

ROYAUME DE BELGIQUE

KONINKRIJK BELGIE

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, P.M.E.,
CLASSES MOYENNES ET ENERGIEFEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O.,
MIDDENSTAND EN ENERGIE

Avant-projet de loi portant création de la plateforme
numérique pour les consommateurs
« Consumerconnect »

Voorontwerp van wet houdende oprichting van het
digitaal consumentenplatform "Consumerconnect"

PHILIPPE, Roi des Belges,

FILIP, Koning der Belgen,

A tous, présents et à venir, Salut.

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze
Groet.

Sur la proposition du Ministre de l'Economie, du Ministre
de la Justice et de la Secrétaire d'État à la Protection des
consommateurs,

Op de voordracht van de Minister van Economie, de
Minister van Justitie en de Staatssecretaris voor
Consumentenbescherming,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Hebben Wij besloten en besluiten Wij:

Le Ministre de l'Economie, le Ministre de la Justice et la
Secrétaire d'Etat à la Protection des consommateurs sont
chargés de présenter en notre nom à la Chambre des
représentants le projet de loi dont la teneur suit :

De Minister van Economie, de Minister van Justitie en de
Staatssecretaris voor Consumentenbescherming zijn
ermee belast in onze naam bij de Kamer van
volksvertegenwoordigers het ontwerp van wet in te
dienen waarvan de tekst hierna volgt:

Chapitre 1^{er}. Dispositions générales**Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen**

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

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

Art. 2. Au sens de la présente loi, on entend par:

Art. 2. In deze wet wordt verstaan onder:

1° consommateur : la personne visée à l'article I.1, 2°, du
Code de droit économique ;

1° consument: de persoon zoals bedoeld in artikel I.1, 2°,
van het Wetboek van economisch recht;

2° SPF Economie : le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie ;

3° litige de consommation : le litige visé à l'article I.19, 2°, du Code de droit économique ;

4° règlement extrajudiciaire des litiges de consommation : l'intervention visée à l'article I.19, 3°, du Code de droit économique ;

5° entité qualifiée : l'entité qui procède au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, visée à l'article I.19, 4°, du Code de droit économique ;

6° signalement : une communication par laquelle le consommateur, par le biais ou non d'un intermédiaire, indique qu'il dispose d'une information relative à une éventuelle violation d'une disposition légale, réglementaire ou administrative relevant de la compétence des services d'inspection du SPF Economie ou d'un autre service d'inspection visé à l'article 7, 2° ;

7° règlement général sur la protection des données : le 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.

2° FOD Economie: de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie;

3° consumentengeschil: het geschil zoals bedoeld in artikel I.19, 2°, van het Wetboek van economisch recht;

4° buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen: de tussenkomst zoals bedoeld in artikel I.19, 3°, van het Wetboek van economisch recht;

5° gekwalificeerde entiteit: de entiteit die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doet zoals bedoeld in artikel I.19, 4°, van het Wetboek van economisch recht;

6° melding: een mededeling waarbij de consument, al dan niet middels een tussenpersoon, aangeeft over enigerlei informatie te beschikken die verband houdt met een mogelijke inbreuk op een wettelijke, reglementaire of bestuursrechtelijke bepaling vallende onder de bevoegdheid van de inspectiediensten van de FOD Economie of van een andere inspectiedienst zoals bedoeld in artikel 7, 2°;

7° algemene verordening gegevensbescherming: 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 tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.

Chapitre 2. Création, objectifs et fonctionnalités

Art. 3. §1^{er}. Une plateforme de consommation numérique centrale est créée au sein du SPF Economie, dénommée Consumerconnect.

§2. Consumerconnect est un point de contact central où le consommateur peut obtenir des informations et poser des questions en matière de protection des consommateurs, effectuer des signalements auprès des services d'inspection du SPF Economie ou d'un autre service d'inspection et introduire des demandes auprès d'une entité qualifiée.

Art. 4. Consumerconnect:

Hoofdstuk 2. Oprichting, doelstellingen en functionaliteiten

Art. 3. §1. Er wordt binnen de FOD Economie een centraal digitaal consumentenplatform opgericht, genaamd Consumerconnect.

§2. Consumerconnect is een centraal aanspreekpunt te zijn waar de consument terecht kan voor informatie en het stellen van vragen in verband met consumentenbescherming, voor het indienen van meldingen bij de inspectiediensten van de FOD Economie of bij een andere inspectiedienst en voor het indienen van aanvragen bij een gekwalificeerde entiteit.

Art. 4. Consumerconnect:

1° met directement à disposition des informations en matière de protection des consommateurs ou accompagne le consommateur dans ses recherches d'informations ;

2° permet aux consommateurs de poser des questions en matière de protection des consommateurs ;

3° permet aux consommateurs d'effectuer un signalement auprès des services d'inspection du SPF Economie ou d'un autre service d'inspection visé à l'article 7, 2° ;

4° le cas échéant, permet aux consommateurs d'introduire une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation auprès d'une entité qualifiée ;

5° permet aux consommateurs de vérifier, via un portail utilisateur individuel, le statut de leur question et, le cas échéant, de leur demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation ;

6° permet aux consommateurs de consulter, via un portail utilisateur individuel, la réponse à leur question lorsque la question a fait l'objet d'une réponse écrite de la part d'un service interne du SPF Economie.

Chapitre 3. Traitement des données personnelles

Art. 5. En vue de la réalisation des fonctionnalités de Consumerconnect visées à l'article 4, le SPF Economie traite des données à caractère personnel au sens du règlement général sur la protection des données.

Le SPF Economie 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 la fourniture des services mentionnés à l'article 4.

Le SPF Economie est chargé du transfert ou de la mise à disposition des données à caractère personnel et des documents fournis par le consommateur via Consumerconnect aux entités qualifiées et aux services d'inspection visés à l'article 7, 2°.

