

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

28 februari 2000

WETSVOORSTEL

**tot instelling van een klachtencommissie bij
de Raad voor het Verbruik**

(ingediend door mevrouw Magda De Meyer)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

28 février 2000

PROPOSITION DE LOI

**instituant une commission des plaintes
au sein du Conseil de la consommation**

(déposée par Mme Magda De Meyer)

SAMENVATTING

De rechtsbescherming van consumenten laat te wensen over, aldus de indienster van dit wetsvoorstel. De contractvrijheid is vaak beperkt en wanneer een geschil rijst, is de toegangsdrempel tot het gerecht niet zelden te hoog voor consumenten. Daarom stelt zij voor een klachtencommissie op te richten, waarin consumenten- en beroepsorganisaties gelijkkelijk vertegenwoordigd zijn. Deze commissie spreekt zich uit over klachten inzake consumenten-aangelegenheden, door middel van aanbevelingen.

Deze aanbevelingen zijn weliswaar niet afdwingbaar, maar het voorstel voorziet in de mogelijkheid de rechter te verzoeken dat hij zou bevelen een aanbeveling na te leven.

RÉSUMÉ

L'auteur de la proposition de loi estime que la protection juridique des consommateurs laisse à désirer. La liberté contractuelle est souvent limitée et, lorsqu'un conflit surgit, il n'est pas rare que les consommateurs renoncent à s'adresser à la justice. L'auteur propose dès lors de créer une commission des plaintes, au sein de laquelle les organisations de consommateurs et les organisations professionnelles seraient représentées paritairement. Cette commission se prononcerait, par le biais de recommandations, sur les plaintes relatives à des problèmes de consommation.

Si ces recommandations ne sont pas contraignantes, la proposition prévoit néanmoins la possibilité de requérir le juge d'ordonner que l'on respecte une recommandation.

AGALEV-ECOLO	:	Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
CVP	:	Christelijke Volkspartij
FN	:	Front National
PRL FDF MCC	:	Parti Réformateur libéral - Front démocratique francophone-Mouvement des Citoyens pour le Changement
PS	:	Parti socialiste
PSC	:	Parti social-chrétien
SP	:	Socialistische Partij
VLAAMS BLOK	:	Vlaams Blok
VLD	:	Vlaamse Liberalen en Democraten
VU&ID	:	Volksunie&ID21

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 50 0000/000:	Parlementair document van de 50e zittingsperiode + het nummer en het volgnummer
QRVA	: Schriftelijke Vragen en Antwoorden
HA	: Handelingen (Integraal Verslag)
BV	: Beknopt Verslag
PLEN	: Plenum
COM	: Commissievergadering

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 50 0000/000 :	Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° et du n° consécutif
QRVA	: Questions et Réponses écrites
HA	: Annales (Compte Rendu Intégral)
CRA	: Compte Rendu Analytique
PLEN	: Séance plénière
COM	: Réunion de commission

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : alg.zaken@deKamer.be

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : aff.generales@laChambre.be

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Dit wetsvoorstel beoogt de rechtsbescherming van de consument te verhogen door de oprichting van een buitengerechtelijke klachtencommissie.

Uitgangspunt van dit voorstel is de vaststelling dat bij conflictsituaties, de consument zich vrijwel steeds in de zwakste positie bevindt. De consument die bijvoorbeeld wordt geconfronteerd met eenzijdig opgestelde overeenkomsten of schade lijdt door onveilige producten verkrijgt lang niet in alle gevallen rechtsherstel. Zulks hoeft niet te verbazen wanneer we aannemen dat consumentenproblemen in wezen worden gekenmerkt door een ongelijke verhouding tussen partijen. Dat de activiteiten van fabrikanten worden bepaald door de vrije keuze van de consument is een vooronderstelling die niet meer met de realiteit overeenstemt. Door advertentiecampagnes en dergelijke wordt gepoogd het gedrag van de consument te beïnvloeden en te richten. De fabrikant beschikt bovendien over een monopoliepositie inzake informatie: hij kan beslissen welke informatie wordt verstrekt en op welke wijze dit geschiedt. De relatie tussen consumenten en handelaars en dienstverleners wordt bovendien steeds meer beheerst door toetredingscontracten, waarvan de inhoud eenzijdig wordt vastgesteld.

