

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

20 novembre 2023

**PROJET DE LOI**

**portant création de la plateforme numérique  
pour les consommateurs “Consumerconnect”**

**Sommaire**

**Pages**

Résumé .....	3
Exposé des motifs .....	4
Avant-projet de loi .....	10
Analyse d'impact .....	16
Avis du Conseil d'État .....	32
Projet de loi .....	35

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

20 november 2023

**WETSONTWERP**

**houdende oprichting van het digitaal  
consumentenplatform “Consumerconnect”**

**Inhoud**

**Blz.**

Samenvatting .....	3
Memorie van toelichting .....	4
Voorontwerp van wet.....	10
Impactanalyse .....	24
Advies van de Raad van State.....	32
Wetsontwerp .....	35

**LE GOUVERNEMENT DEMANDE L'URGENCE CONFORMÉMENT À  
L'ARTICLE 51 DU RÈGLEMENT.**

**DE URGENTIEVERKLARING WORDT DOOR DE REGERING GEVRAAGD  
OVEREENKOMSTIG ARTIKEL 51 VAN HET RÈGLEMENT.**

10649

<i>Le gouvernement a déposé ce projet de loi le 20 novembre 2023.</i>	<i>De regering heeft dit wetsontwerp op 20 november 2023 ingediend.</i>
<i>Le “bon à tirer” a été reçu à la Chambre le 20 novembre 2023.</i>	<i>De “goedkeuring tot drukken” werd op 20 november 2023 door de Kamer ontvangen.</i>

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

<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>		<i>Afkorting bij de nummering van de publicaties:</i>	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 <sup>e</sup> législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

**RÉSUMÉ**

*Ce projet de loi prévoit la création d'une plateforme numérique pour les consommateurs, "Consumerconnect".*

*Il prévoit par ailleurs un régime légal pour le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de "Consumerconnect".*

**SAMENVATTING**

*Dit wetsontwerp voorziet in de oprichting van een digitaal consumentenplatform "Consumerconnect".*

*Het voorziet voorts in een wettelijke regeling voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van "Consumerconnect".*

## EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

### EXPOSÉ GÉNÉRAL

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

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

*Consumerconnect* constitue en outre une plateforme interactive qui permet au consommateur de poser des questions en matière de protection des consommateurs. Outre l'ambition, dans le cadre de l'évolutivité de la plateforme, d'impliquer d'autres administrations fédérales dans le volet relatif à l'information, l'objectif est également d'impliquer, dans une phase ultérieure, d'autres points de contact dans le fonctionnement de la plateforme.

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

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

## MEMORIE VAN TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

### ALGEMENE TOELICHTING

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

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

*Consumerconnect* vormt daarnaast ook een interactief platform dat de consument toelaat om vragen te stellen over consumentenbescherming. Net zoals het de ambitie is om, in het kader van de schaalbaarheid van het platform, andere federale administraties te betrekken in het luik rond de informatieverstrekking, is de doelstelling eveneens om in een latere fase andere contactpunten bij de werking van het platform te betrekken.

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

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

## COMMENTAIRE DES ARTICLES

### CHAPITRE 2

#### Création, objectifs, fonctionnalités

##### Article 3

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

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

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

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

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

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

## TOELICHTING BIJ DE ARTIKELEN

### HOOFDSTUK 2

#### Oprichting, doelstellingen, functionaliteiten

##### Artikel 3

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Art. 4

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

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

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

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

- le livre VI du Code de droit économique (Pratiques du marché et protection du consommateur);
- le livre VII du Code de droit économique (Services de paiement et de crédit);
- le livre XII du Code de droit économique;  
(Droit de l'économie électronique);

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

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

#### Art. 4

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

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

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

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

- het boek VI van het Wetboek van economisch recht (Marktpraktijken en consumentenbescherming);
- het boek VII van het Wetboek van economisch recht (Betalings- en kredietdiensten);
- het boek XII van het Wetboek van economisch recht;  
(Recht van de elektronische economie);



— la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage;

— ...

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

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

L'article 4, 3°, dispose que, via *Consumerconnect*, le consommateur pourra effectuer un signalement auprès des services d'inspection du SPF Économie ou d'un service d'inspection visé à l'article 7, 2°, du projet de loi. Il s'agit principalement des services d'inspection faisant partie du partenariat qui a donné lieu à la création du Point de contact. Sur la base des signalements, ces services pourront prendre connaissance d'une éventuelle violation d'une disposition légale, réglementaire ou administrative, ce qui leur permettra de lancer une enquête si cela est jugé opportun.

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

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

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

### CHAPITRE 3

#### Traitement des données personnelles

##### Art. 5

Les deuxième, troisième et quatrième alinéas de l'article 5 précisent quelles instances impliquées dans le traitement des questions, signalements et demandes

— de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage;

— ...

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

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

Artikel 4, 3°, bepaalt dat de consument, via *Consumerconnect*, een melding zal kunnen indienen bij de inspectiediensten van de FOD Economie of een inspectiedienst opgenomen in artikel 7, 2°, van het wetsontwerp. Het gaat voornamelijk om de inspectiediensten die deel uitmaken van het samenwerkingsverband dat aanleiding heeft gegeven tot de oprichting van het Meldpunt. Op grond van de meldingen zullen deze diensten kennis kunnen nemen van een mogelijke inbreuk op een wettelijke, reglementaire of bestuursrechtelijke bepaling, wat hen zal toelaten een onderzoek te starten indien dit opportuun wordt geacht.

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

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

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

### HOOFDSTUK 3

#### Verwerking van persoonsgegevens

##### Art. 5

In het tweede, derde en vierde lid van artikel 5 wordt gespecificeerd welke instanties die betrokken zijn bij de verwerking van de via *Consumerconnect* ingediende

de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation initiés par le biais de la plateforme *Consumerconnect* agissent en qualité de responsable du traitement au sens du règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/ CE (ci-après règlement général sur la protection des données).

#### Art. 6

Le règlement général sur la protection des données prohibe la collecte de données à caractère personnel qui ne sont pas nécessaires à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, en tant qu'application particulière du principe de minimisation.

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

#### Art. 7

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

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

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

Cet article spécifie à quels destinataires quelles catégories de données à caractère personnel collectées

vragen, meldingen en aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, optreden als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna algemene verordening gegevensbescherming).

#### Art. 6

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.

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

#### Art. 7

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

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

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

In dit artikel wordt gespecificeerd aan welke ontvangers welke categorieën persoonsgegevens die zijn verzameld



ou générées dans le cadre de l'utilisation des services offerts via la plateforme sont transmises ou mises à disposition par le SPF Économie, en vue du traitement des questions, signalements et demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation initiés au travers de la plateforme.

#### Art. 8

Aux termes du règlement général sur la protection des données, les données à caractère personnel ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

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

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

*Le ministre de l'Économie,*

Pierre-Yves Dermagne

*Le ministre de la Justice et de la Mer du Nord,*

Paul Van Tigchelt

*La secrétaire d'État  
à la Protection des consommateurs,*

Alexia Bertrand

of gegenereerd in het kader van het gebruik van de via het platform aangeboden diensten, worden doorgegeven of ter beschikking gesteld door de FOD Economie, met het oog op de behandeling van de vragen, meldingen en aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil die zijn ingediend via het platform.

#### Art. 8

Overeenkomstig de algemene verordening gegevensbescherming, kunnen de persoonsgegevens in een vorm die identificatie van de betrokken personen toelaat, niet langer worden bewaard dan gedurende een periode die noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt.