Les services publics compétents, entités qualifiées et autres tiers visés à l'article 7, agissent en tant que responsables du traitement en ce qui concerne les

1° stelt informatie rond consumentenbescherming rechtstreeks ter beschikking of begeleidt de consument in diens zoektocht hiernaar;

2° biedt consumenten de mogelijkheid vragen te stellen rond consumentenbescherming;

3° biedt consumenten de mogelijkheid om een melding in te dienen bij de inspectiediensten van de FOD Economie of een andere inspectiedienst zoals bedoeld in artikel 7, 2°;

4° biedt desgevallend, consumenten de mogelijkheid een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen bij een gekwalificeerde entiteit;

5° laat consumenten toe via een individueel gebruikersportaal de status van hun vraag en desgevallend hun aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil te consulteren;

6° laat consumenten toe via een individueel gebruikersportaal het antwoord op hun vraag te consulteren wanneer de vraag schriftelijk beantwoord werd door een interne dienst van de FOD Economie.

Hoofdstuk 3. Verwerking van persoonsgegevens

Art. 5. Met het oog op de realisatie van de functionaliteiten van Consumerconnect, zoals bepaald in artikel 4, verwerkt de FOD Economie persoonsgegevens in de zin van de algemene verordening gegevensbescherming.

De FOD Economie treedt op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de algemene verordening gegevensbescherming wat betreft de verwerkingen van persoonsgegevens die worden verricht in het kader van de in artikel 4 vermelde dienstverlening.

De FOD Economie staat in voor het overdragen of het ter beschikking stellen van de door de consument via Consumerconnect bezorgde persoonsgegevens en documenten aan de gekwalificeerde entiteiten en aan de inspectiediensten zoals bedoeld in artikel 7, 2°.

De bevoegde overheidsdiensten, gekwalificeerde entiteiten en andere in artikel 7 bedoelde derden treden op als verwerkingsverantwoordelijken wat betreft de

traitements de données à caractère personnel qu'ils effectuent ou qui sont effectués sous leur responsabilité dans le cadre de la gestion des questions, signalements et demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation dont il est question à l'article 4, 2° à 4.

Art. 6. En vue de la fourniture des services visés à l'article 4, le SPF Economie collecte, auprès du consommateur ou de l'intermédiaire agissant en tant que représentant du consommateur, et traite les données à caractère personnel suivantes, en vue de la réalisation des objectifs suivants :

1° pour répondre aux questions du consommateur visées à l'article 4, 2°, le SPF Economie collecte :

- a) une adresse e-mail, une adresse postale ou un numéro de téléphone, selon le choix du consommateur ou de son représentant, afin que les agents du SPF Economie puissent solliciter auprès de lui d'éventuels compléments d'information et répondre à sa question, ainsi que ;
- b) les informations fournies par le consommateur ou son représentant en vue d'étayer sa question ;

2° pour donner suite aux signalements émis par le consommateur ou son représentant, en ce compris solliciter des compléments d'information après du consommateur ou de son représentant en vue de le tenir informé de la prise en compte de son signalement, le SPF Economie collecte via un formulaire mis à disposition sur la plateforme Consumerconnect, à moins que le consommateur et/ou son représentant ne souhaite(nt) pas révéler son/leur identité, cette faculté étant proposée sur la plateforme:

- a) les nom, prénom, tranche d'âge, code postal et genre du consommateur ;
- b) une adresse e-mail ou un numéro de téléphone, selon le choix du consommateur ou de son représentant ;
- c) le numéro de registre national dans le cas où les services d'inspection du SPF Economie doivent vérifier si le consommateur fait l'objet d'une inscription auprès de la Centrale des crédits aux particuliers ;
- d) les informations fournies par ou pour le consommateur à l'appui de son signalement qui peuvent inclure des données à caractère personnel relatives au consommateur, à son représentant ou à des tiers ;

3° pour permettre au consommateur d'initier une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de

verwerkingen van persoonsgegevens die zij verrichten of die onder hun verantwoordelijkheid worden verricht in het kader van het beheer van de vragen, meldingen en aanvragen tot buitengerechtelijke regelingen van een consumentengeschil waarvan sprake is in artikel 4, 2° tot 4°.

Art. 6. Met het oog op de in artikel 4 bedoelde dienstverlening verzamelt en verwerkt de FOD Economie bij de consument of bij de tussenpersoon die optreedt als vertegenwoordiger van de consument de volgende persoonsgegevens, met het oog op de verwezenlijking van de volgende doeleinden:

1° om de vragen van de consument, bedoeld in artikel 4, 2°, te beantwoorden, verzamelt de FOD Economie:

- a) een e-mailadres, een postadres of een telefoonnummer, naar keuze van de consument of zijn vertegenwoordiger, zodat de agenten van de FOD Economie hem om eventuele aanvullende informatie kunnen vragen en om een antwoord te kunnen geven op zijn vraag; alsook
- b) de informatie die is verstrekt door de consument of zijn vertegenwoordiger om zijn vraag te onderbouwen;

2° om een gevolg te geven aan de meldingen van de consument of zijn vertegenwoordiger, met inbegrip van het opvragen van aanvullende informatie bij de consument of zijn vertegenwoordiger om hem op de hoogte te kunnen houden van de inachtneming van zijn melding, verzamelt de FOD Economie via een formulier dat ter beschikking wordt gesteld op Consumerconnect, tenzij de consument en/of zijn vertegenwoordiger zijn/hun identiteit niet bekend wenst/wensen te maken, waartoe de mogelijkheid wordt geboden op het platform:

- a) de naam, voornaam, leeftijdsgroep, postcode en het gender van de consument;
- b) een e-mailadres of een telefoonnummer, naar keuze van de consument of zijn vertegenwoordiger;
- c) het rijksregisternummer in het geval de inspectiediensten van de FOD Economie moeten nagaan of de consument is geregistreerd in de Centrale voor Kredieten aan Particulieren;
- d) de informatie die door of voor de consument wordt verstrekt ter ondersteuning van zijn melding, en die persoonsgegevens over de consument, zijn vertegenwoordiger of derden kan bevatten;

