

Projet de loi portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, n^{os} [3360/1](#) à 5.

Personne n'ignore les difficultés de recourir à la justice, a fortiori pour des petits litiges. Les consommateurs sont souvent confrontés à des problèmes pour exercer leurs droits, surtout lorsqu'ils n'obtiennent pas satisfaction auprès de l'entreprise elle-même.

Le règlement des litiges en dehors de la sphère judiciaire peut offrir une alternative intéressante pour le consommateur: rapidité, coûts modérés, moins de formalisme.

S'il existe certains organes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, on doit cependant constater qu'il n'existe aucune politique générale en la matière.

Le présent projet de loi vise à développer un système généralisé, coordonné et cohérent qui permettrait à tout litige de consommation d'être traité par un organe extrajudiciaire, dénommé entité qualifiée, présentant toutes les garanties requises. Le principe de la liberté des parties d'y recourir est évidemment maintenu.

Le présent avant-projet transpose la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (JP. 18.06.2013), la Directive dite REL (Règlement extrajudiciaire des litiges).

Cette directive vise à faire en sorte que dans tous les États membres de l'Union européenne, les consommateurs puissent soumettre des litiges avec des professionnels auprès d'entités qui appliquent des procédures de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation qui sont indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables.

Afin de réaliser cet objectif et de veiller à répondre à l'exigence européenne visant à ce que tous les secteurs économiques soient couverts par la possibilité d'un règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, un Service de médiation pour le consommateur est institué, qui forme la structure coordinatrice pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Le Service de médiation pour le consommateur doit informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, et sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Ce Service de médiation pour le consommateur jouera par ailleurs un rôle central, agissant en tant que guichet unique, dans la transmission des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation à l'entité qualifiée compétente en la matière, c-à-d toute entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire de litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral Economie dresse et communique à la Commission européenne en exécution de la Directive précitée.

Lorsqu'aucune entité qualifiée n'est compétente pour traiter la demande, le Service de médiation pour le consommateur interviendra lui-même.

En outre, le projet fixe, en transposition de la Directive, les conditions auxquelles une entité doit répondre afin d'être notifiée à la Commission européenne comme entité REL au sens de la Directive.

[Lire la discussion](#)

Le projet de loi n° 3360 est adopté par 102 voix et 37 abstentions

Vote nominatif : 006

Oui	102
-----	-----

Almaci Meyrem, Arens Joseph, Bacquelaine Daniel, Bastin Christophe, Battheu Sabien, Becq Sonja, Bonni Véronique, Bonte Hans, Boulet Juliette, Brems Eva, Brotcorne Christian, Burgeon Colette, Calvo y Castañer Kristof, Caverenne Valérie, Clarinval David, Clerfayt Bernard, Collard Philippe, Dallemagne Georges, De Bue Valérie, De Clercq Mathias, De Croo Herman, Delizée Jean-Marc, De Permentier Corinne, De Potter Jenne, Deseyn Roel, Destrebecq Olivier, Detiège Maya, Devin Laurent, Devlies Carl, De Vriendt Wouter, Dewael Patrick, Dierick Leen, Drèze Benoît, Ducarme Denis, Emmery Isabelle, Fernandez Fernandez Julia, Flahaut André, Fonck Catherine, Frédéric André, Galant Jacqueline, Geerts David, Gennez Caroline, Genot Zoé, George Joseph, Gilkinet Georges, Goffin Philippe, Gustin Luc, Henry Olivier, Jabour Mohammed, Jadin Katrin, Jadot Eric, Kindermans Gerald, Kitir Meryame, Lacroix Christophe, Lahssaini Fouad, Lalieux Karine, Lambert Marie-Claire, Landuyt Renaat, Lutgen Benoît, Maingain Olivier, Marghem Marie-Christine, Mathot Alain, Mayeur Yvan, Meire Laurence, Michel Charles, Mouton Rosaline, Musin Linda, Muylle Nathalie, Mylle Gerda, Nyanga-Lumbala Jeanne, Özen Özlem, Perpète André, Rutten Gwendolyn, Sampaoli Vincent, Schiltz Willem-Frederik, Seminara Franco, Senecaut Manuella, Slegers Bercy, Snoy et d'Oppuers Thérèse, Somers Bart, Somers Ine, Temmerman Karin, Terwingen Raf, Thiébaud Eric, Thiéry Damien, Tobback Bruno, Tuybens Bruno, Vanackere Steven, Van Biesen Luk, Van Cauter Carina, Van den Bergh Jef, Van der Auwera Liesbeth, Van der Maelen Dirk, Van Gool Dominica, Van Grootenbrulle Bruno, Vanheste Ann, Van Quickenborne Vincent, Vanvelthoven Peter, Vercamer Stefaan, Vienne Christiane, Wierinck Godelieve, Wilrycx Frank

Non	000
-----	-----

Abstentions	037
-------------	-----

Annemans Gerolf, Colen Alexandra, Coudyser Cathy, De Bont Rita, Dedecker Peter, Dedecker Jean Marie, Degroote Koenraad, De Man Filip, De Meulemeester Ingeborg, Demir Zuhail, Demol Elsa, De Wit Sophie, D'haeseleer Guy, Dumery Daphné, Francken Theo, Goyvaerts Hagen, Grosemans Karolien, Jambon Jan, Logghe Peter, Louis Laurent, Luykx Peter, Maertens Bert, Pas Barbara, Ponthier Annick, Schoofs Bert, Smeyers Sarah, Sminate Nadia, Uyttersprot Karel, Valkeniers Bruno, Vandeput Steven, Van Esbroeck Jan, Van Moer Reinilde, Van Vaerenbergh Kristien, Veys Tanguy, Weyts Ben, Wollants Bert, Wouters Veerle