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

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

*De minister van Economie,*

Pierre-Yves Dermagne

*De minister van Justitie en Noordzee,*

Paul Van Tigchelt

*De staatssecretaris  
voor Consumentenbescherming,*

Alexia Bertrand

## AVANT-PROJET DE LOI

soumis à l'avis du Conseil d'État

### Avant-projet de loi portant création de la plateforme numérique pour les consommateurs "Consumerconnect"

#### Chapitre 1<sup>er</sup> - Dispositions générales

**Article 1<sup>er</sup>.** La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Chapitre 2 - Création, objectifs et fonctionnalités

**Art. 3. § 1<sup>er</sup>.** Une plateforme de consommation numérique centrale est créée au sein du SPF Économie, dénommée Consumerconnect.

§ 2. Consumerconnect est un point de contact central où le consommateur peut obtenir des informations et poser des questions en matière de protection des consommateurs, effectuer des signalements auprès des services d'inspection du

## VOORONTWERP VAN WET

onderworpen aan het advies van de Raad van State

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

#### Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

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

**Art. 2.** In deze wet wordt verstaan onder:

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

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

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

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

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

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

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

#### Hoofdstuk 2 - Oprichting, doelstellingen en functionaliteiten

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

§ 2. Consumerconnect is een centraal aanspreekpunt te zijn waar de consument terecht kan voor informatie en het stellen van vragen in verband met consumentenbescherming, voor het indienen van meldingen bij de inspectiediensten van

SPF Économie ou d'un autre service d'inspection et introduire des demandes auprès d'une entité qualifiée.

**Art. 4. Consumerconnect:**

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

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

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

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

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

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

**Chapitre 3 - Traitement des données personnelles**

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

Le SPF Économie agit en tant que responsable du traitement au sens du règlement général sur la protection des données en ce qui concerne les traitements de données à caractère personnel effectués dans le cadre de la fourniture des services mentionnés à l'article 4.

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

Les services publics compétents, entités qualifiées et autres tiers visés à l'article 7, agissent en tant que responsables du traitement en ce qui concerne les traitements de données à caractère personnel qu'ils effectuent ou qui sont effectués sous leur responsabilité dans le cadre de la gestion des questions, signalements et demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation dont il est question à l'article 4, 2° à 4.

**Art. 6.** En vue de la fourniture des services visés à l'article 4, le SPF Économie collecte, auprès du consommateur ou de l'intermédiaire agissant en tant que représentant du

de FOD Economie of bij een andere inspectiedienst en voor het indienen van aanvragen bij een gekwalificeerde entiteit.

**Art. 4. Consumerconnect:**

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

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

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

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

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

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

**Hoofdstuk 3 - Verwerking van persoonsgegevens**

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

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

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

De bevoegde overheidsdiensten, gekwalificeerde entiteiten en andere in artikel 7 bedoelde derden treden op als verwerkingsverantwoordelijken wat betreft de verwerkingen van persoonsgegevens die zij verrichten of die onder hun verantwoordelijkheid worden verricht in het kader van het beheer van de vragen, meldingen en aanvragen tot buitengerechtelijke regelingen van een consumentengeschil waarvan sprake is in artikel 4, 2° tot 4°.

**Art. 6.** Met het oog op de in artikel 4 bedoelde dienstverlening verzamelt en verwerkt de FOD Economie bij de consument of bij de tussenpersoon die optreedt als vertegenwoordiger van

consommateur, et traite les données à caractère personnel suivantes, en vue de la réalisation des objectifs suivants:

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

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

b) les informations fournies par le consommateur ou son représentant en vue d'étayer sa question;

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

a) les nom, prénom, tranche d'âge, code postal et genre du consommateur;

b) une adresse e-mail ou un numéro de téléphone, selon le choix du consommateur ou de son représentant;

c) le numéro de registre national dans le cas où les services d'inspection du SPF Économie doivent vérifier si le consommateur fait l'objet d'une inscription auprès de la Centrale des crédits aux particuliers;

d) les informations fournies par ou pour le consommateur à l'appui de son signalement qui peuvent inclure des données à caractère personnel relatives au consommateur, à son représentant ou à des tiers;

3° pour permettre au consommateur d'initier une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation au moyen de la plateforme Consumerconnect, le SPF Économie collecte, au nom et pour compte du Service de Médiation pour le Consommateur ou d'une autre entité qualifiée pour traiter ladite demande, via un formulaire mis à disposition sur la plateforme Consumerconnect:

a) les nom, prénom, tranche d'âge, et genre du consommateur;

b) une adresse e-mail ou une adresse postale, selon le choix du consommateur;

c) les données à caractère personnel dont le traitement par les entités qualifiées est requis en vue de l'accomplissement de leurs missions légales, en vertu des lois qui instituent ou reconnaissent ces entités qualifiées;

de consument de volgende persoonsgegevens, met het oog op de verwezenlijking van de volgende doeleinden:

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

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

b) de informatie die is verstrekt door de consument of zijn vertegenwoordiger om zijn vraag te onderbouwen;

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

a) de naam, voornaam, leeftijdsgroep, postcode en het gender van de consument;

b) een e-mailadres of een telefoonnummer, naar keuze van de consument of zijn vertegenwoordiger;

c) het rijksregisternummer in het geval de inspectiediensten van de FOD Economie moeten nagaan of de consument is geregistreerd in de Centrale voor Kredieten aan Particulieren;

d) de informatie die door of voor de consument wordt verstrekt ter ondersteuning van zijn melding, en die persoonsgegevens over de consument, zijn vertegenwoordiger of derden kan bevatten;

3° om de consument in staat te stellen een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen via Consumerconnect, verzamelt de FOD Economie, in naam en voor rekening van de Consumentenombudsdienst of een andere gekwalificeerde entiteit om de voornoemd aanvraag te behandelen, via een formulier dat ter beschikking wordt gesteld op Consumerconnect:

a) de naam, voornaam, leeftijdsgroep en het gender van de consument;

b) een e-mailadres of een postadres, naar keuze van de consument;

c) de persoonsgegevens waarvan de verwerking door de gekwalificeerde entiteiten is vereist voor de uitvoering van hun wettelijke opdrachten, krachtens de wetten tot oprichting of erkenning van die gekwalificeerde entiteiten;

d) les informations fournies par le consommateur à l'appui de sa demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation qui peuvent inclure des données à caractère personnel relatives au consommateur ou à des tiers;

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

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

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

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

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

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

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

2° les éventuelles données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation du service visé à l'article 4, 3°, sont transmises par le SPF Économie au Service d'Information et de Recherche Sociale, à l'Autorité des services et marchés financiers, à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, à l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire, à l'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé, au Service public

d) de l'information die door de consument wordt verstrekt ter ondersteuning van zijn aanvraag tot buitengerechtelijke regeling, en die persoonsgegevens over de consument of derden kan bevatten;

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

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

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

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

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

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

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

2° de eventuele persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 3°, worden door de FOD Economie doorgegeven aan de Sociale inlichtingen- en opsporingsdienst, aan de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, aan het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, aan het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen, aan het Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en



fédéral Finances, au Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement, au Service public fédéral Mobilité et Transports, à l'Autorité belge de la Concurrence, à la Banque nationale de Belgique, à la Police Judiciaire Fédérale ou à un autre service d'inspection compétent, dans le cas où le signalement porte sur des faits qui relèvent de leur compétence d'inspection et où ces données sont nécessaires à l'exécution de ces missions légales d'inspection ou de leurs obligations légales;

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

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

b) mises à disposition par le SPF Économie au Service de Médiation pour le Consommateur ou à une autre entité qualifiée pour traiter la demande dans le cas où ce service ou cette entité utilise la plateforme Consumerconnect comme système de gestion;

c) transmises par le SPF Économie au Centre Européen des Consommateurs (CEC) dans le cas où le litige implique une organisation située dans un autre État membre de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande;

d) transmises par le SPF Économie à l'UK International Consumer Centre (UKICC) dans le cas où le litige implique une organisation située en Royaume-Uni.