3° om de consument in staat te stellen een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een

consommation au moyen de la plateforme Consumerconnect, le SPF Economie collecte, au nom et pour compte du Service de Médiation pour le Consommateur ou d'une autre entité qualifiée pour traiter ladite demande, via un formulaire mis à disposition sur la plateforme Consumerconnect :

- a) les nom, prénom, tranche d'âge, et genre du consommateur ;
- b) une adresse e-mail ou une adresse postale, selon le choix du consommateur ;
- c) les données à caractère personnel dont le traitement par les entités qualifiées est requis en vue de l'accomplissement de leurs missions légales, en vertu des lois qui instituent ou reconnaissent ces entités qualifiées ;
- d) les informations fournies par le consommateur à l'appui de sa demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation qui peuvent inclure des données à caractère personnel relatives au consommateur ou à des tiers ;

4° pour permettre au consommateur d'accéder à son compte personnel pour consulter le statut du traitement de ses questions ou demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, le SPF Economie met à disposition du consommateur les données suivantes relatives au statut de ces démarches dont il dispose ou qui lui sont transmises par les entités qualifiées en charge du traitement de ces démarches: date d'initiation de la démarche et statut de son traitement ;

5° si le consommateur souhaite consulter le statut du traitement de ses questions et demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, il peut s'identifier au moyen de son eID ou d'un ID digital itsme lors de l'introduction de ces questions et demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation ;

6° pour garantir la confidentialité des données collectées et traitées dans le cadre de la gestion des services visés à l'article 4, 4° et 5°, le SPF Economie contrôle l'identité du consommateur au moyen de l'insertion obligatoire de son eID ou d'un ID digital itsme comme condition d'accès à ces services.

consumentengeschil in te dienen via Consumerconnect, verzamelt de FOD Economie, in naam en voor rekening van de Consumentenombudsdienst of een andere gekwalificeerde entiteit om de voornoemd aanvraag te behandelen, via een formulier dat ter beschikking wordt gesteld op Consumerconnect:

- a) de naam, voornaam, leeftijdsgroep en het gender van de consument;
- b) een e-mailadres of een postadres, naar keuze van de consument;
- c) de persoonsgegevens waarvan de verwerking door de gekwalificeerde entiteiten is vereist voor de uitvoering van hun wettelijke opdrachten, krachtens de wetten tot oprichting of erkenning van die gekwalificeerde entiteiten;
- d) de informatie die door de consument wordt verstrekt ter ondersteuning van zijn aanvraag tot buitengerechtelijke regeling, en die persoonsgegevens over de consument of derden kan bevatten;

4° om de consument in staat te stellen toegang te krijgen tot zijn gebruikersportaal om de stand van de behandeling van zijn vragen of aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil te raadplegen, stelt de FOD Economie de volgende gegevens met betrekking tot de stand van deze procedures waarover hij beschikt of die hem worden meegedeeld door de gekwalificeerde entiteiten die belast zijn met de behandeling van deze procedures, ter beschikking van de consument: datum van de inleiding van de procedure en stand van de behandeling;

5° als de consument de stand van de behandeling van zijn vragen en aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil wilt raadplegen, kan hij zich bij het indienen van deze vragen en aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil identificeren door middel van zijn eID of door gebruik te maken van de dienst digitale itsme ID;

6° om de vertrouwelijkheid van de gegevens te garanderen, verzameld en verwerkt in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 4° en 5°, controleert de FOD Economie de identiteit van de consument door middel van het verplicht gebruik door de consument van diens eID of van een digitale itsme ID als voorwaarde voor toegang tot deze dienstverlening.

Art. 7. Le SPF Economie transmet aux tiers suivants, par le biais d'une connexion dûment sécurisée, ou met à leur disposition via l'octroi d'un accès à la plateforme Consumerconnect, les données à caractère personnel suivantes :

1° les données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation des services visés à l'article 4, 2° et 4°, sont transmises par le SPF Economie :

a) au Centre Européen des Consommateurs (CEC) dans le cas où la question ou la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation porte sur un service offert par une organisation située dans un autre Etat membre de l'Union Européenne, en Norvège ou en Islande ;

b) à l'UK International Consumer Centre (UKICC) dans le cas où la question ou la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation porte sur un service offert par une organisation située en Royaume-Uni;

2° les éventuelles données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation du service visé à l'article 4, 3°, sont transmises par le SPF Economie au Service d'Information et de Recherche Sociale, à l'Autorité des services et marchés financiers, à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, à l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire, à l'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé, au Service public fédéral Finances, au Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement, au Service public fédéral Mobilité et Transports, à l'Autorité belge de la Concurrence, à la Banque nationale de Belgique, à la Police Judiciaire Fédérale ou à un autre service d'inspection compétent, dans le cas où le signalement porte sur des faits qui relèvent de leur compétence d'inspection et où ces données sont nécessaires à l'exécution de ces missions légales d'inspection ou de leurs obligations légales ;

3° les données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation du service visé à l'article 4, 4°, sont :

a) transmises par le SPF Economie au Service de Médiation pour le Consommateur ou à une autre entité qualifiée pour traiter la demande dans le cas où ce service ou cette entité utilise son propre système de gestion des litiges comme outil de gestion du litige ;

Art. 7. De FOD Economie geeft, via een verbinding die passend beveiligd is, de volgende persoonsgegevens door aan de volgende derden, of stelt hun die ter beschikking via het verlenen van toegang tot Consumerconnect:

