

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

[C – 2024/001444]

31 JANUARI 2024. — Wet houdende oprichting  
van het digitaal consumentenplatform “Consumerconnect” (1)

FILIP, Koning der Belgen,  
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groot.

De Kamer van volksvertegenwoordigers heeft aangenomen en Wij bekrachtigen hetgeen 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 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 bedoeld in artikel I.19, 2°, van het Wetboek van economisch recht;

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

5° gekwalificeerde entiteit: de entiteit 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 bedoeld in artikel 8, 2°;

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

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 het bekomen van 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 bedoeld in artikel 8, 2°, 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 een melding in te dienen bij de inspectiediensten van de FOD Economie of bij een andere inspectiedienst bedoeld in artikel 8, 2°;

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

5° biedt consumenten de mogelijkheid via een individueel gebruikersportaal de status van hun vraag en, in voorkomend geval, van hun aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil te consulteren;

6° biedt consumenten de mogelijkheid 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.

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

[C – 2024/001444]

31 JANVIER 2024. — Loi portant création de la plateforme numérique  
pour les consommateurs “Consumerconnect” (1)

PHILIPPE, Roi des Belges,  
A tous, présents et à venir, Salut.

La Chambre des représentants a adopté et Nous sanctionnons ce qui suit : suit :

CHAPITRE 1 — *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 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 8, 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 visé à l’article 8, 2°, 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 8, 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.

**Art. 5.** De gekwalificeerde entiteiten hebben de keuzevrijheid om zich al of niet aan te sluiten bij Consumerconnect. Zij beschikken over de volgende opties:

1° geen integratie: er wordt in een lijst van contactgegevens van gekwalificeerde entiteiten voorzien op Consumerconnect voor de gekwalificeerde entiteiten die zich hiertoe wensen te beperken. Daar kan de consument het e-mailadres, het onlineformulier of het telefoonnummer vinden dat hij dan gebruikt om in contact te treden met de betrokken entiteit;

2° een tussenoplossing, genaamd “fire and forget”: Consumerconnect voorziet, voor de gekwalificeerde entiteiten die dat wensen, in een uniek, per entiteit geïndividualiseerd formulier, dat rechtstreeks naar hun databank verstuurd kan worden vanuit het platform;

3° een 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 optie bedoeld in de bepaling onder 2°.

### HOOFDSTUK 3 — Verwerking van persoonsgegevens

**Art. 6.** Met het oog op de realisatie van de functionaliteiten van Consumerconnect, bedoeld 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 voor wat betreft de verwerkingen van persoonsgegevens die worden verricht in het kader van de verlening van de in artikel 4 bedoelde diensten.

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 8 bedoelde derden.

De in artikel 8 bedoelde derden treden op als verwerkingsverantwoordelijken voor 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 buitengerechtigde regelingen van een consumentenschil bedoeld in artikel 4, 2° tot 4°.

**Art. 7.** Met het oog op de verlening van de in artikel 4 bedoelde diensten verzamelt de FOD Economie bij de consument of bij de tussenpersoon die optreedt als vertegenwoordiger van de consument de volgende persoonsgegevens, en verwerkt deze 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 een antwoord 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, de voornaam, de leeftijdsgroep, de 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;

**Art. 5.** Les entités qualifiées ont le choix d’adhérer ou non à la plateforme Consumerconnect. Elles disposent des options suivantes:

1° 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;

2° une solution intermédiaire, appelée “fire and forget”: Consumerconnect fournit un formulaire spécifique individualisé par entité, pour les entités qualifiées qui le souhaitent, qui peut être envoyé directement vers leur base de données à partir de la plateforme;

3° 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 visée au 2°.

### CHAPITRE 3 — Traitement des données personnelles

**Art. 6.** 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 prestation des services visés 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 8.

Les tiers visés à l’article 8 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 visés à l’article 4, 2° à 4°.

**Art. 7.** En vue de la prestation 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 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 auprès 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 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) 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 of zijn vertegenwoordiger in staat te stellen een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen via Consumerconnect, verzamelt de FOD Economie, via een formulier dat ter beschikking wordt gesteld op Consumerconnect:

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

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

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) de informatie die door of voor de consument wordt verstrekt ter ondersteuning van zijn aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, en die persoonsgegevens over de consument, zijn vertegenwoordiger of derden kan bevatten;

4° om de consument of zijn vertegenwoordiger in staat te stellen toegang te krijgen tot zijn individueel 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 vragen of aanvragen waarover hij beschikt of die hem worden meegedeeld door de gekwalificeerde entiteiten die belast zijn met de behandeling van deze aanvragen, ter beschikking van de consument of zijn vertegenwoordiger:

a) de datum van het indienen van de vragen of aanvragen; en

b) de stand van de behandeling ervan.