Doorgaans beschikt de consument slechts over weinig mogelijkheden om zich te verweren. De tegenpartij beschikt bovendien doorgaans over meer middelen. Wanneer de waarde van het geschil groot genoeg is, zou de consument zich tot de rechtbank kunnen wenden, maar zelden komt het zo ver. De kostprijs van een gerechtelijke procedure, maar ook de organisatie en de werkwijze van de rechtbanken vormen voor hem een hoge toegangsdrempel. Bovendien kan de tegenpartij meestal een beroep doen op een betere rechtshulp en gemakkelijker langdurige procedures volhouden (men dient de mogelijkheden waarover ondernemingen of instellingen beschikken maar te vergelijken met die van particulieren). Het beginsel van de rechtsgelijkheid moet dan ook enigszins worden gerelativeerd door de maatschappelijke realiteit. Zo ervaren rechtzoekenden wel eens dat het recht voornamelijk ten dienste staat van degenen die de middelen hebben om voor hun rechten op te komen.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La présente proposition de loi vise à renforcer la protection juridique des consommateurs en créant une commission des plaintes extrajudiciaire.

Nous déposons la présente proposition de loi parce que nous avons constaté que lorsqu'un conflit surgit, le consommateur se trouve presque toujours en position d'infériorité. Ainsi, il est assez rare que le consommateur qui est confronté à des conventions unilatérales ou qui subit des dommages du fait de produits non conformes aux normes de sécurité puisse faire respecter ses droits. On ne s'en étonnera pas si l'on sait que les problèmes liés à la consommation sont essentiellement caractérisés par un déséquilibre dans les rapports entre les parties en présence. Prétendre que les activités des fabricants sont déterminées par le libre choix du consommateur ne correspond plus à la réalité actuelle. On essaie, notamment par des campagnes publicitaires, d'influencer et d'orienter le comportement des consommateurs. Le fabricant jouit en outre d'un monopole en matière d'information : il peut déterminer le type d'information qui sera diffusée et le mode de diffusion de celle-ci. Qui plus est, les relations entre les consommateurs, d'une part, et les commerçants et les prestataires de services, de l'autre, sont de plus en plus souvent régies par des contrats d'adhésion, dont la teneur est fixée unilatéralement.

D'ordinaire, le consommateur ne dispose que de peu de moyens pour se défendre. Il est en outre confronté à un adversaire qui dispose de tout un éventail de moyens de pression. Lorsque le litige porte sur un montant suffisamment important, le consommateur pourrait éventuellement s'adresser à la justice. Il est cependant rare que les choses aillent si loin. Le coût d'une procédure judiciaire, mais également l'organisation et le mode de fonctionnement des tribunaux sont en effet très dissuasifs. Qui plus est, la partie adverse pourra, en général, recourir à une meilleure assistance juridique et pourra soutenir plus facilement de longues procédures (il suffit de comparer les possibilités dont disposent les entreprises et les organismes officiels avec celles dont disposent les particuliers). Il convient donc de relativiser quelque peu le principe de l'égalité devant la loi à la lumière de la réalité sociale, les justiciables étant parfois forcés de constater que la justice est essentiellement au service de ceux qui ont les moyens de faire valoir leurs droits.

Dit wetsvoorstel vertrouwt de Raad voor het Verbruik een nieuwe opdracht toe. Dit orgaan, opgericht in 1964, heeft in hoofdzaak een adviserende bevoegdheid in zaken betreffende het verbruik en kan tot nu toe geen kennis nemen van problemen die door een individuele consument worden voorgelegd. Een dergelijke mogelijkheid lijkt nochtans wenselijk teneinde een nauwere band met het publiek tot stand te brengen.

Daartoe wordt voorgesteld om in de schoot van de Raad voor het Verbruik een klachtencommissie op te richten, die wordt samengesteld door afgevaardigden van de consumentenorganisaties en van de professionele organisaties. Zij spreekt zich uit over de zaak door middel van een aanbeveling.

Van deze commissie wordt voornamelijk verwacht dat zij door haar beslissingen een morele druk uitoefent op de partijen. De aanbeveling houdt geen onomkeerbare uitspraak in en is evenmin uitvoerbaar. We hebben dus niet te maken met de uitspraak van een arbitragecommissie. Zulks is overigens niet gewenst omdat de arbitrage niet dezelfde procesrechtelijke waarborgen als de gerechtelijke procedure biedt.

Toch moet worden verhinderd dat een aanbeveling door de onwil van een partij zonder enig gevolg zou blijven. Daarom wordt voorzien in een vereenvoudigde rechtspleging waardoor de meest gerede partij een vonnis kan verkrijgen, dat uitvoerbaar is, maar waartegen rechtsmiddelen mogelijk zijn (m.n. verzet en hoger beroep).

TOELICHTING BIJ DE ARTIKELEN

Art. 2

Dit voorstel voorziet in een nieuwe taak voor de Raad voor het Verbruik betreffende de behandeling van klachten van individuele consumenten. Met dat doel wordt richt de Koning binnen de Raad een klachtencommissie op.

Art. 3

§ 1. De Commissie behandelt uitsluitend klachten die uitgaan van consumenten.

