

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

13 décembre 2023

PROJET DE LOI

**portant création de la plateforme numérique
pour les consommateurs "Consumerconnect"**

Amendements

Voir:

Doc 55 **3690/ (2023/2024)**:

001: Projet de loi.

002: Amendements.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

13 december 2023

WETSONTWERP

**houdende oprichting van het digitaal
consumentenplatform "Consumerconnect"**

Amendementen

Zie:

Doc 55 **3690/ (2023/2024)**:

001: Wetsontwerp.

002: Amendementen.

N° 10 de Mme **Verhelst et consorts**

Art. 6

Dans le 3°, supprimer les mots “au nom et pour compte du Service de Médiation pour le Consommateur ou d’une autre entité qualifiée pour traiter ladite demande,”.

JUSTIFICATION

Dire que le SPF Économie collecte des informations “au nom et pour le compte du Service de Médiation pour le Consommateur ou d’une autre entité qualifiée pour traiter ladite demande,” donne l’impression qu’il y a une relation d’interdépendance entre le SPF Économie et les entités qualifiées. Ce n’est pas le cas.

Afin d’éviter tout malentendu à ce sujet et pour confirmer la réalité, à savoir l’indépendance complète des entités qualifiées par rapport à *Consumerconnect*, cette phrase devrait être supprimée.

Techniquement, les entités qualifiées ont le choix entre plusieurs options pour communiquer avec *Consumerconnect*:

a. Aucune intégration: une liste de coordonnées des entités qualifiées est fournie sur *Consumerconnect* pour les entités qualifiées qui souhaitent se limiter à ceci. Le consommateur peut y trouver l’adresse e-mail, le formulaire en ligne ou le numéro de téléphone qu’il utilise ensuite pour entrer en contact avec l’entité concernée.

b. Une solution intermédiaire (*fire and forget*): *Consumerconnect* fournit un formulaire spécifique individualisé par entité, pour les entités qui le souhaitent, qui peut être envoyé directement vers leur base de données à partir de la plateforme.

c. Une intégration plus poussée: *Consumerconnect* propose une solution personnalisée en fonction des questions ou propositions spécifiques de l’entité qualifiée pour aller au-delà de l’option “fire and forget”.

Chaque entité qualifiée fait son propre choix.

Le SPF Économie n’est pas une partie prenante. Les procédures intentées par le citoyen contre l’État belge (procédures

Nr. 10 van mevrouw **Verhelst c.s.**

Art. 6

In de bepaling onder 3°, de woorden “in naam en voor rekening van de Consumentenombudsdienst of een andere gekwalificeerde entiteit om de voornoemde aanvraag te behandelen,” **weglaten.**

VERANTWOORDING

Stellen dat de FOD Economie informatie “in naam en voor rekening van de Consumentenombudsdienst of een andere gekwalificeerde entiteit om de voornoemd aanvraag te behandelen,” verzamelt geeft de indruk dat er een relatie van onderlinge afhankelijkheid bestaat tussen de FOD Economie en de gekwalificeerde entiteiten. Dit is niet het geval.

Teneinde elk misverstand daaromtrent te vermijden en de realiteit, namelijk volledige onafhankelijkheid van de gekwalificeerde entiteiten ten opzichte van *Consumerconnect*, te bevestigen, moet deze zin worden geschrapt.

Technisch gezien hebben de gekwalificeerde entiteiten de keuze uit verscheidene opties om te communiceren met *Consumerconnect*:

a. Geen enkele integratie: Er wordt een lijst van contactgegevens voorzien van gekwalificeerde entiteiten op *Consumerconnect* voor de gekwalificeerde entiteiten die enkel dit wensen. Daar kan de consument het emailadres, online formulier of telefoonnummer vinden dat hij dan gebruikt om in contact te treden.

b. Een tussenoplossing (*fire and forget*): *Consumerconnect* voorziet een speciaal en per entiteit geïndividualiseerd formulier, voor de entiteiten die dat wensen, dat rechtstreeks naar hun databank verstuurd kan worden vanuit het platform.

c. Meer verregaande integratie: *Consumerconnect* komt met een aangepaste oplossing naargelang de specifieke vragen of voorstellen van de gekwalificeerde entiteit om verder te gaan dan de fire and forget-optie.