1° de persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 2° en 4°, worden door de FOD Economie doorgegeven:

a) aan het Europees Centrum voor de Consument (ECC) indien de vraag of de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil betrekking heeft op een dienst die wordt aangeboden door een organisatie die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie, in Noorwegen of in IJsland;

b) aan het UK International Consumer Centre (UKICC) indien de vraag of de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil betrekking heeft op een dienst die wordt aangeboden door een organisatie die gevestigd is in het Verenigd Koninkrijk;

2° de eventuele persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 3°, worden door de FOD Economie doorgegeven aan de Sociale inlichtingen- en opsporingsdienst, aan de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, aan het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, aan het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen, aan het Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten, aan de Federale Overheidsdienst Financiën, aan de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, aan de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer, aan de Belgische Mededingingsautoriteit, aan de Nationale Bank van België, aan de Federale Gerechtelijke Politie of aan een andere bevoegde inspectiedienst, indien de melding betrekking heeft op feiten die binnen hun inspectiebevoegdheid vallen en indien deze gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die wettelijke inspectieopdrachten of hun wettelijke verplichtingen;

3° de persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 4°, worden:

a) doorgegeven door de FOD Economie aan de Consumentenombudsdienst of aan een andere entiteit die bevoegd is om de aanvraag te behandelen indien deze dienst of deze entiteit zijn/haar eigen systeem voor

- b) mises à disposition par le SPF Economie au Service de Médiation pour le Consommateur ou à une autre entité qualifiée pour traiter la demande dans le cas où ce service ou cette entité utilise la plateforme Consumerconnect comme système de gestion ;
- c) transmises par le SPF Economie au Centre Européen des Consommateurs (CEC) dans le cas où le litige implique une organisation située dans un autre Etat membre de l'Union Européenne, en Norvège ou en Islande ;
- d) transmises par le SPF Economie à l'UK International Consumer Centre (UKICC) dans le cas où le litige implique une organisation située en Royaume-Uni.

Art. 8. Les données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation des services visés à l'article 4 et relatives aux consommateurs et aux tiers visés par les questions, signalements ou demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation initiés par des consommateurs, sont conservées par le SPF Economie sous une forme permettant l'identification de ces personnes pendant la durée suivante :

1° les données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation du service visé à l'article 4, 2°, sont conservées pendant une durée de trois ans à compter de la date de la fourniture de la réponse à la question posée ;

2° les éventuelles données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation du service visé à l'article 4, 3°, sont conservées pendant une durée d'un an à compter de la date de la transmission de ces données aux instances visées à l'article 7, 2° ;

3° les données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation du service visé à l'article 4, 4°, sont conservées pendant une durée de trois ans à compter de la date de la transmission de ces données au Service de Médiation pour le Consommateur ou une autre entité qualifiée pour traiter la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, lorsque ce service ou cette entité utilise son propre système de gestion des litiges comme outil de gestion du litige. Lorsque le Service de Médiation pour le Consommateur ou une autre entité qualifiée utilise la plateforme Consumerconnect comme outil de gestion

geschillenbeheer gebruikt als instrument voor het beheer van het geschil;

b) ter beschikking gesteld door de FOD Economie aan de Consumentenombudsdienst of aan een andere entiteit die bevoegd is om de aanvraag te behandelen indien deze dienst of deze entiteit Consumerconnect gebruikt als beheersysteem;

c) doorgegeven door de FOD Economie aan het Europees Centrum voor de Consument (ECC) indien bij het geschil een organisatie die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie, in Noorwegen of in IJsland, betrokken is;

d) doorgegeven door de FOD Economie aan het UK International Consumer Centre (UKICC) indien bij het geschil een organisatie die gevestigd is in het Verenigd Koninkrijk, betrokken is.

Art. 8. De persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4 en die betrekking hebben op de consumenten en de derden die worden beoogd door de door consumenten ingediende vragen, meldingen of aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, worden door de FOD Economie bewaard in een vorm die de identificatie van deze personen mogelijk maakt gedurende de volgende periode:

1° de persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 2°, worden bewaard gedurende een periode van drie jaar vanaf de datum waarop het antwoord op de gestelde vraag werd gegeven;

2° de eventuele persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 3°, worden bewaard gedurende een periode van één jaar vanaf de datum van de doorgifte van deze gegevens aan de in artikel 7, 2°, bedoelde instanties;

3° de persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 4°, worden bewaard gedurende een periode van drie jaar vanaf de datum van de doorgifte van deze gegevens aan de Consumentenombudsdienst of aan een andere entiteit die bevoegd is om de aanvraag tot buitengerechtelijke geschil te behandelen, indien deze dienst of deze entiteit zijn/haar eigen systeem voor geschillenbeheer gebruikt als instrument voor het beheer van het geschil. Wanneer de Consumentenombudsdienst of een andere gekwalificeerde entiteit Consumerconnect gebruikt als

du litige, la durée maximale de conversation de trois ans commence à courir à compter de la clôture du dossier par ce service ou cette entité ;

4° dans l'hypothèse où une question devait ensuite donner lieu à un signalement, les données collectées dans le cadre de la formulation de la question initiale sont conservées pendant la durée de conservation prévue pour la conservation des données collectées dans le cadre de signalements ;

5° dans l'hypothèse où un signalement devait être suivi d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, les données collectées dans le cadre de l'introduction du signalement initial sont conservées pendant la durée de conservation prévue pour la conservation des données collectées dans le cadre de règlements extrajudiciaires de litiges ;

6° les données à caractère personnel mises à disposition du consommateur dans le cadre de la prestation du service visé à l'article 4, 5°, sont mises à disposition et conservées pendant une durée d'un an à compter de la date de la fourniture de la réponse à la question posée ou d'un an à compter de la clôture du dossier par le Service de Médiation pour le Consommateur ou une autre entité qualifiée pour traiter la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation ;

7° les données à caractère personnel mises à disposition du consommateur dans le cadre de la prestation du service visé à l'article 4, 6°, sont mises à disposition et conservées pendant une durée de trois ans à compter de la fourniture de la réponse à une question ;