De klachten worden schriftelijk ingediend. Voor het overige worden geen vormvereisten voorgeschreven, zodat een gewone brief volstaat om de procedure te starten. Het spreekt vanzelf dat, indien het geschrift

La présente proposition de loi vise à confier une nouvelle mission au Conseil de la consommation. Cet organe, qui a été créé en 1964, a essentiellement une compétence d'avis en matière de consommation et ne peut jusqu'à présent pas prendre connaissance des problèmes soumis par un consommateur. Il paraît pourtant souhaitable de l'habiliter à ce faire, afin qu'il puisse établir des liens plus étroits avec le public.

A cette fin, il est proposé de créer, au sein du Conseil de la consommation, une commission des plaintes, composée de représentants des organisations des consommateurs et des organisations professionnelles. La commission se prononce par voie de recommandation.

Les décisions de la commission sont essentiellement censées exercer une pression morale sur les parties. La recommandation n'est pas une décision irréversible et n'est pas non plus exécutoire. Il ne s'agit donc pas de la décision d'une commission arbitrale, ce qui ne serait d'ailleurs pas souhaitable, l'arbitrage n'offrant pas les mêmes garanties procédurales que la procédure judiciaire.

Il faut cependant éviter qu'une recommandation reste sans effet en raison de la mauvaise volonté d'une partie. C'est pourquoi il est prévu une procédure simplifiée permettant à la partie la plus diligente d'obtenir un jugement qui sera exécutoire, mais qui sera susceptible de recours (notamment opposition et appel).

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Art. 2

La présente proposition de loi assigne une nouvelle mission au Conseil de la consommation, à savoir l'examen des plaintes de particuliers. Le Roi créera à cet effet une commission des plaintes au sein du Conseil.

Art. 3

§1^{er}. La commission examine exclusivement les plaintes émanant de consommateurs.

Les plaintes sont introduites par écrit. Pour le surplus, aucune condition de forme n'est prévue, de sorte qu'une lettre ordinaire suffit pour introduire la procédure. Il va sans dire que si cette lettre n'est pas assez claire,

onvoldoende duidelijkheid biedt, de commissie nadere uitleg vraagt aan de indiener. Om iedere financiële drempel te vermijden wordt de procedure, met uitzondering van de vergoeding voor onderzoeksmaatregelen (zie §3), kosteloos gehouden.

De klacht dient verband te houden met een consumentenaangelegenheid. De afbakening van het bevoegdheidsdomein wordt aan de interpretatie van de commissie overgelaten, waardoor een soepele omschrijving van de consumentenproblematiek mogelijk wordt, die onder meer rekening houdt met nieuwe problemen die zich ter zake kunnen voordoen. Wel wordt voorzien in de mogelijkheid dat de Koning materies aanwijst die de commissie alleszins moet behandelen.

Verder dient de commissie zich te onthouden van de behandeling van klachten waarvoor een andere door of krachtens de wet ingestelde klachtencommissie bevoegd is.

§ 2. De Commissie kan geen uitspraak doen zonder alle partijen die bij de zaak betrokken zijn, uitgenodigd te hebben hun standpunt kenbaar te maken. De commissie kan, naar eigen inzicht, de partijen verzoeken hun standpunt schriftelijk mede te delen dan wel uitnodigen om gehoord te worden.

In sommige gevallen heeft de commissie meer informatie om tot een uitspraak te komen. Zij beschikt niet over onderzoeksbevoegdheden, maar is aangewezen op de bereidheid tot medewerking vanwege de partijen of derden. Zo kan zij de partijen of derden verzoeken meer informatie te verstrekken, zonder hen daartoe te kunnen verplichten. De weigering tot medewerking vanwege een partij mag de procedure evenwel niet blokkeren. Wanneer een partij weigert informatie te verstrekken, zal de commissie daarom voor haar uitspraak de feiten aanvaarden die tegen deze partij worden aangevoerd en waarover deze weigert duidelijkheid te scheppen, tot bewijs van het tegendeel.

Voorts wordt uitdrukkelijk melding gemaakt van de mogelijkheid voor de commissie om zich ter plaatse te begeven. De commissie kan ook personen uitnodigen die nuttige inlichtingen kunnen verstrekken.

In sommige gevallen kan het noodzakelijk blijken een beroep te doen op deskundigen. De commissie zal daartoe een lijst van deskundigen, waarop tegen een overeengekomen prijs een beroep kan worden gedaan, opmaken. Van belang is dat deze lijst ook kan worden geraadpleegd door belangstellenden, zonder dat zij in een geschil voor de commissie zijn betrokken. Aldus kunnen personen, die tegen een betaalbare prijs een

la commission demandera des précisions au requérant. La procédure, à l'exception de l'indemnité pour mesures d'enquête (voir le §3), sera gratuite afin de prévenir tout obstacle d'ordre financier.