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

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

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

3° les données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation du service visé à l'article 4, 4°, sont conservées pendant une durée de trois ans à compter

Gezondheidsproducten, aan de Federale Overheidsdienst Financiën, aan de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, aan de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer, aan de Belgische Mededingingsautoriteit, aan de Nationale Bank van België, aan de Federale Gerechtelijke Politie of aan een andere bevoegde inspectiedienst, indien de melding betrekking heeft op feiten die binnen hun inspectiebevoegdheid vallen en indien deze gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die wettelijke inspectieopdrachten of hun wettelijke verplichtingen;

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

a) doorgegeven door de FOD Economie aan de Consumentenombudsdienst of aan een andere entiteit die bevoegd is om de aanvraag te behandelen indien deze dienst of deze entiteit zijn/haar eigen systeem voor geschillenbeheer gebruikt als instrument voor het beheer van het geschil;

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

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

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

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

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

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

3° de persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 4°, worden bewaard gedurende een periode van drie jaar



de la date de la transmission de ces données au Service de Médiation pour le Consommateur ou une autre entité qualifiée pour traiter la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, lorsque ce service ou cette entité utilise son propre système de gestion des litiges comme outil de gestion du litige. Lorsque le Service de Médiation pour le Consommateur ou une autre entité qualifiée utilise la plateforme Consumerconnect comme outil de gestion du litige, la durée maximale de conversation de trois ans commence à courir à compter de la clôture du dossier par ce service ou cette entité;

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

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

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

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

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

#### Chapitre 4 - Entrée en vigueur

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

vanaf de datum van de doorgifte van deze gegevens aan de Consumentenombudsdienst of aan een andere entiteit die bevoegd is om de aanvraag tot buitengerechtelijke geschil te behandelen, indien deze dienst of deze entiteit zijn/haar eigen systeem voor geschillenbeheer gebruikt als instrument voor het beheer van het geschil. Wanneer de Consumentenombudsdienst of een andere gekwalificeerde entiteit Consumerconnect gebruikt als instrument voor het beheer van het geschil, begint de maximale bewaartermijn van drie jaar te lopen vanaf de datum waarop het dossier door deze dienst of entiteit is afgesloten;

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

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

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

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

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

#### Hoofdstuk 4 - Inwerkingtreding

**Art. 9.** Deze wet treedt in werking op ....

# Analyse d'impact de la réglementation

## RiA-AiR

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

### Fiche signalétique

#### Auteur .a.

Membre du Gouvernement compétent	Madame Alexia BERTRAND – Secrétaire d’Etat à la Protection des consommateurs
Contact cellule stratégique (nom, email, tél.)	Pascal Dubois, <a href="mailto:pascal@bertrand.fed.be">pascal@bertrand.fed.be</a> , 0473/94.46.09
Administration compétente	SPF Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie
Contact administration (nom, email, tél.)	Tom Dalemans, <a href="mailto:tom.dalemans@economie.fgov.be">tom.dalemans@economie.fgov.be</a> , 02/277.85.99 – 0475/51.12.19

#### Projet .b.

Titre du projet de réglementation	Avant-projet de loi instituant la plateforme numérique pour les consommateurs « Consumer Connect »	
Description succincte du projet de réglementation en mentionnant l'origine réglementaire (traités, directive, accord de coopération, actualité, ...), les objectifs poursuivis et la mise en œuvre.	L'avant-projet de loi instaure le cadre légal nécessaire à la mise en place d'une plateforme numérique à destination des consommateurs, « Consumer Connect ». Il règle les missions de la plateforme et encadre le traitement des données personnelles par celle-ci (volet GDPR). L'objectif de la plateforme « Consumer Connect » est d'offrir aux citoyens une porte d'accès centrale aux informations et services concernant la protection des consommateurs. La plateforme offrira également la possibilité d'introduire un signalement auprès de l'inspection économique du SPF Economie. Enfin, les consommateurs pourront contacter les entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation afin de tenter de trouver une solution amiable à leur conflit avec l'entreprise.	
Analyses d'impact déjà réalisées	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Si oui, veuillez joindre une copie ou indiquer la référence du document : __

#### Consultations sur le projet de réglementation .c.

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

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

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

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

Juin 2023

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



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

### Lutte contre la pauvreté .1.

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

Impact positif  Impact négatif  Expliquez.

Pas d'impact

Afin de favoriser l'inclusion de tous les consommateurs, un e-guichet physique sera mis en place au sein des bâtiments du SPF Economie. Le consommateur peut accéder à Consumer Connect via cet e-guichet. Pour faciliter cet accès, il recevra l'aide nécessaire, par exemple en l'aidant à formuler une question précise ou en le guidant à travers les fonctions de recherche de la plateforme.

### Égalité des chances et cohésion sociale .2.

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

Impact positif  Impact négatif  Expliquez.

Pas d'impact

La plateforme « ConsumerConnect » a pour objectif de renforcer l'accès des citoyens à l'information en matière de protection des consommateurs : 1) en reprenant des informations générales directement sur son site, « en self-service » pour le consommateur 2) par le biais de guides du consommateur qui vont accompagner le consommateur dans sa recherche d'information, 3) en permettant de poser une question au contact center. La plateforme permet également de signaler à l'inspection économique les violations présumées des dispositions légales par les entreprises. Enfin, le consommateur pourra utiliser la plateforme pour contacter les entités qualifiées afin de tenter de trouver une solution amiable à son litige de consommation. Les personnes plus vulnérables, n'ayant pas ou peu accès à internet, sont prises en considération. Un e-guichet est mis à la disposition des consommateurs au sein des bâtiments du SPF Economie. Ils y recevront l'assistance d'un collaborateur du SPF Economie, afin d'être guidés dans la navigation sur la plateforme. Cet accès central à l'information et aux services en matière de protection des consommateurs renforce la protection des consommateurs.

### Égalité entre les femmes et les hommes .3.

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

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

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

Si aucune personne n'est concernée, expliquez pourquoi.

Tous les consommateurs sont concernés, sans distinction de leur genre.

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

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

Il n'y a pas de différence entre la situation des femmes et celle des hommes.

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

3. Certaines de ces différences limitent-elles l'accès aux ressources ou l'exercice des droits fondamentaux des femmes ou des hommes (différences problématiques) ? [O/N] > expliquez  
/
4. Compte tenu des réponses aux questions précédentes, identifiez les impacts positifs et négatifs du projet sur l'égalité des femmes et les hommes ?  
/
- ↓ S'il y a des impacts négatifs, répondez à la question 5.
5. Quelles mesures sont prises pour alléger / compenser les impacts négatifs ?  
/

**Santé .4.**

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

Impact positif  Impact négatif

↓ Expliquez.

Pas d'impact

--

**Emploi .5.**

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

Impact positif  Impact négatif

↓ Expliquez.

Pas d'impact

--

**Modes de consommation et production .6.**

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

Impact positif  Impact négatif

↓ Expliquez.

Pas d'impact

Un meilleur accès à l'information en matière de protection des consommateurs, à l'inspection économique et aux entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation renforcera la protection des consommateurs. Ceci devrait inciter les entreprises à mieux respecter les droits des consommateurs.

**Développement économique .7.**

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

Impact positif  Impact négatif

↓ Expliquez.

Pas d'impact

Une plus grande accessibilité à l'information en matière de protection des consommateurs, à l'inspection économique et aux entités qualifiées devrait améliorer le fonctionnement et la transparence du marché et ainsi contribuer au développement économique.