Elke gekwalificeerde entiteit maakt zijn keuze.

De FOD Economie is geen belanghebbende partij. Procedures vanwege de burger tegen de Belgische staat

relatives à la responsabilité de l'État, procédures pénales ou litiges fiscaux) ne relèvent pas du champ d'application de Consumerconnect. Si Consumerconnect reçoit des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, elle devra déterminer l'entité compétente pour régler le litige spécifique. Cela signifie que le consommateur doit fournir des informations sur le contenu du litige. Bien que, dans certains cas, ces informations puissent être minimales (par exemple, en indiquant simplement le secteur dont relève son litige), il ne peut être exclu que des informations plus substantielles puissent être nécessaires afin d'orienter efficacement le consommateur vers l'entité qualifiée compétente et d'éviter les renvois incorrects.

Les agents chargés de la répartition au sein de Consumerconnect sont des fonctionnaires du gouvernement, qui sont en principe indépendants des parties et qui ne peuvent pas influencer l'issue de la procédure.

Les demandes de règlement extrajudiciaire des litiges ne sont pas transmises aux services d'inspection du SPF Économie, ni à d'autres services d'inspection. Cela n'est possible que par le consommateur.

Les garanties nécessaires sont mises en place afin que les parties impliquées dans un litige de consommation puissent transmettre des informations confidentielles aux entités qualifiées de manière sécurisée. Les garanties nécessaires sont prévues pour s'assurer que l'exercice des droits d'administrateur, par exemple dans le cadre de la maintenance de la plateforme, ne peut donner lieu à aucun abus.

Prévoir que Consumerconnect affiche le statut de la demande de règlement extrajudiciaire du litige n'affecte pas le déroulement de la procédure en elle-même devant l'entité qualifiée. Le statut indique simplement si la demande a été soumise, si elle est en attente ou si elle est clôturée. L'entité qualifiée conserve toute son indépendance et le résultat de la médiation n'est pas accessible à Consumerconnect.

(procédures aangaande staatsaansprakelijkheid, strafrechtelijke procedures of belastinggeschillen) vallen buiten het toepassingsgebied van Consumerconnect. Indien Consumerconnect aanvragen voor de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst neemt, dan zal moeten worden bekeken welke entiteit voor het concrete geschil bevoegd is. Dit betekent dat de consument informatie moet verstrekken over de inhoud van het geschil. Hoewel in sommige dossiers deze informatie minimaal van aard kan zijn (bijvoorbeeld enkel aanduiding van de sector waarbinnen zijn geschil valt), kan niet worden uitgesloten dat meer inhoudelijke informatie nodig is teneinde de consument daadwerkelijk naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit te sturen en verkeerde doorverwijzingen te voorkomen.

De agenten die binnen Consumerconnect de dispatching-taak vervullen zijn overheidsambtenaren, die in principe onafhankelijk zijn van de partijen en die geen invloed kunnen hebben op de uitkomst van de procedure.

Aanvragen tot buitengerechtelijke geschillenregeling worden niet overgemaakt aan de inspectiediensten van de FOD Economie, noch aan andere inspectiediensten. Dit is enkel mogelijk door de consument.

De nodige waarborgen worden voorzien opdat de partijen, betrokken bij een consumentengeschil, vertrouwelijke informatie op een veilige manier kunnen overmaken aan de gekwalificeerde entiteiten. De nodige waarborgen worden voorzien opdat de uitoefening van de beheerdersrechten, bijvoorbeeld in het kader van het onderhoud van het platform, geen aanleiding kan geven tot misbruik.