La plainte doit avoir trait à une matière concernant les consommateurs. Nous avons laissé à la commission le soin de délimiter son domaine de compétence, ce qui permettra d'élaborer une définition flexible de la problématique des consommateurs, qui tienne notamment compte des problèmes qui pourraient se poser à l'avenir en la matière. Toutefois, le Roi pourra désigner des matières que la commission sera obligée de traiter.

La commission devra par ailleurs s'abstenir d'examiner des plaintes relevant de la compétence d'une autre commission des plaintes instituée par la loi ou en vertu de celle-ci.

§ 2. La commission ne peut statuer sans avoir invité toutes les parties concernées à faire connaître leur position. La commission peut, à son gré, demander aux parties de communiquer leur avis par écrit ou les convoquer pour les entendre.

Dans certains cas, la commission aura besoin d'un complément d'information pour pouvoir statuer. Ne disposant pas du pouvoir d'enquête, elle devra s'en remettre à la bonne volonté des parties et des tiers si elle veut obtenir leur collaboration. Ainsi, elle pourra demander aux parties ou à des tiers de lui fournir des informations complémentaires sans toutefois pouvoir les y obliger. Le refus d'une partie de collaborer ne peut cependant pas bloquer la procédure. Si une partie refuse de fournir des informations, la commission admettra dès lors pour statuer, jusqu'à preuve du contraire, les faits allégués contre cette partie et à propos desquels elle refuse de faire la clarté.

Il est en outre expressément fait mention de la possibilité qu'a la commission de se transporter sur les lieux. La commission peut également entendre toute personne susceptible de fournir des informations utiles.

Dans certains cas, il peut s'avérer nécessaire de faire appel à des experts. La commission dressera à cette fin une liste d'experts auxquels il peut être fait appel et qui acceptent d'effectuer leur expertise pour des honoraires convenus. Il est important que cette liste puisse aussi être consultée par toute personne intéressée, sans que cette personne soit concernée par un litige porté devant la commission. Les personnes qui souhaitent

deskundigenonderzoek wensen te laten uitvoeren, te weten komen welke deskundigen door de commissie in aanmerking worden genomen.

§ 3. Een klacht indienen bij de commissie is in beginsel kosteloos. Wanneer de commissie echter een onderzoeksmaatregel neemt, kan dit belangrijke kosten met zich brengen die toch voor een vergoeding in aanmerking komen. De Koning zal de nadere regels inzake deze vergoeding bepalen, die onder meer betrekking hebben op het bedrag en de betaling ervan.

§ 4. De uitspraak van de commissie is een aanbeveling, die niet afdwingbaar is. Zulks vloeit voort uit de aard van de commissie: deze is niet samengesteld uit een aantal onafhankelijke scheidsrechters maar uit vertegenwoordigers van consumenten- en beroepsorganisaties. De aanbeveling moet gemotiveerd zijn.

Niettemin moet worden verhinderd dat de aanbeveling geheel zonder gevolg blijft. Daartoe wordt in de mogelijkheid voorzien dat een partij bij verzoekschrift aan de rechter vraagt een bevel te geven op grond van de aanbeveling. Deze partij kan aldus een uitvoerbare titel bekomen.

De aanbeveling wordt aan alle betrokken partijen bekendgemaakt. Bij die gelegenheid wordt erop gewezen dat zij aanleiding kan geven tot een eenvoudige schriftelijke rechtspleging, door bijvoeging van de tekst van het betrokken artikel.

Art. 4

§ 1. De commissie wordt paritair samengesteld uit vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties en van de professionele organisaties. Dit zijn in beginsel de organisaties die nu reeds in de Raad voor het Verbruik zijn vertegenwoordigd. Teneinde zoveel mogelijk rekening te houden met de materies waarop de te behandelen klachten betrekking kunnen hebben - de consumentenproblematiek wordt in het kader van dit voorstel ruim opgevat - is het verkieslijk in de mogelijkheid te voorzien dat ook andere professionele organisaties in de commissie worden vertegenwoordigd.

De plaatsvervangende en effectieve leden worden door de Koning benoemd. Teneinde een soepele aanpassing mogelijk te maken wordt het aantal leden niet in de wet vastgesteld. Een vertegenwoordiger van de minister van Economische Zaken kan de bijeenkomsten bijwonen om het standpunt van de overheid kenbaar te maken.

faire procéder à une expertise à un prix abordable pourront dès lors prendre connaissance de la liste des experts retenus par la commission.

§ 3. La saisine de la commission est en principe gratuite dans le chef du plaignant. Toutefois, la prise d'une mesure d'enquête par la commission peut être assortie de coûts importants qui doivent quand même être indemnisés. Le Roi déterminera les modalités de cette indemnisation notamment en ce qui concerne le montant et le paiement de l'indemnité.