8° le SPF Economie conserve pendant une durée indéterminée les données précitées après les avoir anonymisées, de manière à rendre impossible l'identification des personnes concernées, à des fins d'études et de statistiques.

instrument voor het beheer van het geschil, begint de maximale bewaartermijn van drie jaar te lopen vanaf de datum waarop het dossier door deze dienst of entiteit is afgesloten;

4° indien een vraag vervolgens aanleiding geeft tot een melding, worden de gegevens die zijn verzameld in het kader van de formulering van de initiële vraag, bewaard gedurende de bewaartermijn die is bepaald voor het bewaren van gegevens die zijn verzameld in het kader van meldingen;

5° indien een melding wordt gevolgd door een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, worden de gegevens die zijn verzameld in het kader van de indiening van de initiële melding, bewaard gedurende de bewaartermijn die is bepaald voor het bewaren van gegevens die zijn verzameld in het kader van buitengerechtelijke regelingen van geschillen;

6° de persoonsgegevens die ter beschikking zijn gesteld van de consument in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 5°, worden ter beschikking gesteld en bewaard gedurende een termijn van een jaar vanaf de datum waarop het antwoord op de gestelde vraag werd gegeven of gedurende een termijn van een jaar vanaf de datum waarop het dossier wordt afgesloten door de Consumentenombudsdienst of andere gekwalificeerde entiteit in het kader van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil;

7° de persoonsgegevens die ter beschikking zijn gesteld van de consument in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 6°, worden ter beschikking gesteld en bewaard gedurende een periode van drie jaar vanaf de datum waarop een antwoord werd gegeven op een vraag;

8° de FOD Economie bewaart de voormelde gegevens voor onbepaalde duur voor onderzoeks- en statistische doeleinden, na de gegevens te hebben geanonimiseerd, zodanig dat de identificatie van de betrokkenen onmogelijk wordt.

Chapitre 4. Entrée en vigueur

Art.9. La présente loi entre en vigueur le ...

Donné le

Par le Roi :

Le Ministre de l'Economie,

Pierre-Yves DERMAGNE

Le Ministre de la Justice,

Hoofdstuk 4. Inwerkingtreding

Art. 9. Deze wet treedt in werking op

Gegeven te

Van Koningswege:

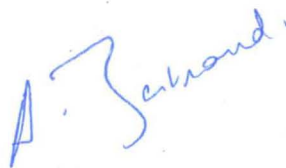
De Minister van Economie,

De Minister van Justitie,

Vincent VAN QUICKENBORNE

La Secrétaire d'Etat à la Protection des consommateurs,

De Staatssecretaris voor Consumentenbescherming,



Alexia BERTRAND

ROYAUME DE BELGIQUE

KONINKRIJK BELGIE

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE

Avant-projet de loi portant création de la plateforme
numérique pour les consommateurs «
Consumerconnect »

Voorontwerp van wet houdende oprichting van het
digitaal consumentenplatform "Consumerconnect"

EXPOSÉ DES MOTIFS

MEMORIE VAN TOELICHTING

Exposé général

Algemene toelichting

Mesdames,
Messieurs,

Dames,
Heren,

Le présent projet de loi prévoit la création de la plateforme Consumerconnect. Il prévoit par ailleurs un régime légal pour le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de Consumerconnect.

Dit wetsontwerp voorziet in de oprichting van het platform Consumerconnect. Het voorziet voorts in een wettelijke regeling voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van Consumerconnect.

L'objectif de la création de Consumerconnect est de renforcer la position du consommateur en accompagnant tout d'abord le consommateur dans ses recherches d'informations en matière de protection des consommateurs. Actuellement, diverses administrations et instances fédérales, chacune sur base de ses compétences, fournissent déjà des informations en matière de protection des consommateurs. Dans une première phase, via Consumerconnect, les informations relevant des compétences du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (ci-après SPF Economie) et des entités qualifiées sont centralisées et clairement mises à disposition de l'utilisateur de la plateforme. L'ambition est d'impliquer, dans une phase ultérieure, d'autres administrations fédérales dans le déploiement de la plateforme. Cela permettra de centraliser et de mettre à disposition de l'utilisateur via Consumerconnect les informations relevant des compétences de ces administrations fédérales.

Het is de bedoeling om met de oprichting van Consumerconnect de positie van de consument te versterken door de consument vooreerst te begeleiden in diens zoektocht naar informatie over consumentenbescherming. Vandaag verstrekken verscheidene federale administraties en instanties elk vanuit hun bevoegdheden reeds informatie over consumentenbescherming. In een eerste fase wordt via Consumerconnect de informatie die raakt aan de bevoegdheden van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (hierna FOD Economie) en de gekwalificeerde entiteiten, gecentraliseerd en op een overzichtelijke manier ter beschikking gesteld aan de gebruiker van het platform. Het is de ambitie om in een latere fase tevens andere federale administraties bij de uitrol van het platform te betrekken. Dit zal toelaten om ook informatie die valt onder de bevoegdheden van deze federale administraties via Consumerconnect te centraliseren en ter beschikking te stellen aan de gebruiker.

Consumerconnect constitue en outre une plateforme interactive qui permet au consommateur de poser des questions en matière de protection des consommateurs.

Consumerconnect vormt daarnaast ook een interactief platform dat de consument toelaat om vragen te stellen over consumentenbescherming. Net zoals het de

Outre l'ambition, dans le cadre de l'évolutivité de la plateforme, d'impliquer d'autres administrations fédérales dans le volet relatif à l'information, l'objectif est également d'impliquer, dans une phase ultérieure, d'autres points de contact dans le fonctionnement de la plateforme.

Consumerconnect permet également au consommateur d'effectuer un signalement auprès de services d'inspection du SPF Economie et d'autres services d'inspection.