Voorzien dat consumerconnect de status van het verloop van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting weergeeft zal geen invloed hebben op het verloop van de procedure zelf bij de entiteit. Met de status wordt louter weergegeven of de aanvraag is ingediend, dan wel in behandeling of afgesloten is. De gekwalificeerde entiteit behoudt volledig zijn onafhankelijkheid en het resultaat van de bemiddeling is niet toegankelijk voor Consumerconnect.

Kathleen Verhelst (Open Vld)
 Leslie Leoni (PS)
 Florence Reuter (MR)
 Albert Vicaire (Ecolo-Groen)
 Leen Dierick (cd&v)
 Melissa Depraetere (Vooruit)
 Barbara Creemers (Ecolo-Groen)

N° 11 de Mme **Verhelst et consorts**

Art. 6

Remplacer les 5° et 6° proposés par ce qui suit:

“dans le cadre de la gestion des services visés à l'article 4, 5° et 6°, le consommateur s'identifie, afin de garantir la confidentialité des données, lors de l'introduction de ces questions et demandes de règlement extrajudiciaire, par le biais d'un moyen d'identification électronique qui est, soit délivré dans le cadre d'un système d'identification électronique approuvé par la Belgique, soit délivré dans un autre État membre et reconnu aux fins de l'authentification transfrontalière conformément à l'article 6 du Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE, pour autant que ce moyen d'identification permette un niveau d'identification et d'authentification équivalent.”

JUSTIFICATION

Il n'est pas recommandé de renvoyer spécifiquement, dans le cadre du projet, à l'eID et au service ID digital itsme. Une formulation plus neutre, en renvoyant à un “moyen d'identification électronique”, est préférée. Il n'est pas exclu qu'à l'avenir d'autres moyens d'identification électronique que l'eID ou l'Itsme seront émis ou reconnus. Il est souligné, avec cet amendement, que la vérification du statut d'une question (ou demande) ou la réponse sur une question, via le portail utilisateur individuel, doit nécessairement être précédée d'une identification via un moyen d'identification électronique. Sur ce point le projet initial n'était pas clair. Finalement, afin de

Nr. 11 van mevrouw **Verhelst c.s.**

Art. 6

De voorgestelde bepalingen onder 5° en 6° vervangen als volgt:

“in het kader van de dienstverlening bedoeld in artikel 4, 5° en 6°, identificeert de consument zich, teneinde de vertrouwelijkheid van de gegevens te garanderen, bij het indienen van deze vragen en aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil aan de hand van een elektronisch identificatiemiddel dat hetzij is uitgegeven op grond van een stelsel voor elektronische identificatie dat door België is goedgekeurd, hetzij is uitgegeven in een andere lidstaat en ten behoeve van de grensoverschrijdende authenticatie is erkend overeenkomstig artikel 6 van de Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG, voor zover dit identificatiemiddel een gelijkwaardig betrouwbaarheidsniveau heeft.”

VERANTWOORDING

Het is niet aangewezen om in het ontwerp specifiek te verwijzen naar de eID en de dienst digitale itsme ID. Een neutralere bewoording, door te verwijzen naar een “stelsel voor elektronische identificatie”, geniet de voorkeur. Het is immers niet uitgesloten dat in de toekomst andere stelsels voor elektronische identificatie dan eID of Itsme, uitgegeven of erkend worden. Er wordt met dit amendement ook benadrukt dat het opvolgen van de status van een vraag (of aanvraag) of het antwoord op een vraag, via het gebruikersportaal, noodzakelijkerwijze voorafgegaan dient te worden door een identificatie via een elektronisch identificatiemiddel. Op dit punt was het initiële ontwerp niet duidelijk. Om de coherentie

renforcer la cohérence du projet, il convient de regrouper l'article 6, 5° et 6°.

van het ontwerp te bevorderen, is het ten slotte aangewezen artikel 6, 5° en 6° samen te voegen.

Kathleen Verhelst (Open Vld)
Leslie Leoni (PS)
Florence Reuter (MR)
Albert Vicaire (Ecolo-Groen)
Leen Dierick (cd&v)
Melissa Depraetere (Vooruit)
Barbara Creemers (Ecolo-Groen)