§ 4. La commission statue en formulant une recommandation qui, compte tenu de nature même de la commission, n'est pas impérative. La commission n'est en effet pas composée d'arbitres indépendants, mais de représentants des organisations de consommateurs et des organisations professionnelles. La commission est tenue de motiver ses recommandations.

Il faut néanmoins veiller à empêcher qu'une recommandation reste lettre morte. C'est la raison pour laquelle il est prévu qu'une partie peut demander au juge, par voie de requête, de rendre une ordonnance sur la base de la recommandation. Cette partie peut ainsi obtenir un titre exécutoire.

La recommandation est notifiée à toutes les parties concernées. La commission souligne à cette occasion que cette recommandation peut donner lieu à une procédure écrite simplifiée, en y joignant le texte de l'article y afférent.

Art. 4

§ 1^{er}. La commission est composée paritairement de représentants d'organisations de consommateurs et d'organisations professionnelles. Il s'agit en principe des organisations qui sont dès à présent représentées au sein du Conseil de la consommation. Afin de tenir compte, autant que possible, des matières auxquelles les plaintes à examiner peuvent se rapporter - la présente proposition de loi concerne la problématique de la consommation au sens large du terme -, il s'indique de prévoir que d'autres organisations professionnelles sont également représentées au sein de la commission.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés par le Roi. Le nombre de ces membres n'est pas fixé dans la loi proposée, de manière à ce qu'il puisse être adapté facilement. Un représentant du ministre des Affaires économiques peut assister aux réunions afin de faire connaître le point de vue des pouvoirs publics.

§2. De voorzitter wordt voor één jaar benoemd, volgens een beurtrol.

§ 3. De interne organisatie wordt opgenomen in een reglement van inwendige orde dat door de commissie zelf wordt opgesteld en ter goedkeuring aan de Koning wordt voorgelegd.

Er wordt voorzien in de mogelijkheid dat de aanbevelingen door subcommissies worden gedaan. Het lijkt niet werkbaar dat voor iedere zaak een beslissing van de voltallige commissie wordt vereist. Dergelijke subcommissies kunnen dan, met het oog op een efficiënte werking, uit een geringer aantal leden worden samengesteld en eventueel een gespecialiseerde materie behandelen. Belangrijke kwesties zouden dan kunnen doorgeschoven worden naar de voltallige commissie.

§ 4. In alle gevallen moeten de voorwaarden inzake pariteit worden nageleefd. In de eerste plaats wordt de voorwaarde opgelegd dat de commissie of een subcommissie slechts geldig kan vergaderen wanneer beide betrokken belangengroepen voldoende zijn vertegenwoordigd. Minstens de helft van de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties en de helft van de professionele organisaties moeten aanwezig zijn. Het verdient overigens aanbeveling dat het intern reglement de regelmatige aanwezigheid van de vertegenwoordigers zou opleggen en herhaalde afwezigheid zou bestraffen.

Vervolgens kan de commissie of een subcommissie slechts een aanbeveling doen op voorwaarde dat de meerderheid van de aanwezige leden deze goedkeurt.

Het is ook mogelijk dat geen meerderheid wordt bereikt om een aanbeveling te doen. In dat geval dienen de partijen daarvan op de hoogte te worden gebracht. Er zij opgemerkt dat de voorzitter niet over een doorslaggevende stem beschikt.

§ 5. De klachtencommissie zendt jaarlijks een activiteitenverslag over aan de Wetgevende Kamers en aan de minister van Economische Zaken. De commissie bepaalt vrij de inhoud van dit verslag, behoudens de verplichte vermelding van een aantal gegevens die toestaan een beeld te krijgen van haar werkzaamheden.

Art. 5

§ 1. Zoals eerder opgemerkt zijn de aanbevelingen van de commissie niet afdwingbaar: zij is geen rechts-

§ 2. Le président est nommé pour un an, selon un système d'alternance.

§ 3. L'organisation interne fait l'objet d'un règlement d'ordre intérieur, qui est établi par la commission même et est soumis à l'approbation du Roi.

Ce règlement prévoit que les recommandations peuvent être formulées par des sous-commissions. On pourrait en effet difficilement concevoir que chaque affaire doive faire l'objet d'une décision prise par la commission au grand complet. Dans un souci d'efficacité, de telles sous-commissions peuvent dès lors être composées d'un nombre plus restreint de membres et être chargées des problèmes ayant trait à une matière spécifique. Les questions importantes pourraient, dans ce cas, être renvoyées à la commission plénière.