L'objectif est enfin de permettre également au consommateur, le cas échéant, d'introduire via Consumerconnect une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation auprès d'une entité qualifiée.

ambitie is om, in het kader van de schaalbaarheid van het platform, andere federale administraties te betrekken in het luik rond de informatieverstrekking, is de doelstelling eveneens om in een latere fase andere contactpunten bij de werking van het platform te betrekken.

Consumerconnect biedt de consument ook de mogelijkheid om een melding in te dienen bij de inspectiediensten van de FOD Economie en bij bepaalde andere inspectiediensten.

Ten slotte is het de bedoeling om de consument ook de mogelijkheid te geven om via Consumerconnect desgevallend een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil bij een gekwalificeerde entiteit in te dienen.

Commentaire des articles

Chapitre 1^{er}. Dispositions générales

Article 1^{er}

Le présent article n'appelle pas de commentaire particulier.

Article 2

Le présent article n'appelle pas de commentaire particulier.

Chapitre 2. Création, objectifs, fonctionnalités

Article 3

Consumerconnect est une plateforme gérée et financée par le SPF Economie. La plateforme n'a pas de personnalité juridique.

Consumerconnect sera intégrée au fonctionnement du SPF Economie. Le Contact Center du SPF Economie fera également office de Contact Center de Consumerconnect. Ce Contact Center, en tant que première ligne, répondra aux questions posées ou, le cas échéant, les renverra à la deuxième ligne pour autant que la matière relève de la compétence du SPF Economie. Si tel n'est pas le cas, le Contact Center de Consumerconnect tâchera de renvoyer la question concernée à l'instance compétente.

Artikelsgewijze toelichting

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1

Dit artikel vereist geen bijzondere commentaar.

Artikel 2

Dit artikel vereist geen bijzondere commentaar.

Hoofdstuk 2. Oprichting, doelstellingen, functionaliteiten

Artikel 3

Consumerconnect is een platform dat beheerd en gefinancierd wordt door de FOD Economie. Het platform heeft geen rechtspersoonlijkheid.

Consumerconnect zal geïntegreerd worden in de werking van de FOD Economie. Het Contact Center van de FOD Economie zal tevens fungeren als het contact center van Consumerconnect. Dit Contact Center zal als eerste lijn de binnenkomende vragen beantwoorden of desgevallend doorsturen naar de tweede lijn voor zover de materie ressorteert onder de bevoegdheid van de FOD Economie. Indien zulks niet het geval is, tracht het Contact Center van Consumerconnect de desbetreffende vraag door te verwijzen naar de bevoegde instantie.

Via Consumerconnect, le consommateur pourra également effectuer un signalement à l'attention des services d'inspection du SPF Economie ou d'autres services d'inspection. Il s'agit principalement des services d'inspection faisant partie du partenariat qui a donné lieu à la création du Point de contact. Pour le consommateur, un formulaire en ligne spécifique sera disponible sur Consumerconnect à cet effet.

En outre, un formulaire en ligne en vue de saisir une entité qualifiée est, le cas échéant, mis à disposition sur Consumerconnect, si le consommateur souhaite introduire une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Afin de favoriser l'inclusion de tous les consommateurs, un e-guichet physique sera installé dans les bâtiments du SPF Economie. Le consommateur pourra accéder à Consumerconnect via ce e-guichet. Afin de faciliter cet accès, il recevra l'assistance nécessaire, par exemple en l'aidant à formuler une question précise ou en le guidant à travers les fonctions de recherche de la plateforme.

La création de Consumerconnect vise en premier lieu le renforcement de la position du consommateur. Un consommateur bien informé est une condition nécessaire pour atteindre un haut niveau de protection des consommateurs.

Le fonctionnement de Consumerconnect en tant que point de contact central vise également à réduire les charges administratives pour le citoyen.

Enfin, la création de Consumerconnect peut contribuer à un service plus efficace et cohérent. L'ambition est de mieux coordonner le fonctionnement du SPF Economie et des entités qualifiées, ainsi que de mieux informer le consommateur sur les services fournis par les entités qualifiées.

Article 4

L'objectif est d'accompagner le consommateur dans sa recherche d'information en matière de protection des consommateurs à l'aide de guides du consommateur et de fonctions de recherche avancée. À cet égard, l'on vise un maximum d'ergonomie pour le consommateur.

De consument zal via Consumerconnect ook een melding kunnen indienen, ter attentie van de inspectiediensten van de FOD Economie of andere inspectie- of gerechtelijke diensten. Momenteel gaat het voornamelijk om de inspectiediensten die deel uitmaken van het samenwerkingsverband dat aanleiding heeft gegeven tot de oprichting van het Meldpunt. Voor de consument zal hiertoe een specifiek online formulier beschikbaar zijn op Consumerconnect.

Daarnaast is op Consumerconnect desgevallend een online formulier ter beschikking gesteld met het oog op het vatten van een gekwalificeerde entiteit, mocht de consument een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil willen indienen.

Om de inclusie van alle consumenten te bevorderen zal er binnen de gebouwen van de FOD Economie een fysiek e-loket ingericht worden. De consument kan via dit e-loket toegang krijgen tot Consumerconnect. Om deze toegang te faciliteren, zal hem de nodige bijstand worden verleend, bijvoorbeeld door hem bij te staan in het formuleren van een bepaalde vraag of door hem wegwijs te maken in de zoekfuncties van het platform.

Met de oprichting van Consumerconnect wordt in eerste instantie ingezet op het versterken van de positie van de consument. Een goed geïnformeerde consument is een noodzakelijke voorwaarde voor het realiseren van een hoog niveau van consumentenbescherming.

De werking van Consumerconnect als centraal aanspreekpunt heeft eveneens als doelstelling om de administratieve lasten voor de burger te verminderen.

Tot slot kan de oprichting van Consumerconnect bijdragen aan een efficiëntere en consistente dienstverlening. Het is de ambitie de werking van de FOD Economie en de gekwalificeerde entiteiten beter op elkaar af te stemmen alsook dat de consument een beter zicht krijgt op de dienstverlening van de gekwalificeerde entiteiten.

