvankelijkheid van de aanvraag.

§ 4. De behandeling van consumentengeschillen binnen de verschillende kamers wordt toevertrouwd aan een natuurlijke persoon die binnen die kamer verantwoordelijk is voor de buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

Onderafdeling 2. – De behandeling van consumentengeschillen

Afdeling 2. – De behandeling van consumentengeschillen

Art. XVI.15/1. § 1. Ongeacht elke andersluidende contractuele bepaling, behandelt de kamer voor de bouwsector de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschillen tussen een consument en minstens één van volgende ondernemingen:

1° een onderneming die onderworpen is aan de verzekeringsplicht voorzien in de wet van 31 mei 2017 betreffende de verplichte verzekering van de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid in de bouwsector;

2° een onderneming die onderworpen is aan de verzekeringsplicht voorzien in de wet van 9 mei 2019 betreffende de verplichte verzekering van de burgerlijke beroepsaansprakelijkheid in de bouwsector;

3° elke bouwpromotor;

4° een verzekeringsonderneming in de zin van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, voor zover de consument of een van de ondernemingen vermeld onder 1° tot 3° zich beroept op een overeenkomst die met de verzekeringsonderneming is gesloten in het kader van het consumentengeschil dat hen betreft.

De Koning kan, bij een in Ministerraad overlegd besluit, ondernemingen die andere bouwactiviteiten uitvoeren aanwijzen tot nadere bepaling van het toepassingsgebied van de in het eerste lid bedoelde kamer.

§ 2. Ongeacht elke andersluidende contractuele bepaling, behandelt de kamer voor de sector van de detailhandel de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling tussen een consument en een onderneming die actief is in de detailhandel, zoals bedoeld onder sectie G afdeling 47 in Bijlage I bij Verordening (EG) nr. 1893/2006 van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van de statistische classificatie van economische activiteiten NACE Rev. 2.

§ 3. Ongeacht elke andersluidende contractuele bepaling, behandelt de kamer voor de sector "automotovelo" de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil die betrekking heeft op de

	uitvoering van een overeenkomst tot verkoop, leasing, reparatie of onderhoud van een nieuw of tweedehands voertuig. § 4. Ongeacht elke andersluidende contractuele bepaling, behandelt de residuaire kamer de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, voor zover er geen andere kamer of gekwalificeerde entiteit bevoegd is.
Art. XVI.16. § 1. Van zodra de <u>Consumentenombudsdienst</u> over alle documenten beschikt die nodig zijn voor het onderzoek van de aanvraag bedoeld in artikel XVI.15, § 3, deelt hij de partijen mee dat hij de volledige aanvraag heeft ontvangen, alsook de datum waarop.	Art. XVI.16 Van zodra de Consumentenombudsdienst over alle documenten beschikt die nodig zijn voor het onderzoek van de aanvraag bedoeld in artikel XVI.15, § 3, deelt hij de partijen mee dat hij de volledige aanvraag heeft ontvangen, alsook de datum waarop.
§ 2. De Consumentenombudsdienst weigert een aanvraag bedoeld in paragraaf 1 te behandelen:	§ 2. De Consumentenombudsdienst weigert een aanvraag bedoeld in paragraaf 1 te behandelen:
1° wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;	1° wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;
2° wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;	2° wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;
3° wanneer de klacht reeds door een gekwalificeerde entiteit werd behandeld, ook indien zij niet ontvankelijk werd verklaard omwille van één van de redenen opgesomd in artikel XVI.25, § 1, 7°, met uitzondering van punt e);	3° wanneer de klacht reeds door een gekwalificeerde entiteit werd behandeld, ook indien zij niet ontvankelijk werd verklaard omwille van één van de redenen opgesomd in artikel XVI.25, § 1, 7°, met uitzondering van punt e);
4° wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;	4° wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;

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

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

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

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

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

Art. XVI.17 – art. XVI.18 (...)

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

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

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

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

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

Art. XVI.16/1. Deelname aan de procedure voor de Consumentenombudsdienst, met inbegrip van geschillen behandeld door één van zijn kamers, is verplicht voor ondernemingen.

(...)