§ 4. Les conditions en matière de parité doivent toujours être respectées. Première condition, la commission ou une sous-commission ne peut se réunir valablement que si les deux groupes d'intérêt sont représentés en nombre suffisant, c'est-à-dire si la moitié au moins des représentants des organisations des consommateurs et la moitié des représentants des organisations professionnelles sont présents. Il serait souhaitable, à cet égard, que le règlement d'ordre intérieur impose une présence régulière des représentants et prévoit des sanctions en cas d'absences répétées.

Par ailleurs, la recommandation de la commission ou d'une sous-commission n'est valable que si elle a été adoptée par la majorité des membres présents.

La majorité requise pour formuler une recommandation peut ne pas être atteinte. Dans ce cas, les parties en seront informées. Il est à noter que le président ne dispose pas d'une voix prépondérante.

§ 5. La Commission des plaintes transmet, chaque année, un rapport d'activités aux Chambres législatives et au ministres des Affaires économiques. La commission détermine librement le contenu de ce rapport, qui mentionnera toutefois obligatoirement un certain nombre de données devant donner une idée de ses travaux.

Art. 5

§ 1^{er}. Ainsi qu'il a été fait observer ci-avant, les recommandations de la commission ne sont pas contrai-

prekend orgaan. Nochtans lijkt het gepast in een «stok achter de deur» te voorzien voor de partij die onwillig blijft. De aanbeveling heeft immers een zeker gezag, aangezien de meerderheid van een paritair orgaan er achter staat.

Een partij kan aan de rechter vragen de tegenpartij te bevelen de aanbeveling na te leven. De bevoegde rechter wordt bepaald volgens de gewone regels van het Gerechtelijk Wetboek.

§ 2. De mogelijkheid deze procedure in te stellen, mag niet van onbeperkte duur zijn: zij moet binnen 6 maanden na verzending van de aanbeveling worden gestart. Bovendien moet de tegenpartij voorafgaandelijk worden aangemaand de aanbeveling na te leven.

§ 3. De regels van het Gerechtelijk Wetboek betreffende het verzoekschrift op tegenspraak zijn van toepassing (art. 1034*bis* t.e.m. 1034*sexies*).

Ten einde de behandeling van de vordering eenvoudig en kort te houden wordt bepaald dat zij schriftelijk wordt behandeld. De procedureregels zijn vervat in artikel 755 van het Gerechtelijk Wetboek, met dien verstande dat in deze aangelegenheid de schriftelijke procedure alleszins wordt toegepast, ook zonder akkoord tussen de partijen.

§ 4. De rechter onderzoekt de zaak niet ten gronde. Hij kan het verzoek immers slechts verwerpen voor zover de aanbeveling niet geldig tot stand is gekomen of kennelijk onverenigbaar is met de wet. Met «kennelijk» wordt bedoeld dat de rechter een marginaal toetsingsrecht heeft. Hij verwerpt het verzoek slechts wanneer de beschikking zonder enige twijfel onwettig is.

Art. 6

Aangezien de toepassing van de wet enige uitvoeringsbesluiten en praktische organisatie vereist, wordt in een periode van zes maanden voorzien vooraleer de wet in werking treedt.

Magda DE MEYER (SP)

gnantes, celle-ci n'étant pas un organe juridictionnel. Il paraît cependant opportun de prévoir un moyen de pression à l'égard de la partie qui fait preuve de mauvaise volonté. La recommandation a en effet une certaine autorité, étant donné qu'elle est soutenue par la majorité des membres d'un organe paritaire.

Une partie peut demander au juge d'ordonner à la partie adverse de respecter la recommandation. Le juge compétent est désigné conformément aux règles ordinaires du Code judiciaire.

§ 2. La possibilité d'introduire cette procédure ne peut pas être de durée illimitée : elle doit être introduite dans les six mois à compter de la communication de la recommandation. En outre, la partie adverse doit avoir été préalablement mise en demeure de s'exécuter.

§ 3. Les règles du Code judiciaire relatives à la requête contradictoire sont d'application (art. 1034*bis* à 1034*sexies*).

Dans le souci de simplifier et d'abrégier l'examen de la requête, il est prévu que celle-ci sera soumise à une procédure écrite. Les règles de procédure sont contenues à l'article 755 du Code judiciaire, étant entendu qu'en cette matière la procédure écrite est appliquée de toute façon, même en l'absence d'accord entre les parties.

§ 4. Le juge n'examine pas l'affaire quant au fond. Il ne peut en effet rejeter la requête que si la recommandation n'a pas été adoptée valablement ou est manifestement contraire à la loi. L'utilisation du mot « manifestement » implique que le juge dispose d'un pouvoir d'appréciation marginal. Il rejette uniquement la requête lorsque la décision est indubitablement illégale.

Art. 6

Dès lors que l'application de la loi proposée requerra la promulgation d'un certain nombre d'arrêtés d'exécution et une certaine organisation pratique, une période de six mois est prévue avant son entrée en vigueur.