**Investissements .8.**

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

Impact positif  Impact négatif

↓ Expliquez.

Pas d'impact

--

**Recherche et développement .9.**

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

Impact positif     Impact négatif

↓ Expliquez.

Pas d'impact

--

**PME .10.**

Impact sur le développement des PME.

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

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

Si aucune entreprise n'est concernée, expliquez pourquoi.

Toutes les PME sont indirectement concernées puisque les consommateurs pourront signaler à l'inspection économique leurs infractions présumées à la législation et / ou tenter de trouver une solution amiable avec leurs cocontractants avec l'aide des entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

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

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

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

Par l'augmentation de la visibilité des entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, les entreprises seront davantage invitées à essayer de trouver une solution amiable dans les conflits avec les consommateurs. Cela pourrait ainsi réduire le nombre d'actions en justice. L'augmentation de règlements extrajudiciaires et la diminution de procédures judiciaires pourraient améliorer l'image des PME. En facilitant l'accès aux informations en matière de protection des consommateurs, les entreprises devraient recevoir moins de demandes infondées de la part des consommateurs. Ceux-ci seront plus conscients de leurs droits et obligations.

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

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

--

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

--

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

--

**Charges administratives .11.**

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

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

**1. Identifiez, par groupe concerné, les formalités et les obligations nécessaires à l'application de la réglementation. S'il n'y a aucune formalité ou obligation, expliquez pourquoi.**

a. Il n'y a pas d'obligations administratives spécifiques. Les différentes fonctionnalités offertes par Consumer Connect existent déjà mais sont dispersées sur différents sites internet. Il est nécessaire de remplir des formulaires spécifiques sur chaque site pour introduire un dossier.

b. Il n'y a pas l'obligation administrative spécifique. Le consommateur pourra trouver toutes les fonctionnalités sur la plateforme. Il y a une centralisation des données par la création d'un portail individuel pour le consommateur où il retrouvera toutes les demandes déjà introduites par lui, leur statut, etc.



<p>↓ S'il y a des formalités et des obligations dans la réglementation actuelle*, répondez aux questions 2a à 4a.</p> <p>2. Quels documents et informations chaque groupe concerné doit-il fournir ?</p> <p>a. /</p> <p>3. Comment s'effectue la récolte des informations et des documents, par groupe concerné ?</p> <p>a. /</p> <p>4. Quelles est la périodicité des formalités et des obligations, par groupe concerné ?</p> <p>a. /</p> <p>5. Quelles mesures sont prises pour alléger / compenser les éventuels impacts négatifs ?</p> <p>/</p>	<p>↓ S'il y a des formalités et des obligations dans la réglementation en projet**, répondez aux questions 2b à 4b.</p> <p>b. /</p> <p>b. /</p> <p>b. /</p>
--	---

**Énergie .12.**

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

Impact positif   
  Impact négatif   
 ↓ Expliquez.

Pas d'impact

--

**Mobilité .13.**

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

Impact positif   
  Impact négatif   
 ↓ Expliquez.

Pas d'impact

--

**Alimentation .14.**

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

Impact positif   
  Impact négatif   
 ↓ Expliquez.

Pas d'impact

--

**Changements climatiques .15.**

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

Impact positif   
  Impact négatif   
 ↓ Expliquez.

Pas d'impact

--

**Ressources naturelles .16.**

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

Impact positif     Impact négatif     Expliquez.     Pas d'impact

--

**Air intérieur et extérieur .17.**

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

Impact positif     Impact négatif     Expliquez.     Pas d'impact

--

**Biodiversité .18.**

Niveaux de la diversité biologique, état des écosystèmes (restauration, conservation, valorisation, zones protégées), altération et fragmentation des habitats, biotechnologies, brevets d'invention sur la matière biologique, utilisation des ressources génétiques, services rendus par les écosystèmes (purification de l'eau et de l'air, ...), espèces domestiquées ou cultivées, espèces exotiques envahissantes, espèces menacées.

Impact positif     Impact négatif     Expliquez.     Pas d'impact

--

**Nuisances .19.**

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

Impact positif     Impact négatif     Expliquez.     Pas d'impact

--

**Autorités publiques .20.**

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

Impact positif     Impact négatif     Expliquez.     Pas d'impact

Le service public (aux consommateurs) est amélioré.

**Cohérence des politiques en faveur du développement .21.**

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

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

<input type="radio"/> sécurité alimentaire	<input type="radio"/> revenus et mobilisations de ressources domestiques (taxation)
<input type="radio"/> santé et accès aux médicaments	<input type="radio"/> mobilité des personnes
<input type="radio"/> travail décent	<input type="radio"/> environnement et changements climatiques (mécanismes de développement propre)
<input type="radio"/> commerce local et international	<input type="radio"/> paix et sécurité

Expliquez si aucun pays en développement n'est concerné.

[Aucun pays en développement n'est concerné. L'avant-projet de loi a pour but de mettre en place une plateforme accessible aux citoyens afin de leur assurer une meilleure information en matière de protection des consommateurs et un accès aisé à l'inspection économique, chargée du contrôle du respect de la législation protectrice des consommateurs.](#)

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

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

--

Formulaire AIR - v2 – oct. 2014

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

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

--

## Regelgevingsimpactanalyse

### RIa-AiR

- :: Vul het formulier bij voorkeur online in [ria-air.fed.be](http://ria-air.fed.be)
- :: Contacteer de helpdesk indien nodig [ria-air@premier.fed.be](mailto:ria-air@premier.fed.be)
- :: Raadpleeg de handleiding, de FAQ, enz. [www.vereenvoudiging.be](http://www.vereenvoudiging.be)

#### Beschrijvende fiche

##### Auteur .a.

Bevoegd regeringslid	Mevrouw Alexia BERTRAND – Staatssecretaris voor Consumentenbescherming
Contactpersoon beleidscel (Naam, E-mail, Tel. Nr.)	Pascal Dubois, <a href="mailto:pascal@bertrand.fed.be">pascal@bertrand.fed.be</a> , 0473/94.46.09
Overheidsdienst	FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie
Contactpersoon overheidsdienst (Naam, E-mail, Tel. Nr.)	Tom Dalemans, <a href="mailto:tom.dalemans@economie.fgov.be">tom.dalemans@economie.fgov.be</a> , 02/277.85.99 – 0475/51.12.19

##### Ontwerp .b.

Titel van het ontwerp van regelgeving	Voorontwerp van wet houdende oprichting van het digitaal consumentenplatform "Consumer connect"
Korte beschrijving van het ontwerp van regelgeving met vermelding van de oorsprong (verdrag, richtlijn, samenwerkingsakkoord, actualiteit, ...), de beoogde doelen van uitvoering.	Het voorontwerp van wet stelt het wettelijk kader vast dat nodig is voor het opzetten van een digitaal platform voor consumenten, "Consumer Connect". Het regelt de taken van het platform en biedt een kader voor de verwerking van persoonsgegevens door het platform (AVG-luik). Het doel van het platform "Consumer Connect" is om burgers een centrale toegangspoort te bieden tot informatie en diensten op het gebied van consumentenbescherming. Het platform zal ook de mogelijkheid bieden om een melding in te dienen bij de Economische Inspectie van de FOD Economie. Tot slot kunnen consumenten contact opnemen met de gekwalificeerde entiteiten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen om te proberen een minnelijke oplossing te vinden voor hun geschil met een onderneming.
Impactanalyses reeds uitgevoerd	<input type="checkbox"/> Ja    Indien ja, gelieve een kopie bij te voegen of de referentie van het document te vermelden: __ <input checked="" type="checkbox"/> Nee

##### Raadpleging over het ontwerp van regelgeving .c.

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

##### Bronnen gebruikt om de impactanalyse uit te voeren .d.

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

---

**Datum van beëindiging van de impactanalyse .e.**

Juni 2023

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

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

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



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

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

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

### Kansarmoedebestrijding .1.

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

Positieve impact     Negatieve impact    ↓ Leg uit.