Afdeling 3. – Het onderzoek van de aanvragen

Art. XVI.19. § 1. De Consumentenombudsdienst kan, in het kader van een bij hem ingediende

Art. XVI.19. § 1. De Consumentenombudsdienst kan, in het kader van een bij hem ingediende

aanvraag, ter plaatse kennis nemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de aanvraag. Hij kan van de bestuurders, agenten en aangestelden van de onderneming alle nodige uitleg en informatie vorderen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.

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

Art. XVI.20 (...)

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

aanvraag, ter plaatse kennis nemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de aanvraag. Hij kan van de bestuurders, agenten en aangestelden van de onderneming alle nodige uitleg en informatie vorderen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.

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

§ 3. Voor zover de partijen worden geïnformeerd over de kosten daarvan en mits hun uitdrukkelijk voorafgaande instemming, kan de Consumentenombudsdienst een expert aanstellen. De expert stelt een bindend technisch verslag op. De kosten daartoe worden door de partijen gedragen, elk voor de helft.

(...)

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

Afdeling 4. – Verwerking van persoonsgegevens

Art. XVI.21/1. § 1. Met het oog op de realisatie van zijn wettelijke opdrachten zoals bedoeld in het artikel XVI.6, verzamelt de Consumentenombudsdienst persoonsgegevens, en verwerkt deze met het oog op de verwezenlijking van de volgende doeleinden:

1° de consumenten en ondernemingen inlichten over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

2° elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en deze bezorgen aan de desgevallend bevoegde gekwalificeerde entiteit;

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

4° het anonimiseren en opmaken van statistieken, onder meer met het oog op het opstellen van het jaarverslag;

5° de inning van de bijdragen, zoals bedoeld in artikel XVI.11, § 1, eerste lid 2°.

§ 2. De Consumentenombudsdienst treedt op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de algemene verordening gegevensbescherming voor wat betreft de verwerkingen van persoonsgegevens die worden verricht in het kader van zijn wettelijke opdrachten.

Art. XVI.21/2. § 1. In het kader van zijn wettelijke opdrachten, als bedoeld in artikel XVI.6, verwerkt de Consumentenombudsdienst persoonsgegevens over de volgende categorieën van betrokken personen:

1° betrokkenen die een aanvraag doen tot buitengerechtelijke regeling van een

consumentengeschil en desgevallend hun vertegenwoordigers;

2° consumenten die informatie vragen of vragen stellen;

3° ondernemingen betrokken in het geschil en desgevallend hun vertegenwoordigers;

4° derden die worden beoogd door de door consumenten ingediende vragen, meldingen of aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil.

§ 2. In het kader van de aanvraag tot minnelijke regeling van een consumentengeschil verwerkt de Consumentenombudsdienst de volgende categorieën persoonsgegevens van de betrokkenen bedoeld in paragraaf 1:

1° naam, voornaam, geboortedatum;

2° contactgegevens;

3° attesten en bewijsstukken;

4° andere persoonsgegevens die de betrokken persoon uit eigen beweging wenst te delen.

De verzamelde gegevens worden alleen gebruikt voor de in artikel XVI.15/5 bedoelde doeleinden waarvoor de Consumentenombudsdienst de gegevens heeft verkregen.

§ 3. Wanneer de Consumentenombudsdienst zelf niet bevoegd is om de aanvraag te behandelen, worden de persoonsgegevens doorgestuurd naar de gekwalificeerde entiteit die het dossier onder voorbehoud verder zal behandelen. Deze uitwisseling is beperkt tot de persoonsgegevens ontvangen in het kader van zijn wettelijke opdrachten als bedoeld in artikel XVI.6.

§ 4. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt.

Behoudens andersluidende wettelijke bepaling, worden de persoonsgegevens door de Consumentenombudsdienst niet langer bewaard dan voor een periode van vijf jaar vanaf de ontvangst ervan.

Wanneer een minnelijke regeling plaatsvindt of een aanbeveling wordt geformuleerd, worden de persoonsgegevens bewaard voor een periode van vijf jaar vanaf de afsluiting van het dossier.

HOOFDSTUK 4. – De personeelsleden van de Consumentenombudsdienst

(...)

Titel 4. – De gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

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

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

Deze lijst wordt meegedeeld aan de Europese Commissie.

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

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

Art. XVI.25 – XVI.26/2 (...)