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

De Koning richt in de schoot van de Raad voor het Verbruik, een klachtencommissie op, hierna de commissie genoemd.

Art 3

§ 1. De commissie behandelt klachten inzake consumentenaangelegenheden die haar door een consument schriftelijk ter kennis worden gebracht. De Koning kan bepalen in welke gevallen de commissie verplicht is de klacht te behandelen.

De commissie behandelt de klacht niet wanneer een andere door of krachtens de wet ingestelde klachtencommissie bevoegd is.

§ 2. De commissie nodigt voorafgaandelijk alle betrokken partijen, bij aangetekende brief, uit hun standpunt, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk, kenbaar te maken.

De commissie kan onder meer:

1° de partijen of derden verzoeken informatie te verstrekken of stukken over te leggen. Wanneer een partij weigert mee te werken, worden de tegen haar aangevoerde feiten aanvaard tot bewijs van het tegendeel;

2° zich ter plaatse begeven om de nodige vaststellingen te doen;

3° alle personen horen die nuttige inlichtingen kunnen verstrekken;

4° een deskundigenonderzoek laten uitvoeren.

De commissie stelt een lijst op van deskundigen die zich ertoe verbinden om tegen een overeengekomen vergoeding deskundigenonderzoeken te verrichten in consumentengeschillen. Deze lijst kan door iedere belangstellende worden geraadpleegd.

PROPOSITION DE LOI**Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

Le Roi crée, au sein du Conseil de la consommation, une commission des plaintes, appelée ci-après la commission.

Art. 3

§1^{er}. La commission examine les plaintes en matière de consommation qui lui sont notifiées par écrit par un consommateur. Le Roi peut préciser dans quels cas la Commission est tenue d'examiner la plainte.

La commission n'examine pas la plainte si une autre commission des plaintes instituée par la loi ou en vertu de celle-ci est compétente.

§2. La commission invite au préalable toutes les parties concernées, par lettre recommandée, à faire connaître leur position, soit de vive voix, soit par écrit.

La commission peut notamment:

1° demander aux parties ou à des tiers de fournir des informations ou de produire des documents; si une partie refuse de collaborer, les faits allégués contre elle sont admis jusqu'à preuve du contraire;

2° se transporter sur les lieux afin de procéder aux constatations utiles;

3° entendre toute personne susceptible de fournir des informations intéressantes ;

4° faire procéder à une expertise.

La commission dresse une liste d'experts qui s'engagent à effectuer, moyennant une indemnité convenue, des expertises dans des litiges en matière de consommation. Cette liste peut être consultée par toute personne intéressée.

§ 3. De commissie kan enkel een vergoeding vragen voor de onderzoeksmaatregelen bedoeld in § 2, tweede lid, volgens de door de Koning vastgestelde nadere regels.

§ 4. De commissie spreekt zich uit bij een gemotiveerde aanbeveling.

De commissie zendt aan alle betrokken partijen, bij aangetekende brief, een kopie van de aanbeveling. Hierbij wordt een kopie van de tekst van artikel 5 gevoegd.

Art. 4

§ 1. De Koning benoemt de effectieve en plaatsvervangende leden van de commissie.

De commissie en de eventuele subcommissies zijn paritair samengesteld uit vertegenwoordigers van consumentenorganisaties en van professionele organisaties.

Als consumentenorganisaties worden beschouwd, de organisaties die als zodanig zijn vertegenwoordigd in de Raad voor het Verbruik. Als professionele organisaties worden beschouwd, de organisaties van de productie, de distributie, de landbouw, de middenstand en de openbare diensten die in de Raad voor het Verbruik zijn vertegenwoordigd, evenals de andere door de Koning aangewezen organisaties ter verdediging van beroeps- of nijverheidsbelangen.

Een vertegenwoordiger van de minister die bevoegd is voor de Economische Zaken kan de bijeenkomsten van de commissie bijwonen met raadgevende stem.

§ 2. De Koning benoemt de voorzitter voor een periode van één jaar. Deze wordt beurtelings voorgedragen door de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties en door de vertegenwoordigers van de professionele organisaties.

§ 3. De commissie stelt een reglement van inwendige orde op dat aan de Koning ter goedkeuring wordt voorgelegd. Dit reglement kan bepalen dat binnen de commissie, subcommissies worden opgericht die belast worden met de behandeling van bepaalde klachten.

§ 4. De commissie of een subcommissie kan slechts geldig vergaderen wanneer minstens de helft van de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties en de helft van de vertegenwoordigers van de professionele organisaties aanwezig zijn. Een aanbeveling is

§3. La commission peut uniquement réclamer une indemnité pour les mesures d'enquête visées au §2, alinéa 2, selon les modalités fixées par le Roi.