Artikel 4

De doelstelling is om de consument te begeleiden in diens zoektocht naar informatie over consumentenbescherming door middel van consumentengidsen en geavanceerde zoekfuncties. Hierbij wordt maximaal ingezet op de gebruiksvriendelijkheid voor de consument.

C'est pourquoi l'article 4, 1°, dispose que Consumerconnect soit met les informations directement à disposition, soit accompagne le consommateur via les guides du consommateur et les fonctions de recherche avancée dans sa recherche d'information en matière de protection des consommateurs.

Un guide du consommateur est une simulation dans laquelle le consommateur peut décrire sa situation au moyen de questions à choix multiples et de scénarios. Le résultat consiste en une liste précise de solutions envisageables et la possibilité d'agir immédiatement. Le résultat peut consister en des informations ou les coordonnées d'une instance pouvant aider le consommateur. S'il s'agit d'une instance extérieure au SPF Economie, il pourra être renvoyé au site web de l'instance concernée.

L'article 4, 2°, prévoit la possibilité pour les consommateurs de poser des questions en matière de protection des consommateurs. Consumerconnect pourra ainsi répondre directement aux questions relatives à la législation qui relève de la compétence du SPF Economie, entre autres en ce qui concerne :

- le livre VI du Code de droit économique (Pratiques du marché et protection du consommateur) ;
- le livre VII du Code de droit économique (Services de paiement et de crédit) ;
- le livre XII du Code de droit économique (Droit de l'économie électronique) ;
- la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage ;
-

Le consommateur est informé de la possibilité d'effectuer un signalement ou d'introduire une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Si la question porte sur la compétence d'une autre administration ou instance fédérale, le consommateur sera, si possible, renvoyé vers l'administration ou l'instance concernée.

L'article 4, 3°, dispose que, via Consumerconnect, le consommateur pourra effectuer un signalement auprès des services d'inspection du SPF Economie ou d'un service d'inspection visé à l'article 7, 2°, du projet de loi.

In artikel 4, 1°, wordt daarom bepaald dat Consumerconnect de informatie ofwel zelf rechtstreeks ter beschikking stelt, ofwel de consument via de consumentengidsen en de geavanceerde zoekfuncties begeleidt in diens zoektocht naar informatie over consumentenbescherming.

Een consumentengids is een simulatie waar de consument aan de hand van meerkeuzevragen en scenario's zijn situatie kan schetsen. De uitkomst is een nauwkeurige lijst van mogelijke oplossingen en de mogelijkheid om meteen actie te ondernemen. De uitkomst kan informatie zijn of de gegevens van een instantie die de consument verder kan helpen. Als het een instantie betreft buiten de FOD Economie kan er verwezen worden naar de website van de desbetreffende instantie.

Artikel 4, 2°, voorziet de mogelijkheid voor consumenten om vragen te stellen rond consumentenbescherming. Consumerconnect zal zo rechtstreeks kunnen antwoorden op vragen aangaande wetgeving die onder de bevoegdheid van de FOD Economie valt, onder andere met betrekking tot:

- het boek VI van het Wetboek van economisch recht (Marktpraktijken en consumentenbescherming);
- het boek VII van het Wetboek van economisch recht (Betalings- en kredietdiensten);
- het boek XII van het Wetboek van economisch recht (Recht van de elektronische economie);
- de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten;
-

De consument wordt gewezen op de mogelijkheid om een melding of een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen.

Indien de vraag betrekking heeft op de bevoegdheid van een andere federale administratie of instantie zal de consument, indien mogelijk, doorverwezen worden naar de desbetreffende administratie of instantie.

Artikel 4, 3°, bepaalt dat de consument, via Consumerconnect, een melding zal kunnen indienen bij de inspectiediensten van de FOD Economie of een inspectiedienst opgenomen in artikel 7, 2°, van het

Il s'agit principalement des services d'inspection faisant partie du partenariat qui a donné lieu à la création du Point de contact. Sur la base des signalements, ces services pourront prendre connaissance d'une éventuelle violation d'une disposition légale, réglementaire ou administrative, ce qui leur permettra de lancer une enquête si cela est jugé opportun.

L'article 4, 4°, prévoit que, le cas échéant, un formulaire sera mis à disposition sur Consumerconnect sur la base duquel le consommateur pourra introduire une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

L'article 4, 5°, dispose que le consommateur doit pouvoir vérifier, via un portail utilisateur individuel, le statut de sa question et, le cas échéant, de sa demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Enfin, l'article 4, 6°, dispose que le consommateur pourra également consulter, via le portail utilisateur individuel, la réponse à sa question, pour autant que la question ait fait l'objet d'une réponse écrite de la part d'un service interne du SPF Economie.

Chapitre 3. Traitement des données personnelles

Article 5

Les deuxième, troisième et quatrième alinéas de l'article 5 précisent quelles instances impliquées dans le traitement des questions, signalements et demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation initiés par le biais de la plateforme Consumerconnect agissent en qualité de responsable du traitement au sens du règlement (UE) n° 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 (ci-après règlement général sur la protection des données).

Article 6

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

wetsontwerp. Het gaat voornamelijk om de inspectiediensten die deel uitmaken van het samenwerkingsverband dat aanleiding heeft gegeven tot de oprichting van het Meldpunt. Op grond van de meldingen zullen deze diensten kennis kunnen nemen van een mogelijke inbreuk op een wettelijke, reglementaire of bestuursrechtelijke bepaling, wat hen zal toelaten een onderzoek te starten indien dit opportuun wordt geacht.

Artikel 4, 4°, voorziet dat op Consumerconnect desgevallend een formulier ter beschikking zal worden gesteld op basis waarvan de consument een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan indienen.