Art. XVI.26/3. De gekwalificeerde entiteit neemt de nodige maatregelen om te garanderen dat bij

Deze lijst wordt meegedeeld aan de Europese Commissie.

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

Elke wijziging die betrekking heeft op de in paragraaf 1 bedoelde voorwaarden wordt onverwijld ter kennis gebracht van de FOD Economie.

§ 2/1. De entiteit opgenomen in de lijst bedoeld in paragraaf 1 kan de behandeling van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen die onder haar bevoegdheid vallen, toevertrouwen aan verschillende kamers die in haar schoot zijn opgericht. In dat geval waakt de entiteit erover dat elke kamer, net als de entiteit zelf, voldoet aan de vereisten die zijn voorgeschreven door of krachtens artikel XVI.25, § 1.

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

(...)

Art. XVI.26/3. De gekwalificeerde entiteit neemt de nodige maatregelen om te garanderen dat bij

de behandeling van persoonsgegevens de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer wordt nageleefd ten aanzien van de behandeling van persoonsgegevens.

de **verwerking** van persoonsgegevens de **algemene verordening gegevensbescherming** wordt nageleefd ten aanzien van de behandeling van persoonsgegevens.

COORDINATION DES ARTICLES

Texte de base

Texte adapté au projet de loi

Code de droit économique

Livre I^{er} – DéfinitionsTitre 1^{er} – Définitions générales

Titre 2. – Définitions propres à certains livres

Chapitres 1 – 3 (...)

Chapitre 4. – Définitions propres au livre XVI

Art. I.19. Pour l'application du livre XVI, les définitions suivantes sont d'application:

1° – 6° (...)

Art. I.19. Pour l'application du livre XVI, les définitions suivantes sont d'application:

(...)

7° promoteur immobilier: la personne dont l'activité professionnelle, à titre principal ou accessoire, consiste, à l'exclusion des opérations occasionnelles, à construire ou à faire construire des bâtiments en vue de les céder à titre onéreux, en tout ou en partie, soit avant la construction, soit en cours de construction, soit dans un délai de cinq ans après la construction;

8° commerce de détail: la revente au consommateur final de biens neufs ou d'occasion destinés à la consommation des particuliers ou des ménages, par des entreprises telles que visées à l'annexe I du règlement (CE) n° 1893/2006 du Parlement européen et du Conseil établissant la nomenclature statistique des activités économiques NACE Rév. 2, sous la section G "Commerce de gros et de détail", division 47 relative au commerce de détail;

9° véhicule: tout moyen de transport par terre, ainsi que tout matériel mobile agricole ou industriel.

10° règlement général sur la protection des données: règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

Livre XV. – Pratiques du marché et protection du consommateur

(...)

TITRE 2. – L'application administrative

(...)

CHAPITRE 2. – Les sanctions administratives

(...)

Section 6. – Sanctions administratives dans le cadre du livre XVI

Art. XV.66/12. § 1. Les agents du SPF Économie peuvent vérifier si le Service de médiation pour le consommateur remplit les conditions prévues à l'article XVI.25. Dans ce cadre, ils peuvent exercer les compétences visées au titre 1, chapitre 1, du présent livre.

§ 2. Si les agents visés au paragraphe 1 constatent que le Service de médiation pour le consommateur ne remplit pas toutes les conditions prévues à l'article XVI.25, ils peuvent adresser un avertissement au Service de médiation pour le consommateur, conformément à l'article XV.31, à l'exception du paragraphe 2, étant entendu que, par dérogation au paragraphe 1, alinéa 4, dudit article, l'avertissement mentionne les éléments suivants:

1° les conditions visées à l'article XVI.25 auxquelles le Service de médiation pour le consommateur ne se conforme pas;

2° que ces conditions doivent être respectées sans délai et au plus tard dans un délai de trois mois;

3° que le Service de médiation pour le consommateur peut présenter ses moyens de défense oralement ou par écrit dans les 30 jours suivant la réception de l'avertissement;

4° que, si les conditions ne sont pas respectées à l'expiration du délai visé au point 2°, les agents visés au paragraphe 3 peuvent prendre une décision visant à suspendre les activités du Service de médiation pour le consommateur jusqu'à ce qu'il soit constaté que toutes les conditions visées à l'article XVI.25 sont remplies.