§4. La commission statue par voie de recommandation motivée.

La commission envoie une copie de cette recommandation, par lettre recommandée, à toutes les parties concernées, en y joignant une copie du texte de l'article 5.

Art. 4

§ 1^{er}. Le Roi nomme les membres effectifs et suppléants de la commission.

La commission et les éventuelles sous-commissions sont composées paritairemment de représentants d'organisations de consommateurs et d'organisations professionnelles.

Sont considérées comme organisations de consommateurs les organisations qui sont représentées en tant que telles au sein du Conseil de la consommation. Sont considérées comme organisations professionnelles les organisations de la production, de la distribution, de l'agriculture, des classes moyennes et des services publics qui sont représentées au sein du Conseil de la consommation, ainsi que les autres organisations de défense des intérêts professionnels ou industriels désignées par le Roi.

Un représentant du ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions peut assister aux réunions de la commission avec voix consultative.

§ 2. Le roi nomme le président pour un terme d'un an. Il est présenté alternativement par les représentants des organisations de consommateurs et par les représentants des organisations professionnelles.

§ 3. La commission établit un règlement d'ordre intérieur, qui est soumis à l'approbation du Roi. Ce règlement peut prévoir l'institution au sein de la commission de sous-commissions chargées d'examiner certaines plaintes.

§ 4. La commission ou une sous-commission ne peut se réunir valablement que si la moitié au moins des représentants des organisations de consommateurs et la moitié des représentants des organisations professionnelles sont présents. Une recommandation n'est vala-

slechts geldig wanneer zij is goedgekeurd door een meerderheid van de aanwezige leden van de commissie of subcommissie.

§ 5. De commissie zendt jaarlijks een activiteitenverslag over aan de Wetgevende Kamers en aan de minister die de Economische Zaken onder zijn bevoegdheid heeft. Dit verslag vermeldt onder meer het aantal klachten waarvan zij kennis kreeg, de aard van de klachten en het aantal aanbevelingen dat werd uitgebracht.

Art. 5

§ 1. Wanneer de commissie een aanbeveling heeft uitgebracht kan de meest gereede partij de rechter verzoeken de tegenpartij te bevelen de aanbeveling na te leven.

§ 2. De procedure moet worden ingeleid binnen zes maanden nadat de aanbeveling door de commissie aan de partijen is verzonden.

Zij kan niet eerder worden ingeleid dan een maand nadat de verzoeker de tegenpartij uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aangemaand de aanbeveling van de commissie na te leven en mits de tegenpartij hieraan geheel of gedeeltelijk geen gevolg heeft gegeven.

§ 3. De vordering wordt ingeleid bij verzoekschrift op tegenspraak. Zij wordt schriftelijk behandeld, overeenkomstig artikel 755 van het Gerechtelijk Wetboek, evenwel zonder dat daartoe het akkoord van de partijen of hun advocaten vereist is.

§ 4. De rechter kan het verzoek slechts verwerpen voor zover de aanbeveling niet geldig tot stand is gekomen of kennelijk onverenigbaar is met de wet.

Art. 6

Deze wet treedt in werking op de door de Koning te bepalen datum en uiterlijk op de eerste dag van de zesde maand na die welke waarin zij is bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

2 december 1999

Magda DE MEYER (SP)

ble que si elle a été adoptée par une majorité des membres présents de la commission ou sous-commission.

§ 5. La commission transmet chaque année un rapport d'activités aux Chambres législatives et au ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions. Le rapport mentionne notamment le nombre et la nature des plaintes dont elle a été saisie et le nombre de recommandations formulées.

Art. 5

§ 1^{er}. Si la commission a formulé une recommandation, la partie la plus diligente peut requérir le juge d'ordonner à la partie adverse de respecter cette recommandation.

§ 2. La procédure doit être introduite dans un délai de six mois à compter du jour où la commission a communiqué la recommandation aux parties.

Elle ne peut être introduite avant l'expiration d'un délai d'un mois à compter du jour où le requérant a sommé expressément et par écrit la partie adverse de respecter la recommandation de la commission et ne peut l'être que pour autant que la partie adverse n'ait pas donné suite, en tout ou en partie, à cette sommation.

§ 3. La demande est introduite par requête contradictoire. Elle est instruite par écrit, conformément à l'article 755 du Code judiciaire, l'accord des parties ou de leurs avocats n'étant toutefois pas requis.

§ 4. Le juge ne peut rejeter la requête que si la recommandation n'a pas été adoptée valablement ou si elle est manifestement contraire à la loi.

Art. 6

La présente loi entre en vigueur à la date fixée par le Roi et, au plus tard, le premier jour du sixième mois qui suit celui au cours duquel elle aura été publiée au *Moniteur belge*.

2 décembre 1999