

KONINKRIJK BELGIË

ROYAUME DE BELGIQUE

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

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

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

Avant-projet de loi portant modifications des
livres I, XV et XVI du Code de droit économique

FILIP, Koning der Belgen,

PHILIPPE, Roi des Belges,

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

A tous, présents et à venir, Salut.

Op de voordracht van de Minister van Economie
en de Minister van Consumentenbescherming,

Sur la proposition du Ministre de l'Economie et du
Ministre de la Protection des consommateurs,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij:

Nous avons arrêté et arrêtons :

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:

Le Ministre de l'Economie 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 :

Hoofdstuk 1. Algemene bepaling

Chapitre 1^{er}. Disposition générale

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

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

Hoofdstuk 2. Wijzigingen van het Wetboek van economisch recht

Chapitre 2. Modifications du Code de droit économique

Afdeling 1. – Wijziging van het boek I van het Wetboek van economisch recht

Section 1^{re}. – Modification du livre I du Code de droit économique

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;

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° 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:

- 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

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. A 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) 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

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 automotovel, 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) 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°,

professionnelle conformément aux statuts de copropriété. ».

Art. 5. A 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 automotovel, 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) 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

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 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

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

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, 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;

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, 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 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.

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

4° le pourcentage des cotisations visées au paragraphe 1er, alinéa 1er, 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 1er, alinéa 1er, 2° et 4°.

§ 5. Si les contributions perçues en vertu du paragraphe 1er, alinéa 1er, 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 1er, alinéa 1er, 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. 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".

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

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^{er}. La réception des demandes ».

Art. 17. A 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

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.

§ 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

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 1er.

§ 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 « 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 n'est compétente. ».

Art. 20. A 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-

“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.”.

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:

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. 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. § 1er. 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° 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. 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;

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, § 1er, alinéa 1er, 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. 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. § 1er. 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 1er :

1° nom, prénom, date de naissance ;

2° coordonnées ;

3° des attestations et pièces justificatives ;

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.

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° 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. ».

Art. 28. A 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 1er 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 1er 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, § 1er. » ;

3° dans le paragraphe 3 les mots « ou une de ses chambres, » sont insérés entre les mots « paragraphe 1er » et les mots « ne satisfait plus ».

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.

Gegeven te

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. A 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.

Donné à

Van Koningswege :
De Minister van Economie,

Par le Roi :
Le Ministre de l'Economie,

David CLARINVAL

De Minister van Consumentenbescherming,

Le Ministre de la Protection des consommateurs,



Rob BEENDERS

KONINKRIJK BELGIË

ROYAUME DE BELGIQUE

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

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

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

Avant-projet de loi portant modifications des livres I, XV et XVI du Code de droit économique

MEMORIE VAN TOELICHTING

EXPOSE DES MOTIFS

Algemene toelichting

Discussion générale

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

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

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.

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.

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.

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.

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).

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).

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

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

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

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 Economie.

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 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.

Artikelsgewijze bespreking

Commentaires des articles

HOOFDSTUK 1. – Algemene bepaling

CHAPITRE 1^{er}. – Disposition générale

Artikel 1

Article 1^{er}

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Cet article ne nécessite pas de commentaires.

HOOFDSTUK 2. – Wijzigingen van het Wetboek van economisch recht

CHAPITRE 2. – Modifications du Code de droit économique

Afdeling 1. – Wijziging van het boek I van het Wetboek van economisch recht

Section 1^{re}. – Modification du livre I du Code de droit économique

Artikel 2

Article 2

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

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

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

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

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 geregementeerde vastgoedvennootschappen.

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.

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.

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.

In het kader van de oprichting van de kamer “automotovelo”, 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.

Dans le cadre de la création de la chambre « automoto-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 1er décembre 1975 portant règlement général de la police de la circulation routière et de l'utilisation de la voie publique.

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

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

Artikel 3

Article 3

Het artikel wijzigt artikel XV.125 van het WER om te bepalen dat ondernemingen voortaan ook gesanctioneerd kunnen worden wanneer zij nalaten deel te nemen aan een procedure bij de Consumentenombudsdienst.

L'article modifie l'article XV.125 du CDE afin de prévoir que les entreprises pourront désormais également faire l'objet de sanctions lorsqu'elles s'abstiennent de participer à une procédure devant le Service de médiation pour le consommateur.

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

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

Artikel 4

Article 4

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.

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.

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.

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.

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 I.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.

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 I.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.

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

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

“iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen” (artikel I.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.

personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations” (article I.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.

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

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 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.

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.

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.

Artikel 5

Article 5

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.

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.

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.

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.

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;

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 ;

- 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 nieuwe artikel XVI.15/1; dat bij artikel 19 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 Consumentenombudsdienst behoren deze drie sectoren immers tot de top 10 van meest voorkomende geschillen.

- 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 19.

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

Artikel 6

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 dossiergerelateerde kosten die desgevallend bijkomende verschuldigd kunnen zijn, zoals de kosten verbonden aan het inwinnen van advies van experts bij complexe geschillen.

Article 6

L'article améliore le texte de l'article XVI.6 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.

Artikel 7

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 binnen zijn structuur ingerichte kamer 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 volgt daaruit eveneens voort dat de het de Consumentenombudsdienst is die, als structuur in zijn geheel, desgevallend onderworpen kan worden aan een audit.