§ 3. Sur la base de l'avertissement visé au paragraphe 2, des moyens de défense éventuels et des constatations supplémentaires des agents visés au paragraphe 1, les agents visés à l'article XV.60/4 peuvent prononcer une décision motivée visant à suspendre les activités du Service de médiation pour le consommateurs.

La suspension temporaire prend fin dès que les agents visés au paragraphe 1 ont constaté que toutes les conditions prévues à l'article XVI.25 sont remplies.

Art. XV.67 – Art. XV.68/2 (...)

(...)

TITRE 3. – L'application pénale du présent Code et ses arrêtés d'exécution

(…)

CHAPITRE 2. – Les infractions sanctionnés pénalement

(…)

Section 11. – Les sanctions aux infractions au livre XVI

Art. XV.69 – Art. XV.125/2 (…)

(…)

Art. XV.125/3. Sont punis d'une sanction de niveau 2 ceux qui commettent une infraction à l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

~~Art. XV.125/3. Sont punis d'une sanction de niveau 2 ceux qui commettent une infraction à l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.~~

Art. XV.126 – Art. XV.132 (…)

(…)

LIVRE XVI. – Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Titre 1. – Disposition générale

Art. XVI.1. Le présent livre transpose:

Art. XVI.1. Le présent livre transpose:

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

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

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

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

Le présent livre est également applicable aux contrats conclus entre une entreprise et une association de copropriétaires visée à l'article 3.86 du Code civil d'un immeuble ou d'un groupe d'immeubles en copropriété forcée dont septante-cinq pour cent des quotes-parts ou plus dans ses parties communes sont attribuées à des lots qui ne peuvent pas avoir une affectation professionnelle conformément aux statuts de copropriété.

Titre 2 – Le traitement des plaintes par les entreprises

Art. XVI.2 – Art. XVI.3. (...)

(...)

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

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

Quand une entreprise est tenue à participer au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, la participation implique que les entreprises sont tenues de comparaître dans toute procédure engagée par le consommateur. Les entreprises sont en tout cas tenues de coopérer au déroulement de la procédure, de respecter les délais fixés et de mener la procédure à son terme.

§ 2. Les informations visées au paragraphe précédent permettent d'accéder à des informations détaillées sur les caractéristiques et les conditions d'utilisation de ces moyens de

§ 2. Les informations visées au paragraphe précédent permettent d'accéder à des informations détaillées sur les caractéristiques et les conditions d'utilisation de ces moyens de

règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et comprennent les coordonnées et l'adresse du site internet de l'entité ou des entités qualifiées concernées.

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

§ 3. Lorsqu'un litige de consommation ne trouve pas de solution en application de l'article XVI.3, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, au consommateur les informations visées aux paragraphes 1^{er} et 2 et y indique si elle est obligée à ou prête à recourir à un règlement extrajudiciaire du litige de consommation en indiquant les coordonnées de l'entité compétente. Il est également communiqué si cette entité est une entité qualifiée. Lorsque l'entité n'est pas qualifiée, les coordonnées du Service de médiation pour le Consommateur visé à l'article XVI.5 sont communiquées.

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

§ 4. L'entreprise est tenue de prouver le respect des exigences prévues aux articles XVI.2 à XVI.4, §§ 1^{er} à 3, et à l'article 14 du Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE et l'exactitude des informations fournies.

règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et comprennent les coordonnées et l'adresse du site internet de l'entité ou des entités qualifiées concernées.

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

§ 3. Lorsqu'un litige de consommation ne trouve pas de solution en application de l'article XVI.3, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, au consommateur les informations visées aux paragraphes 1^{er} et 2 et y indique si elle est obligée à ou prête à recourir à un règlement extrajudiciaire du litige de consommation en indiquant les coordonnées de l'entité compétente. Il est également communiqué si cette entité est une entité qualifiée. Lorsque l'entité n'est pas qualifiée, les coordonnées du Service de médiation pour le Consommateur visé à l'article XVI.5 sont communiquées.

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

§ 4. L'entreprise est tenue de prouver le respect des exigences prévues aux articles XVI.2 à XVI.4, §§ 1^{er} à 3 et l'exactitude des informations fournies.