Geen impact

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

### Gelijke Kansen en sociale cohesie .2.

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

Positieve impact     Negatieve impact    ↓ Leg uit.

Geen impact

Het doel van het platform "ConsumerConnect" is om de toegang van consumenten tot informatie over consumentenbescherming te verbeteren: 1) door algemene informatie rechtstreeks op het platform aan te bieden, 2) door middel van consumentengidsen die de consument helpen bij het zoeken naar de voor hem informatie, 3) door hem de mogelijkheid te bieden een vraag te stellen aan het contactcentrum. Het platform laat eveneens toe om vermoedelijke inbreuken op wettelijke bepalingen door ondernemingen te melden aan de Economische Inspectie. Tot slot kunnen consumenten het platform gebruiken om contact op te nemen met gekwalificeerde entiteiten in een poging om een minnelijke regeling te vinden voor hun consumentengeschil. Er wordt ook rekening gehouden met de meest kwetsbare mensen, die weinig of geen toegang hebben tot het internet. Een e-loket is beschikbaar voor consumenten in de gebouwen van de FOD Economie. Ze krijgen hulp van een medewerker van FOD Economie om zich wegwijs te maken op het platform. Deze centrale toegang tot informatie en diensten voor consumentenbescherming versterkt de consumentenbescherming.

### Gelijkheid van vrouwen en mannen .3.

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

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

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

Indien geen enkele persoon betrokken is, leg uit waarom.

Alle consumenten zijn betrokken, zonder onderscheid in geslacht.

↓ Indien er personen betrokken zijn, beantwoord dan vraag 2.

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

Er is geen verschil tussen de situatie van vrouwen en deze van mannen.



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

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

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

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

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

**Gezondheid .4.**

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

 Positieve impact Negatieve impact

↓ Leg uit.

 Geen impact**Werkgelegenheid .5.**

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

 Positieve impact Negatieve impact

↓ Leg uit.

 Geen impact**Consumptie- en productiepatronen .6.**

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

 Positieve impact Negatieve impact

↓ Leg uit.

 Geen impact

Een betere toegang tot de informatie inzake consumentenbescherming, tot de economische inspectie en de gekwalificeerde entiteiten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen zal de consumentenbescherming verhogen. Dit zou ondernemingen moeten stimuleren om beter de rechten van consumenten te respecteren.

**Economische ontwikkeling .7.**

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

 Positieve impact Negatieve impact

↓ Leg uit.

 Geen impact

Een grotere toegang tot informatie inzake consumentenbescherming, tot de economische inspectie en de gekwalificeerde entiteiten zou het functioneren en de transparantie van de markt moet verbeteren en zo bijdragen aan de economische ontwikkeling.

**Investeringen .8.**

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

RIA formulier - v2 - oct. 2014

Positieve impact     Negatieve impact     Leg uit.     Geen impact

--

**Onderzoek en ontwikkeling .9.**

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

Positieve impact     Negatieve impact     Leg uit.     Geen impact

--

**Kmo's .10.**

Impact op de ontwikkeling van de kmo's.

1. Welke ondernemingen zijn rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken?  
Beschrijf de sector(en), het aantal ondernemingen, het % kmo's (< 50 werknemers), waaronder het % micro-ondernemingen (< 10 werknemers).  
Indien geen enkele onderneming betrokken is, leg uit waarom.

Alle kmo's zijn indirect betrokken aangezien consumenten informatie over vermoedelijke inbreuken op de wetgeving kunnen melden aan de economische inspectie en/of kunnen proberen een minnelijke oplossing te vinden met hun medecontractant met de hulp van de gekwalificeerde entiteiten voor de buitengerechtigde regeling van consumentengeschillen.

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

2. Identificeer de positieve en negatieve impact van het ontwerp op de kmo's.  
N.B. De impact op de administratieve lasten moet bij thema 11 gedetailleerd worden.

Door de verhoging van de zichtbaarheid van de gekwalificeerde entiteiten voor de buitengerechtigde regeling van consumentengeschillen, zullen de ondernemingen meer uitgenodigd worden om een minnelijke oplossing in geschillen met consumenten te vinden. Dit zou het aantal vorderingen in rechte kunnen verminderen. De toename van de minnelijke regeling en de afname van juridische procedures zou het imago van kmo's kunnen verbeteren. Door een eenvoudigere toegang tot informatie inzake consumentenbescherming, zouden de ondernemingen minder ongegronde vragen van consumenten moeten ontvangen. Deze zullen meer op de hoogte zijn van hun rechten en verplichtingen.

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

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

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

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

**Administratieve lasten .11.**

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

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

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

a. Er is geen specifieke administratieve verplichting. De verschillende functionaliteiten geboden door Consumer connect bestaan reeds maar zijn verspreid op verschillende websites. Het is nodig om

b. Er is geen specifieke administratieve verplichting. De consument zal alle functionaliteiten op het platform kunnen vinden. Er zal een centralisatie van gegevens zijn door de creatie van een individueel portaal voor

5 / 8

<p>verschillende specifieke formulieren in te vullen op elke website voor het indienen van een dossier.</p>	<p>de consument waar hij alle vragen die reeds door hem werden ingediend zal kunnen terugvinden, hun status, enzovoort.</p>
<p>↓ Indien er formaliteiten en/of verplichtingen zijn in de huidige* regelgeving, beantwoord dan vragen 2a tot 4a.</p>	<p>↓ Indien er formaliteiten en/of verplichtingen zijn in het ontwerp van regelgeving**, beantwoord dan vragen 2b tot 4b.</p>
<p>2. Welke documenten en informatie moet elke betrokken doelgroep verschaffen?</p> <p>a. / b. /</p>	
<p>3. Hoe worden deze documenten en informatie, per betrokken doelgroep, ingezameld?</p> <p>a. / b. /</p>	
<p>4. Welke is de periodiciteit van de formaliteiten en verplichtingen, per betrokken doelgroep?</p> <p>a. / b. /</p>	
<p>5. Welke maatregelen worden genomen om de eventuele negatieve impact te verlichten / te compenseren?</p> <p>/</p>	

**Energie .12.**

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

Positieve impact   
  Negatieve impact   
  Leg uit.   
  Geen impact

--

**Mobiliteit .13.**

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

Positieve impact   
  Negatieve impact   
  Leg uit.   
  Geen impact

--

**Voeding .14.**

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

Positieve impact   
  Negatieve impact   
  Leg uit.   
  Geen impact

--

**Klimaatverandering .15.**

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

Positieve impact   
  Negatieve impact   
  Leg uit.   
  Geen impact

--

**Natuurlijke hulpbronnen .16.**

RIA formulier - v2 - oct. 2014

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

Positieve impact     Negatieve impact     Leg uit.     Geen impact

--

**Buiten- en binnenlucht .17.**

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

Positieve impact     Negatieve impact     Leg uit.     Geen impact

--

**Biodiversiteit .18.**

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

Positieve impact     Negatieve impact     Leg uit.     Geen impact

--

**Hinder .19.**

Geluids-, geur- of visuele hinder, trillingen, ioniserende, niet-ioniserende en elektromagnetische stralingen, lichtoverlast.

Positieve impact     Negatieve impact     Leg uit.     Geen impact

--

**Overheid .20.**

Democratische werking van de organen voor overleg en beraadslaging, dienstverlening aan gebruikers, klachten, beroep, protestbewegingen, wijze van uitvoering, overheidsinvesteringen.