Artikel 4, 5°, bepaalt dat de consument via een individueel gebruikersportaal de status van diens vraag en desgevallend van diens aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil dient te kunnen controleren.

Finaal bepaalt artikel 4, 6°, dat de consument via het individueel gebruikersportaal eveneens het antwoord op diens vraag zal kunnen consulteren, voor zover de vraag schriftelijk beantwoord werd door een interne dienst van de FOD Economie.

Hoofdstuk 3. Verwerking van persoonsgegevens

Artikel 5

In het tweede, derde en vierde lid van artikel 5 wordt gespecificeerd welke instanties die betrokken zijn bij de verwerking van de via Consumerconnect ingediende vragen, meldingen en aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, optreden als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van 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 tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna algemene verordening gegevensbescherming).

Artikel 6

De algemene verordening gegevensbescherming verbiedt de verzameling van persoonsgegevens die niet noodzakelijk zijn voor de verwezenlijking van de

pour lesquelles elles ont été collectées, en tant qu'application particulière du principe de minimisation.

Cet article définit les données ou catégories de données à caractère personnel que le consommateur souhaitant faire usage de la plateforme Consumerconnect est requis de fournir afin de pouvoir utiliser chacun des services offerts par la plateforme Consumerconnect, ces données étant nécessaires pour le traitement de sa démarche.

Article 7

Le SPF Economie gère de façon autonome certains des services proposés au travers de la plateforme Consumerconnect, en ce compris le service de fourniture de réponses aux questions relatives aux droits du consommateur dans les domaines relevant de la compétence du SPF Economie.

Certaines démarches initiées par le biais de la plateforme Consumerconnect peuvent ressortir de la compétence d'autres autorités et services publics, le SPF Economie et la plateforme Consumerconnect n'intervenant qu'en tant qu'intermédiaire. Les données permettant le traitement de ces démarches doivent donc être communiquées à ces tiers par le SPF Economie.

Certaines situations faisant l'objet de signalements communiqués au travers de la plateforme Consumerconnect sont constitutives ou peuvent du moins sembler être constitutives d'infractions à des lois et règlements dont le respect est contrôlé par certaines instances. Il est prévu qu'en cas de signalement relevant des compétences de ces instances, celui-ci sera transmis par le SPF Economie à ces derniers.

Cet article spécifie à quels destinataires quelles catégories de données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de l'utilisation des services offerts via la plateforme sont transmises ou mises à disposition par le SPF Economie, en vue du traitement des questions, signalements et demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation initiés au travers de la plateforme.

Article 8

Aux termes du règlement général sur la protection des données, les données à caractère personnel ne peuvent être conservées sous une forme permettant

doeleinden waarvoor ze zijn verzameld, als bijzondere toepassing van het minimalisatieprincipe.

In dit artikel wordt vastgesteld welke persoonsgegevens of categorieën van persoonsgegevens de consument die gebruik wil maken van Consumerconnect moet verstrekken om elk van de door ConsumerConnect aangeboden diensten te kunnen gebruiken, waarbij die gegevens noodzakelijk zijn voor de behandeling van zijn procedure.

Artikel 7

De FOD Economie beheert op autonome wijze bepaalde van de via Consumerconnect aangeboden diensten, met inbegrip van de dienst van het verstrekken van antwoorden op de vragen in verband met de rechten van de consumenten binnen de domeinen die onder de bevoegdheid van de FOD Economie vallen.

Bepaalde procedures die zijn ingediend via Consumerconnect kunnen onder de bevoegdheid van andere autoriteiten en overheidsdiensten vallen, waarbij de FOD Economie en Consumerconnect slechts optreden als tussenpersoon. De gegevens waarmee deze procedures kunnen worden behandeld, moeten dus aan die derden worden meegedeeld door de FOD Economie.

Bepaalde situaties waarop de via Consumerconnect meegedeelde meldingen betrekking hebben, kunnen overtredingen vormen of minstens lijken te vormen van wetten en reglementen waarvan de naleving wordt gecontroleerd door bepaalde instanties. Er is bepaald dat in geval van meldingen die raken aan de bevoegdheden van deze instanties, deze door de FOD Economie overgemaakt zullen worden aan die laatste.

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

Artikel 8

Overeenkomstig de algemene verordening gegevensbescherming, kunnen de persoonsgegevens in een vorm die identificatie van de betrokken personen

l'identification des personnes concernées que pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

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

Il précise en outre que certaines données rendues anonymes peuvent être conservées à des fins d'établissement de statistiques et d'études relatives notamment à l'utilisation des différents services offerts via la plateforme Consumerconnect et au profil des utilisateurs.

toelaat, niet langer worden bewaard dan gedurende een periode die noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt.

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

Het specificeert bovendien dat bepaalde geanonimiseerde gegevens kunnen worden bewaard voor het opstellen van statistieken en studies die met name verband houden met het gebruik van de diverse via Consumerconnect aangeboden diensten en met het profiel van de gebruikers.

Chapitre 4. Entrée en vigueur

Article 9

Le présent article n'appelle pas de commentaire particulier.

Voici, Mesdames et Messieurs, la portée du projet que le gouvernement a l'honneur de soumettre à votre approbation.

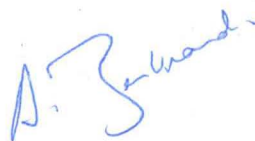
Le Ministre de l'Economie,

Pierre-Yves DERMAGNE

Le Ministre de la Justice,

Vincent VAN QUICKENBORNE

La Secrétaire d'Etat à la Protection des consommateurs,



Alexia BERTRAND

Hoofdstuk 4. Inwerkingtreding

Artikel 9

Dit artikel vereist geen bijzondere commentaar.

Dit is, Dames en Heren, de draagwijdte van het wetsontwerp dat de regering de eer heeft u ter goedkeuring voor te leggen.

De Minister van Economie,

De Minister van Justitie,

De Staatssecretaris voor Consumentenbescherming,