Titre 3 – Le Service de médiation pour le consommateur

CHAPITRE 1^{er}. – Création et missions

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

Art. XVI.5 **§ 1** Il est institué un service public autonome ayant la personnalité juridique, dénommé le “Service de **médiation** pour le consommateur”, qui consiste en un point de contact et **des chambres** pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur comprend les chambres suivantes:

1° une chambre résiduelle, chargée d'examiner les demandes relevant du champ d'application tel que défini à l'article XVI.15/1, § 4;

2° une chambre dédiée au secteur de la construction, chargée de traiter les demandes relevant du champ d'application défini à l'article XVI.15/1, § 1^{er};

3° une chambre dédiée au secteur du commerce de détail, chargée de traiter les demandes relevant du champ d'application défini à l'article XVI.15/1, § 2;

4° une chambre dédiée au secteur automotovelo, chargée de traiter les demandes relevant du champ d'application défini à l'article XVI.15/1, § 3.

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

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

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

1° informer les consommateurs et les entreprises sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

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

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

Art. XVI.7 (...)

2° réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant **la transmettre à une entité qualifiée compétente;**

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

4° la perception des cotisations des entreprises, telles que visées à l'article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, qui sont prélevées auprès des entreprises pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

5° le cas échéant, la perception d'autres frais liés au dossier.

Art. XVI.6/1. Lorsque le Service de médiation pour le consommateur confie le traitement des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation relevant de sa compétence à des chambres créées en son sein, il veille à ce que chaque chambre, tout comme lui-même, satisfasse aux exigences prescrites par ou en vertu de l'article XVI.25.

Toute modification concernant les exigences visées à l'alinéa 1^{er} est immédiatement portée à la connaissance du SPF Économie.

(...)

CHAPITRE 2. – Fonctionnement

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

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

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

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

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

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

6° le médiateur du “service de médiation des assurances”, visé à l’article 302 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Le ministre et le ministre qui a le Budget dans ses attributions peuvent chacun désigner un représentant. Ces représentants siègent au Comité de direction avec voix consultative pour

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

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

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

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

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

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

6° le médiateur du “service de médiation des assurances”, visé à l’article 302 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Le ministre et le ministre qui a le Budget dans ses attributions peuvent chacun désigner un représentant. Ces représentants siègent au Comité de direction avec voix consultative pour

tous les points de l'agenda qui n'ont pas trait à des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Les représentants des ministres reçoivent toutes les pièces comme les membres du Comité de direction, à l'exception de celles qui se rapportent à des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

§ 2. Après avis du Comité de direction, le ministre désigne tous les deux ans, parmi ses membres, un président et un vice-président, qui appartient à l'autre rôle linguistique.

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

Si le président est empêché, il est remplacé dans ses fonctions par le vice-président.

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

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

§ 4. Le Comité de direction peut décider de sa propre initiative de la consolidation des budgets des services de médiation énumérés au

tous les points de l'agenda qui n'ont pas trait à des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Les représentants des ministres reçoivent toutes les pièces comme les membres du Comité de direction, à l'exception de celles qui se rapportent à des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

§ 2. Après avis du Comité de direction, le ministre désigne tous les deux ans, parmi ses membres, un président et un vice-président, qui appartient à l'autre rôle linguistique.

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

Si le président est empêché, il est remplacé dans ses fonctions par le vice-président.

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

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

~~§ 4. Le Comité de direction peut décider de sa propre initiative de la consolidation des budgets des services de médiation énumérés au~~

paragraphe 1^{er}, et de la rédaction d'un plan stratégique, d'un compte annuel et d'un plan de personnel communs.

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

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

Art. XVI.9 – Art. XVI.10 (...)

Art. XVI.11 § 1^{er}. En vue de l'accomplissement de ses missions visées à l'article XVI.6, le Service de médiation pour le consommateur est financé par:

1° une subvention à charge du budget général des dépenses;

2° des contributions par les entreprises qui sont concernées par le règlement extrajudiciaire de litiges de consommation visés à l'article XVI.6, 3°, et qui ne sont pas visées par des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation manifestement non fondées;

~~paragraphe 1^{er}, et de la rédaction d'un plan stratégique, d'un compte annuel et d'un plan de personnel communs.~~

§ 5. Les membres du Comité de direction forment un collège. Le Comité de direction peut déléguer des pouvoirs à un ou plusieurs de ses membres par une décision collégiale.