Positieve impact     Negatieve impact     Leg uit.     Geen impact

[De openbare dienstverlening \(aan consumenten\) wordt verbeterd.](#)

**Beleidscoherentie ten gunste van ontwikkeling .21.**

Inachtneming van de onbedoelde neveneffecten van de Belgische beleidsmaatregelen op de belangen van de ontwikkelingslanden.

1. Identificeer de eventuele rechtstreekse of onrechtstreekse impact van het ontwerp op de ontwikkelingslanden op het vlak van:

- voedselveiligheid
- gezondheid en toegang tot geneesmiddelen
- waardig werk
- lokale en internationale handel
- inkomens en mobilisering van lokale middelen (taxatie)
- mobiliteit van personen
- leefmilieu en klimaatverandering (mechanismen voor schone ontwikkeling)
- vrede en veiligheid

Indien er geen enkel ontwikkelingsland betrokken is, leg uit waarom.

[Geen enkel ontwikkelingsland is betrokken. Het voorontwerp van wet heeft tot doel een toegankelijk platform voor consumenten op te zetten teneinde een betere informatie te verzekeren inzake consumentenbescherming en een eenvoudige toegang tot de economische inspectie, belast met de controle op de naleving van de wetgeving inzake consumentenbescherming.](#)

Indien er een positieve en/of negatieve impact is, beantwoord dan vraag 2.

2. Verduidelijk de impact per regionale groepen of economische categorieën (eventueel landen oplijsten). Zie bijlage



Indien er een negatieve impact is, beantwoord dan vraag 3.

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

--

**AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT**  
**N° 74.276/1/V DU 11 AOÛT 2023**

Le 24 juillet 2023, le Conseil d'État, section de législation, a été invité par la Secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice à communiquer un avis dans un délai de trente jours, prorogé de plein droit jusqu'au 7 septembre 2023<sup>''</sup>, sur un avant-projet de loi 'portant création de la plateforme numérique pour les consommateurs 'Consumerconnect''.

L'avant-projet a été examiné par la première chambre des vacations le 8 août 2023. La chambre était composée de Wilfried VAN VAERENBERGH, premier président du Conseil d'État, Paul LEMMENS et Geert DEBERSAQUES, présidents de chambre, Jan VELAERS, assesseur, et Annemie GOOSSENS, greffier.

Le rapport a été présenté par Katrien DIDDEN, auditeur.

La concordance entre la version française et la version néerlandaise de l'avis a été vérifiée sous le contrôle de Paul LEMMENS, président de chambre.

L'avis, dont le texte suit, a été donné le 11 août 2023.

\*

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

\*

PORTÉE DE L'AVANT-PROJET

2. L'avant-projet de loi soumis pour avis a pour objet de créer au sein du Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie (ci-après: SPF Économie) une plateforme de consommation numérique centrale, dénommée "Consumerconnect" (article 3, § 1<sup>er</sup>, de l'avant-projet).

La plateforme fera office de point de contact central où le consommateur peut obtenir des informations et poser des questions en matière de protection des consommateurs. Elle permettra également d'effectuer un signalement auprès des

<sup>''</sup> Ce délai résulte de l'article 84, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, *in fine*, des lois 'sur le Conseil d'État', coordonnées le 12 janvier 1973 qui précise que ce délai est prolongé de plein droit de quinze jours lorsqu'il prend cours du 15 juillet au 31 juillet ou lorsqu'il expire entre le 15 juillet et le 15 août.

<sup>1</sup> S'agissant d'un avant-projet de loi, on entend par "fondement juridique" la conformité avec les normes supérieures.

**ADVIES VAN DE RAAD VAN STATE**  
**NR. 74.276/1/V VAN 11 AUGUSTUS 2023**

Op 24 juli 2023 is de Raad van State, afdeling Wetgeving, door de Staatssecretaris voor Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie verzocht binnen een termijn van dertig dagen, van rechtswege verlengd tot 7 september 2023, een advies te verstrekken over een voorontwerp van wet 'houdende oprichting van het digitaal consumentenplatform 'Consumerconnect''.

Het voorontwerp is door de eerste vakantiekamer onderzocht op 8 augustus 2023. De kamer was samengesteld uit Wilfried VAN VAERENBERGH, eerste voorzitter van de Raad van State, Paul LEMMENS en Geert DEBERSAQUES, kamervoorzitters, Jan VELAERS, assessor, en Annemie GOOSSENS, griffier.

Het verslag is uitgebracht door Katrien DIDDEN, auditeur.

De overeenstemming tussen de Franse en de Nederlandse tekst van het advies is nagezien onder toezicht van Paul LEMMENS, kamervoorzitter.

Het advies, waarvan de tekst hierna volgt, is gegeven op 11 augustus 2023.

\*

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

\*

STREKKING VAN HET VOORONTWERP

2. Het om advies voorgelegde voorontwerp van wet strekt tot de oprichting binnen de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O, Middenstand en Energie (hierna: FOD Economie) van een centraal digitaal consumentenplatform, genaamd "Consumerconnect" (artikel 3, § 1, van het voorontwerp).

Het platform zal fungeren als centraal aanspreekpunt waar de consument terecht kan voor informatie en vragen in verband met consumentenbescherming. Het platform zal ook de mogelijkheid bieden om een melding in te dienen bij de

<sup>\*</sup> Deze verlenging vloeit voort uit artikel 84, § 1, eerste lid, 2<sup>o</sup>, *in fine*, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, waarin wordt bepaald dat deze termijn van rechtswege verlengd wordt met vijftien dagen wanneer hij begint te lopen tussen 15 juli en 31 juli of wanneer hij verstrijkt tussen 15 juli en 15 augustus.

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

services d'inspection du SPF Économie ou d'introduire une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation auprès d'une entité visée à l'article 1.19, 4°, du Code de droit économique (article 3, § 2, de l'avant-projet; voir également l'article 4).

La majorité des dispositions de l'avant-projet concernent le traitement de données à caractère personnel par le SPF Économie, dans le cadre du fonctionnement de la plateforme. À cet égard, l'avant-projet contient des dispositions relatives aux responsables du traitement (article 5), aux catégories de données à caractère personnel et aux objectifs pour lesquels elles sont traitées (article 6), à la transmission de données à caractère personnel à des tiers (article 7) et au délai de conservation des données (article 8).

#### FORMALITÉS

3. En application de l'article 36, paragraphe 4, du règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 'relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)' (RGPD), combiné avec l'article 57, paragraphe 1, c), et le considérant 96 de ce règlement, les auteurs de l'avant-projet ont soumis son texte à l'avis de l'Autorité de protection des données.

L'avis de l'Autorité de protection des données a été demandé en même temps que l'avis du Conseil d'État. Si l'avis précité devait encore donner lieu à des modifications du texte soumis au Conseil d'État<sup>2</sup>, les dispositions modifiées ou ajoutées devraient être soumises à la section de législation, conformément à la prescription de l'article 3, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, des lois sur le Conseil d'État.

#### EXAMEN DU TEXTE

##### Article 3

4. Dans le texte néerlandais de l'article 3, § 2, de l'avant-projet, on supprimera les mots "te zijn".

##### Article 5

5. Selon l'article 5, alinéa 3, de l'avant-projet, le SPF Économie est chargé du transfert ou de la mise à disposition des données à caractère personnel et des documents "aux entités qualifiées et aux services d'inspection visés à l'article 7, 2<sup>o</sup>".