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.

Artikel 8

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

Article 7

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

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.

Article 8

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, § 1er, du CDE, n'est pas réalisable. Le paragraphe 4 de l'article XVI.8 du CDE peut donc être

wijzigingen in paragraaf 5 worden doorgevoerd om de bepaling eenvoudiger te formuleren.

supprimé. Les modifications apportées au paragraphe 5 visent à simplifier la formulation de la disposition.

Artikel 9

Article 9

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

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

De reeds in de wet omschreven financieringsbronnen van de Consumentenombudsdienst blijven behouden, met dien verstande dat voortaan is bepaald op welke wijze de Consumenten *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.

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 des consommateurs 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.

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

Een tweede financieringsbron heeft betrekking op de bijdragen door ondernemingen, verschuldigd wanneer sprake is van gegronde aanvragen voor buitengerechtelijke geschillenregeling waarin zij betrokken zijn. Op dit punt herneemt het ontwerp eveneens de vigerende wetgeving.

Une deuxième source de financement concerne les contributions versées par les entreprises, dues en cas de demandes fondées de règlement extrajudiciaire des litiges dans lesquels elles sont impliquées. Sur ce point, le projet reprend également la législation en vigueur.

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.

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.

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 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 de zgn. ondernemingsbijdragen bedragen 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

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 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

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 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 historiek 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

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 1er, alinéa 1er, 2°, aux frais de fonctionnement du Service de médiation pour le consommateur et les contributions visées au paragraphe 1er, alinéa 1er, 4°, aux frais réels de fonctionnement.

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 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 cotisations effectivement perçues par le Service de médiation pour le consommateur. Ce dernier point est pertinent dans la mesure où la cotisation 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 cotisations 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

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.

Artikel 10

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

Artikel 11

traitement d'un litige par le Service de médiation pour le consommateur.

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.

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.

Article 10

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

Article 11

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.

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.

Artikel 12

Article 12

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

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

Artikel 13

Article 13

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Cet article ne nécessite pas de commentaires.

Artikel 14

Article 14

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.

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.

Artikel 15

Article 15

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Cet article ne nécessite pas de commentaires.

Artikel 16

Article 16

Artikel 16 wijzigt de onderafdeling in een afdeling naar aanleiding van de opheffing van de bovenliggende afdelingen, doorgevoerd in artikel 12 en 15.

L'article 16 modifie la sous-section en section à la suite de la suppression des sections supérieures, repris aux articles 12 et 15.

Artikel 17

Article 17

Het artikel 17 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”.

L'article 17 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 ».

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

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

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.

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.

Artikel 18

Article 18

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

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

Artikel 19

Article 19

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

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

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.

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, werfleiders, gezondheids- en veiligheidscoördinatoren, vastgoedontwikkelaars etc. Daarnaast worden ook de

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.

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

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.

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.

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.

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.

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 aanpassen op 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.

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, 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.

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.

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.

Tot en met 31 januari 2024 bestond voor de sector van de handel een gekwalificeerde entiteit. De

Jusqu'au 31 janvier 2024, il existait une entité qualifiée pour le secteur du commerce. La compétence du

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.

Médiateur du commerce était toutefois limitée aux litiges impliquant des commerçants enregistrés. Depuis le 1er 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.

Artikel 20

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Article 20

Cet article ne nécessite pas de commentaires.

Artikel 21

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 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.

Article 21

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 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.

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. Dat houdt voor de onderneming met name het volgende in:

- de verplichting om bij elke procedure aanwezig te zijn;
- de verplichting om te goeder trouw 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.

Artikel 22

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Artikel 23

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

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 et implique notamment pour l'entreprise :

- l'obligation de se présenter à toute procédure ;
- l'obligation de collaborer de bonne foi, 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.

Article 22

Cet article ne nécessite pas de commentaires.

Article 23

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

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 expertiseverslag en veelal geen nieuwe expertise meer zal laten uitvoeren maar zijn uitspraak zal baseren op het bestaande technische verslag.

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.

Artikel 24

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Article 24

Cet article ne nécessite pas de commentaires.

Artikel 25

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

Article 25

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

Artikel 26

Het artikel voert een nieuwe bepaling in, waarin de wettelijke basis voor het verwerken van persoonsgegevens door de Consumentenombudsdienst, met inbegrip van zijn

Article 26

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.

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 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.

Artikel 27

In 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.

Artikel 28

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.

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 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.

Article 27

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 des consommateurs, puis transmises à d'autres entités qualifiées, en vue du traitement des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Article 28

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.

Artikel 29

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 opdat zij zouden kunnen worden erkend als zogenaamde “gekwalificeerde 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.

HOOFDSTUK 3. – Inwerkingtreding

Artikel 30

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Article 29

Cet article actualise la référence à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée dans l'article 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 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.

CHAPITRE 3. – Entrée en vigueur

Article 30

Cet article ne nécessite pas de commentaires.

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

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

De Minister van Economie,

Le Ministre de l'Economie,

David CLARINVAL

De Minister van Consumentenbescherming,

Le Ministre de la Protection des Consommateurs,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a horizontal line and a small flourish at the end.

Rob BEENDERS