Lorsqu'un membre du Comité de direction se trouve dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions, ou lorsque le mandat du membre du Comité de direction n'est pas pourvu ou prend fin pour quelque raison que ce soit, les autres membres du Comité de direction sont habilités à exercer temporairement ses compétences.

(...)

Art. XVI.11. § 1^{er}. Afin de remplir les missions visées à l'article XVI.6, le Service de médiation pour le consommateur peut être financé par:

1° une subvention à la charge du budget général des dépenses;

2° des contributions par les entreprises pour les demandes recevables en vue du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visés à l'article XVI.6, 3°;

3° une partie des “contributions aux frais de médiation” qui sont prélevées afin de financer les médiateurs visés à l’article XVI.8, § 1^{er}.

3° une partie des “cotisations d’ombudsman” qui sont prélevées afin de financer les médiateurs visés à l’article XVI.8, § 1^{er};

4° des contributions des services de médiation siégeant au comité de direction du Service de médiation des consommateurs, à concurrence de leur part dans les frais d’hébergement.

Le Roi peut supprimer les contributions visées à l’alinéa 1^{er}, 3°, dès lors que les autres sources de financement visées à l’alinéa 1^{er} assurent de manière durable le financement du Service de médiation pour le consommateur. La contribution visée à l’alinéa 1^{er}, 4°, n’est pas applicable tant que la disposition visée à l’alinéa 1^{er}, 3°, n’a pas été abrogée.

§ 2. Le Roi détermine, par un arrêté délibéré en Conseil des ministres, les contributions visées au paragraphe 1^{er}, 2° et 3°. Pour la fixation des contributions des services de médiation, conformément au paragraphe 1^{er}, 3°, il tient notamment compte des économies et des synergies qu’ils ont réalisés ou qu’ils réaliseront suite au logement commun et à leur collaboration.

§ 2. Le Roi fixe, par un arrêté délibéré en Conseil des ministres, le montant des contributions visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2° à 4°.

§ 3. La contribution visée au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, est fixée sur la base des frais de fonctionnement du Service de médiation pour le consommateur et, le cas échéant, des moyens alloués en vertu du paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, 3° et 4°, et vise à couvrir les frais de fonctionnement liés au traitement du litige. Le Roi tient, à cet effet, compte des réserves de fonctionnement, le cas échéant, constituées en application du paragraphe 5.

Le Roi peut déterminer les conditions et les modalités de perception de la cotisation visée au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°.

§ 4. En vue de la fixation des contributions visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2° et 4°, le Service de médiation pour le consommateur transmet chaque année au ministre et au ministre chargé du budget les informations suivantes:

1° le budget général du Service de médiation pour le consommateur pour l'année civile à venir;

2° une estimation des frais liés au traitement d'un litige au sein du Service de médiation pour le consommateur;

3° un aperçu des contributions visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, qui ont été réclamées aux entreprises au cours de l'année civile précédente;

4° le pourcentage des cotisations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, qui ont été effectivement perçues;

5° le bilan des comptes.

Le Roi peut déterminer les informations complémentaires que le Service de médiation pour le consommateur fournit en vue de la fixation des cotisations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2° et 4°.

§ 5. Si les contributions perçues en vertu du paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, dépassent les coûts réels, le Service de médiation pour le

consommateur affecte les excédents à la constitution d'une réserve de fonctionnement.

§ 6. À défaut de paiement des cotisations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, dans le délai fixé par le Roi, leur recouvrement est confié par le Service de médiation pour le consommateur à l'administration du Service public fédéral Finances, chargée de la perception et du recouvrement des créances fiscales et non fiscales, conformément aux articles 3 et suivants de la loi domaniale du 22 décembre 1949.

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

Art. XVI.12. Le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, met des moyens logistiques et matériels à la disposition du Service de médiation pour le consommateur. A cette fin, un contrat de prestation de services sera conclu entre le Service de médiation pour le consommateur et le Service public fédéral Economie.

CHAPITRE 3. – Compétences

Section 1^{re}. Information

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

Art. XVI.14. Le Service de médiation pour le consommateur met son rapport annuel à disposition du public sur son site internet et, à la demande, sur un support durable.