<sup>2</sup> À savoir d'autres modifications que celles dont fait état le présent avis ou que celles visant à répondre aux observations formulées dans le présent avis.

inspectiediensten van de FOD Economie of om een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen bij een entiteit als bedoeld bij artikel 1.19, 4°, van het Wetboek van economisch recht (artikel 3, § 2, van het voorontwerp; zie ook artikel 4).

De meeste bepalingen van het voorontwerp hebben betrekking op de verwerking van persoonsgegevens door de FOD Economie, in het kader van de werking van het platform. In dat verband bevat het voorontwerp bepalingen inzake de verwerkingsverantwoordelijken (artikel 5), de categorieën van persoonsgegevens en de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt (artikel 6), het doorgeven van persoonsgegevens aan derden (artikel 7) en de bewaartermijn van de gegevens (artikel 8).

#### VORMVEREISTEN

3. Met toepassing van artikel 36, lid 4, van verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 'betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming)' (AVG), gelezen in samenhang met artikel 57, lid 1, c), en overweging 96 van die verordening, hebben de stellers van het voorontwerp de tekst ervan voor advies voorgelegd aan de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Het advies van de Gegevensbeschermingsautoriteit werd gelijktijdig met het advies van de Raad van State gevraagd. Indien de aan de Raad van State voorgelegde tekst ten gevolge van het voornoemde advies nog wijzigingen zou ondergaan,<sup>2</sup> moeten de gewijzigde of toegevoegde bepalingen, ter inachtneming van het voorschrift van artikel 3, § 1, eerste lid, van de wetten op de Raad van State, alsnog aan de afdeling Wetgeving worden voorgelegd.

#### ONDERZOEK VAN DE TEKST

##### Artikel 3

4. In de Nederlandse tekst van artikel 3, § 2, van het voorontwerp dienen de woorden "te zijn" te worden geschrapt.

##### Artikel 5

5. Volgens artikel 5, derde lid, van het voorontwerp staat de FOD Economie in voor het overdragen of het ter beschikking stellen van persoonsgegevens en documenten "aan de gekwalificeerde entiteiten en aan de inspectiediensten zoals bedoeld in artikel 7, 2<sup>o</sup>".

<sup>2</sup> Namelijk andere wijzigingen dan diegene waarvan in dit advies melding wordt gemaakt of wijzigingen die ertoe strekken tegemoet te komen aan hetgeen in dit advies wordt opgemerkt.

L'article 7 de l'avant-projet prévoit toute une série de services auxquels le SPF Économie peut communiquer les données à caractère personnel. Il s'agit à cet égard de services autres que les seuls entités qualifiées (voir l'article 7, 3°, combiné avec l'article 4, 4°) et services d'inspection (voir l'article 7, 2°, combiné avec l'article 4, 3°). On n'aperçoit pas clairement pourquoi l'article 5, alinéa 3, ne fait pas référence à tous les tiers visés à l'article 7.

6. Selon l'article 5, alinéa 4, de l'avant-projet, "[l]es services publics compétents, entités qualifiées et autres tiers visés à l'article 7" agissent en tant que responsables du traitement de données à caractère personnel dans le cadre des missions de Consumerconnect.

Dans le prolongement de l'observation 5, le Conseil d'État se demande s'il ne serait pas préférable de faire simplement référence à tous les services (établis en Belgique) visés à l'article 7, sans les préciser en l'espèce.

#### Article 7

7. L'article 7 de l'avant-projet énumère trois catégories de tiers auxquels le SPF Économie peut communiquer des données à caractère personnel. Le 1° concerne "les données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation des services visés à l'article 4, 2° et 4°". Le 3° porte sur "les données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation du service visé à l'article 4, 4°". Il semble ainsi y avoir un chevauchement en ce qui concerne la communication des données à caractère personnel dans le cadre de la prestation des services visés à l'article 4, 4°.

Il apparaît au Conseil d'État qu'il peut être remédié facilement à ce chevauchement, à savoir en supprimant à l'article 7, 1°, la référence à l'article 4, 4°, et en omettant également aux points a) et b) chaque fois les mots "ou la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation". Les données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation des services visés à l'article 4, 4°, ne feraient dès lors plus l'objet que de l'article 7, 3°.

*Le greffier,*

Annemie GOOSSENS

*Le président,*

Wilfried VAN VAERENBERGH

Artikel 7 van het voorontwerp voorziet in een ganse reeks diensten waaraan de FOD Economie persoonsgegevens kan meedelen. Het gaat daarbij om andere diensten dan enkel de gekwalificeerde entiteiten (zie artikel 7, 3°, *juncto* artikel 4, 4°) en inspectiediensten (zie artikel 7, 2°, *juncto* artikel 4, 3°). Het is niet duidelijk waarom in artikel 5, derde lid, niet verwezen wordt naar alle derden bedoeld in artikel 7.

6. Volgens artikel 5, vierde lid, van het voorontwerp treden "[d]e bevoegde overheidsdiensten, gekwalificeerde entiteiten en andere in artikel 7 bedoelde derden" op als verantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de opdrachten van Consumerconnect.

De Raad van State vraagt zich af, in het verlengde van opmerking 5, of het niet beter zou zijn om eenvoudig te verwijzen naar alle (in België gevestigde) diensten bedoeld in artikel 7, zonder ze hier nader te specificeren.

#### Artikel 7

7. In artikel 7 van het voorontwerp worden drie categorieën van derden opgesomd, waaraan de FOD Economie persoonsgegevens kan meedelen. Punt 1° heeft betrekking op "de persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 2° en 4°". Punt 3° heeft betrekking op "de persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 4°". Er lijkt aldus een overlapping te zijn in verband met de mededeling van de persoonsgegevens in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 4°.

Het komt de Raad van State voor dat die overlapping op een eenvoudige wijze weggewerkt kan worden, door met name in artikel 7, 1°, de verwijzing naar artikel 4, 4°, weg te laten, en door voorts in a) en b) de woorden "of de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil" telkens weg te laten. De persoonsgegevens verzameld of gegenereerd in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 4°, zouden dan nog enkel het voorwerp uitmaken van artikel 7, 3°.

*De griffier,*

Annemie GOOSSENS

*De voorzitter,*

Wilfried VAN VAERENBERGH



**PROJET DE LOI**

PHILIPPE,

ROI DES BELGES,

*À tous, présents et à venir,*

SALUT.

Sur la proposition du ministre de l'Économie, du ministre de la Justice et de la Mer du Nord et de la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs,

NOUS AVONS ARRÊTÉ ET ARRÊTONS:

Le ministre de l'Économie, le ministre de la Justice et de la Mer du Nord et la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs sont chargés de présenter en notre nom à la Chambre des représentants le projet de loi dont la teneur suit:

CHAPITRE 1<sup>ER</sup>**Dispositions générales**Article 1<sup>er</sup>

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

## Art. 2

Au sens de la présente loi, on entend par:

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

2° SPF Économie: le Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie;

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

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

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

**WETSONTWERP**

FILIP,

KONING DER BELGEN,

*Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,*

ONZE GROET.

Op de voordracht van de minister van Economie, de minister van Justitie en Noordzee en de staatssecretaris voor Consumentenbescherming,

HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ:

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

## HOOFDSTUK 1

**Algemene bepalingen**

## Artikel 1

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

## Art. 2

In deze wet wordt verstaan onder:

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

2° FOD Economie: de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie;

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

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

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

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

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

## CHAPITRE 2

### Création, objectifs et fonctionnalités

#### Art. 3

§ 1<sup>er</sup>. Une plateforme numérique centrale pour les consommateurs est créée au sein du SPF Économie, dénommée *Consumerconnect*.