CHAPITRE 3. – Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

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

~~Art. XVI.14. Le Service de médiation pour le consommateur met son rapport annuel à disposition du public sur son site internet et, à la demande, sur un support durable.~~

Section 2. – Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

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

Art. XVI.15. Le Service de médiation pour le consommateur réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

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

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

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

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

Section 1^{re} – La réception des demandes

Art. XVI.15. Le Service de médiation pour le consommateur réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

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

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

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

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

Lorsque la demande concerne un litige de consommation relevant du champ d'application d'une chambre du Service de médiation pour le consommateur, celle-ci est transmise directement à la chambre concernée.

Sous-section 2. – Traitement des litiges de consommation

Le Service de médiation pour le consommateur en informe le demandeur et précise que cette transmission à une chambre ne préjuge pas la recevabilité de la demande.

§ 4. Le traitement des litiges de consommation au sein des différentes chambres est confié à une personne physique chargée, au sein de cette chambre, du règlement extrajudiciaire des litiges.

Section 2. – Le traitement des litiges de consommation

Art. XVI.15/1. § 1^{er}. Nonobstant toute disposition contractuelle contraire, la chambre du secteur de la construction traite les demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation opposant un consommateur à au moins l'une des entreprises suivantes:

1° une entreprise soumise à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 31 mai 2017 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile décennale dans le secteur de la construction;

2° une entreprise soumise à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 9 mai 2019 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile professionnelle dans le secteur de la construction;

3° tout promoteur immobilier;

4° une entreprise d'assurance au sens de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, dans la mesure où le consommateur ou l'une des

entreprises visées aux 1° à 3° invoque un contrat conclu avec l'entreprise d'assurance dans le cadre du litige de consommation qui les concerne.

Le Roi peut, par un arrêté pris en Conseil des ministres, désigner des entreprises exerçant d'autres activités de construction afin de préciser le champ d'application de la chambre visée à l'alinéa 1^{er}.

§ 2. Nonobstant toute disposition contractuelle contraire, la chambre chargée du secteur du commerce de détail traite les demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation entre un consommateur et une entreprise active dans le commerce de détail, au sens de la section G, division 47, de l'annexe I du règlement (CE) n° 1893/ 2006 du Parlement européen et du Conseil établissant la nomenclature statistique des activités économiques NACE Rév. 2.

§ 3. Nonobstant toute disposition contractuelle contraire, la chambre du secteur "automotoveloc" traite les demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation concernant l'exécution d'un contrat de vente, de location, de réparation ou d'entretien d'un véhicule neuf ou d'occasion.

§ 4. Nonobstant toute disposition contractuelle contraire, la chambre résiduelle traite les demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, dans la mesure où aucune autre chambre ou entité qualifiée n'est compétente.

Art. XVI.16 (...)

(...)

Art. XVI.17 – Art. XVI.18 (...)	Art. XVI.16/1. La participation à la procédure devant le Service de médiation pour le consommateur, y compris les litiges traités par l'une de ses chambres, est obligatoire pour les entreprises. (...)
---------------------------------	---

Section 3. – L'examen des demandes

Art. XVI.19. § 1^{er}. Le Service de médiation pour le consommateur peut, dans le cadre d'une demande introduite auprès de lui, prendre connaissance sur place des livres, correspondances, rapports et, en général, de tout document et écrit de l'entreprise concernée, qui ont un rapport direct avec l'objet de la demande. Il peut demander toute explication et information utiles aux administrateurs, agents et préposés de l'entreprise, et procéder à toute vérification utile pour l'enquête.	Art. XVI.19. § 1^{er}. Le Service de médiation pour le consommateur peut, dans le cadre d'une demande introduite auprès de lui, prendre connaissance sur place des livres, correspondances, rapports et, en général, de tout document et écrit de l'entreprise concernée, qui ont un rapport direct avec l'objet de la demande. Il peut demander toute explication et information utiles aux administrateurs, agents et préposés de l'entreprise, et procéder à toute vérification utile pour l'enquête.
§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur peut se faire assister par des experts.	§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur peut se faire assister par des experts.
Art. XVI.20 (...)	§ 3. Dans la mesure où les parties sont informées des frais liés et sous réserve de leur accord préalable explicite, le Service de médiation pour le consommateur peut désigner un expert. L'expert établit un rapport technique contraignant. Les frais liés sont supportés par les parties, à parts égales. (...)
Art. XVI.21. Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de	Art. XVI.21. Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de

consommation par le Service de médiation pour le consommateur est gratuit.

consommation par le Service de médiation pour le consommateur est gratuit.

Section 4. – Traitement des données à caractère personnelles

Art. XVI.21/1. § 1^{er}. En vue de la réalisation de ses missions légales telles que visées à l'article XVI.6, le Service de médiation pour le consommateur collecte des données à caractère personnel et les traite aux fins suivantes:

1° informer les consommateurs et les entreprises des possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

2° recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et la transmettre à l'entité qualifiée compétente en la matière;

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

4° anonymiser les données et établir des statistiques, notamment en vue de la rédaction du rapport annuel;

5° percevoir les cotisations visées à l'article XVI.11, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°.

§ 2. Le Service de médiation pour le consommateur agit en tant que responsable du traitement au sens du règlement général sur la protection des données en ce qui concerne les

traitements de données à caractère personnel effectués dans le cadre de ses missions légales.

Art. XVI.21/2. § 1^{er}. Dans le cadre de ses missions légales, telles que visées à l'article XVI.6, le Service de médiation pour le consommateur traite des données à caractère personnel concernant les catégories suivantes de personnes concernées:

1° les personnes concernées qui introduisent une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, leurs représentants;

2° les consommateurs qui demandent des informations ou posent des questions;

3° les entreprises impliquées dans le litige et, le cas échéant, leurs représentants;

4° les tiers visés par les questions, signalements ou demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation introduits par les consommateurs.

§ 2. Dans le cadre d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, le Service de médiation pour le consommateur traite les catégories suivantes de données à caractère personnel des personnes concernées visées au paragraphe 1^{er}:

1° nom, prénom, date de naissance;

2° coordonnées;

3° des attestations et pièces justificatives;

4° autres données à caractère personnel que la personne concernée souhaite communiquer de sa pleine volonté.

Les données collectées ne sont utilisées qu'aux fins visées à l'article XVI.21/1 pour lesquelles le Service de médiation pour le consommateur a obtenu ces données.

§ 3. Lorsque le Service de médiation pour le consommateur n'est pas lui-même compétent pour traiter la demande, les données à caractère personnel sont transmises à l'entité qualifiée qui se chargera, sous réserve, de la suite du dossier. Cet échange est limité aux données à caractère personnel reçues dans le cadre de ses missions légales visées à l'article XVI.6.

§ 4. Les données à caractère personnel ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles sont traitées.

Sauf disposition légale contraire, les données à caractère personnel ne sont pas conservées par le Service de médiation pour le consommateur au-delà d'une période de cinq ans à compter de leur réception.

Lorsqu'un règlement à l'amiable est conclu ou qu'une recommandation est formulée, les données à caractère personnel sont conservées pendant une période de cinq ans à compter de la clôture du dossier.

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

(...)

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

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

Cette liste est communiquée à la Commission européenne.

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

§ 3. Lorsqu'une entité reprise sur la liste visée au paragraphe 1^{er} ne satisfait plus aux

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

Cette liste est communiquée à la Commission européenne.

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

Toute modification concernant les conditions visées au paragraphe 1^{er} est immédiatement notifiée au SPF Économie.

§ 2/1. L'entité figurant sur la liste visée au paragraphe 1^{er} peut confier le traitement des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation relevant de sa compétence à l'une des chambres créées en son sein. Dans ce cas, l'entité veille à ce que chaque chambre, tout comme l'entité elle-même, satisfasse aux exigences prescrites par ou en vertu de l'article XVI.25, § 1^{er}.

§ 3. Lorsqu'une entité reprise sur la liste visée au paragraphe 1^{er} ne satisfait plus aux

conditions du présent titre, elle est rayée de la liste. L'entité est entendue avant d'être éventuellement retirée de la liste.

Art. XVI.25 – Art. XVI.26/2 (...)

Art. XVI.26/3. L'entité qualifiée prend les mesures nécessaires pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

conditions du présent titre, elle est rayée de la liste. L'entité est entendue avant d'être éventuellement retirée de la liste.

(...)

Art. XVI.26/3. L'entité qualifiée prend les mesures nécessaires pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte **le règlement général sur la protection des données** à l'égard des traitements de données à caractère personnel.