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

#### Art. 4

*Consumerconnect*:

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

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

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

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

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

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

## HOOFDSTUK 2

### Oprichting, doelstellingen en functionaliteiten

#### Art. 3

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

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

#### Art. 4

*Consumerconnect*:

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

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

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

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

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

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

### CHAPITRE 3

#### Traitement des données personnelles

##### Art. 5

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

Le SPF Économie agit en tant que responsable du traitement au sens du règlement général sur la protection des données en ce qui concerne les traitements de données à caractère personnel effectués dans le cadre de la fourniture des services mentionnés à l'article 4.

Le SPF Économie est chargé du transfert ou de la mise à disposition des données à caractère personnel et des documents fournis par le consommateur via *Consumerconnect* aux tiers visés à l'article 7.

Les tiers visés à l'article 7 agissent en tant que responsables du traitement en ce qui concerne les traitements de données à caractère personnel qu'ils effectuent ou qui sont effectués sous leur responsabilité dans le cadre de la gestion des questions, signalements et demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation dont il est question à l'article 4, 2° à 4.

##### Art. 6

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

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

a) une adresse e-mail, une adresse postale ou un numéro de téléphone, selon le choix du consommateur ou

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

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

### HOOFDSTUK 3

#### Verwerking van persoonsgegevens

##### Art. 5

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

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

De FOD Economie staat in voor het overdragen of het ter beschikking stellen van de door de consument via *Consumerconnect* bezorgde persoonsgegevens en documenten aan de in artikel 7 bedoelde derden.

De in artikel 7 bedoelde derden treden op als verwerkingsverantwoordelijken wat betreft de verwerkingen van persoonsgegevens die zij verrichten of die onder hun verantwoordelijkheid worden verricht in het kader van het beheer van de vragen, meldingen en aanvragen tot buitengerechtelijke regelingen van een consumentengeschil waarvan sprake is in artikel 4, 2° tot 4°.

##### Art. 6

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

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

a) een e-mailadres, een postadres of een telefoonnummer, naar keuze van de consument of zijn

de son représentant, afin que les agents du SPF Économie puissent solliciter auprès de lui d'éventuels compléments d'information et répondre à sa question, ainsi que;

b) les informations fournies par le consommateur ou son représentant en vue d'étayer sa question;

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

a) les nom, prénom, tranche d'âge, code postal et genre du consommateur;

b) une adresse e-mail ou un numéro de téléphone, selon le choix du consommateur ou de son représentant;

c) le numéro de registre national dans le cas où les services d'inspection du SPF Économie doivent vérifier si le consommateur fait l'objet d'une inscription auprès de la Centrale des crédits aux particuliers;

d) les informations fournies par ou pour le consommateur à l'appui de son signalement qui peuvent inclure des données à caractère personnel relatives au consommateur, à son représentant ou à des tiers;

3° pour permettre au consommateur d'initier une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation au moyen de la plateforme *Consumerconnect*, le SPF Économie collecte, au nom et pour compte du Service de Médiation pour le Consommateur ou d'une autre entité qualifiée pour traiter ladite demande, via un formulaire mis à disposition sur la plateforme *Consumerconnect*:

a) les nom, prénom, tranche d'âge, et genre du consommateur;

b) une adresse e-mail ou une adresse postale, selon le choix du consommateur;

c) les données à caractère personnel dont le traitement par les entités qualifiées est requis en vue de l'accomplissement de leurs missions légales, en vertu des lois qui instituent ou reconnaissent ces entités qualifiées;

vertegenwoordiger, zodat de agenten van de FOD Economie hem om eventuele aanvullende informatie kunnen vragen en om een antwoord te kunnen geven op zijn vraag, alsook;

b) de informatie die is verstrekt door de consument of zijn vertegenwoordiger om zijn vraag te onderbouwen;

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

a) de naam, voornaam, leeftijdsgroep, postcode en het gender van de consument;

b) een e-mailadres of een telefoonnummer, naar keuze van de consument of zijn vertegenwoordiger;

c) het rijksregisternummer in het geval de inspectiediensten van de FOD Economie moeten nagaan of de consument is geregistreerd in de Centrale voor Kredieten aan Particulieren;

d) de informatie die door of voor de consument wordt verstrekt ter ondersteuning van zijn melding, en die persoonsgegevens over de consument, zijn vertegenwoordiger of derden kan bevatten;

3° om de consument in staat te stellen een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen via *Consumerconnect*, verzamelt de FOD Economie, in naam en voor rekening van de Consumentenombudsdienst of een andere gekwalificeerde entiteit om de voornoemd aanvraag te behandelen, via een formulier dat ter beschikking wordt gesteld op *Consumerconnect*:

a) de naam, voornaam, leeftijdsgroep en het gender van de consument;

b) een e-mailadres of een postadres, naar keuze van de consument;

c) de persoonsgegevens waarvan de verwerking door de gekwalificeerde entiteiten is vereist voor de uitvoering van hun wettelijke opdrachten, krachtens de wetten tot oprichting of erkenning van die gekwalificeerde entiteiten;

d) les informations fournies par le consommateur à l'appui de sa demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation qui peuvent inclure des données à caractère personnel relatives au consommateur ou à des tiers;

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

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

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

#### Art. 7

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

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

a) au Centre Européen des Consommateurs (CEC) dans le cas où la question porte sur un service offert par une organisation située dans un autre État membre de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande;

d) de l'information die door de consument wordt verstrekt ter ondersteuning van zijn aanvraag tot buitengerechtelijke regeling, en die persoonsgegevens over de consument of derden kan bevatten;

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

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

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

#### Art. 7

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

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

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



b) à l'*UK International Consumer Centre* (UKICC) dans le cas où la question porte sur un service offert par une organisation située en Royaume-Uni;

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

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

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

b) mises à disposition par le SPF Économie au Service de Médiation pour le Consommateur ou à une autre entité qualifiée pour traiter la demande dans le cas où ce service ou cette entité utilise la plateforme *Consumerconnect* comme système de gestion;

c) transmises par le SPF Économie au Centre Européen des Consommateurs (CEC) dans le cas où le litige implique une organisation située dans un autre État membre de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande;

d) transmises par le SPF Économie à l'*UK International Consumer Centre* (UKICC) dans le cas où le litige implique une organisation située en Royaume-Uni.

b) aan het *UK International Consumer Centre* (UKICC) indien de vraag betrekking heeft op een dienst die wordt aangeboden door een organisatie die gevestigd is in het Verenigd Koninkrijk;

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

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

a) doorgegeven door de FOD Economie aan de Consumentenombudsdienst of aan een andere entiteit die bevoegd is om de aanvraag te behandelen indien deze dienst of deze entiteit zijn/haar eigen systeem voor geschillenbeheer gebruikt als instrument voor het beheer van het geschil;

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

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

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

## Art. 8

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

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

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

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

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

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

## Art. 8

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

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

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

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

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

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



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

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

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

#### CHAPITRE 4

##### Entrée en vigueur

Art. 9

La présente loi entre en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2024.

Donné à Bruxelles, le 12 novembre 2023.

**PHILIPPE**

PAR LE ROI:

*Le ministre de l'Économie,*

Pierre-Yves Dermagne

*Le ministre de la Justice et de la Mer du Nord,*

Paul Van Tigchelt

*La secrétaire d'État  
à la Protection des consommateurs,*

Alexia Bertrand

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

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

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

#### HOOFDSTUK 4

##### Inwerkingtreding

Art. 9

Deze wet treedt in werking op 1 februari 2024.

Gegeven te Brussel, 12 november 2023.

**FILIP**

VAN KONINGSWEGE:

*De minister van Economie,*

Pierre-Yves Dermagne

*De minister van Justitie en Noordzee,*

Paul Van Tigchelt

*De staatssecretaris  
voor Consumentenbescherming,*

Alexia Bertrand