In het kader van de verlening van de diensten bedoeld in artikel 4, 2°, 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 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.

**Art. 8.** De FOD Economie geeft, via een passend beveiligde verbinding, 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 verlening van de dienst 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) 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 verlening van de dienst 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;

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 ou à son représentant d'introduire une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation au moyen de Consumerconnect, le SPF Économie collecte, via un formulaire mis à disposition sur 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 ou de son représentant;

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

d) les informations fournies par ou pour 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, à son représentant ou à des tiers;

4° pour permettre au consommateur ou à son représentant d'accéder à son portail utilisateur individuel 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 ou de son représentant les données suivantes relatives au statut de ces questions ou demandes dont il dispose ou qui lui sont transmises par les entités qualifiées en charge du traitement de ces demandes:

a) la date de l'introduction de la question ou de la demande; et

b) le statut de son traitement.

Dans le cadre de la prestation des services visés à l'article 4, 2°, 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 d'un litige de consommation, 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 offre un niveau de garantie équivalent.

**Art. 8.** 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 Consumerconnect, les données à caractère personnel suivantes:

1° les données à caractère personnel collectées ou générées dans le cadre de la prestation du service visé 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;

b) au 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° de persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de verlening van de dienst bedoeld in artikel 4, 4°, worden:

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

b) ter beschikking gesteld door de FOD Economie aan een gekwalificeerde entiteit die bevoegd is om de aanvraag te behandelen indien 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. 9.** De persoonsgegevens die zijn verzameld of gegenereerd in het kader van de verlening van de diensten bedoeld in artikel 4 en die betrekking hebben op de consumenten, hun eventuele vertegenwoordigers 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 verlening van de dienst 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 verlening van de dienst 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 8, 2°, bedoelde instanties;

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

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

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.

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 à une entité qualifiée compétente pour traiter la demande dans le cas où cette entité utilise son propre système de gestion des litiges comme outil de gestion du litige;

b) mises à disposition par le SPF Économie à une entité qualifiée compétente pour traiter la demande dans le cas où cette entité utilise 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 au UK International Consumer Centre (UKICC) dans le cas où le litige implique une organisation située en Royaume-Uni.

**Art. 9.** 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, à leurs représentants éventuels et aux tiers visés par les questions, signalements ou demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation introduits 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 8, 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 à une entité qualifiée compétente pour traiter la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, lorsque cette entité utilise son propre système de gestion des litiges comme outil de gestion du litige. Lorsqu'une entité qualifiée utilise 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 cette entité;

4° si 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° si 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 à compter de la clôture du dossier par une entité qualifiée compétente 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 date de la fourniture de la réponse à la question posée;

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.

HOOFDSTUK 4 — *Inwerkingtreding*

**Art. 10.** Deze wet treedt in werking op 1 februari 2024.

Kondigen deze wet af, bevelen dat zij met 's Lands zegel zal worden bekleed en door het *Belgisch Staatsblad* zal worden bekendgemaakt.

Gegeven te Brussel, 31 januari 2024.

## FILIP

Van Koningswege :

De minister van Economie,

P.-Y. DERMAGNE

De minister van Justitie en Noordzee,

P. VAN TIGCHELT

De staatssecretaris voor consumentenbescherming,

A. BERTRAND

Met 's Lands zegel gezegeld:

De Minister van Justitie,

P. VAN TIGCHELT

## Nota

(1) Kamer van volksvertegenwoordigers :

(www.dekamer.be)

Stukken : 55-3690 (2023/2024)

Integraal Verslag : 25 januari 2024

CHAPITRE 4 — *Entrée en vigueur*

**Art. 10.** La présente loi entre en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2024.

Promulguons la présente loi, ordonnons qu'elle soit revêtue du sceau de l'Etat et publiée par le *Moniteur belge*.

Donné à Bruxelles, le 31 janvier 2024.

## PHILIPPE

Par le Roi :

Le ministre de l'Economie,

P.-Y. DERMAGNE

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

P. VAN TIGCHELT

La secrétaire à la Protection des consommateurs,

A. BERTRAND

Scellé du sceau de l'Etat :

Le Ministre de la Justice,

P. VAN TIGCHELT

## Note

(1) Chambre des représentants:

(www.lachambre.be)

Documents : 55-3690 (2023/2024)

Compte rendu intégral : 25 janvier 2024

## FEDERALE OVERHEIDSDIENST BELEID EN ONDERSTEUNING

[C – 2024/000904]

**25 JANUARI 2024.** — Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 13 juli 2017 tot vaststelling van de toelagen en vergoedingen van de personeelsleden van het federaal openbaar ambt

## VERSLAG AAN DE KONING

Sire,

Het ontwerp van koninklijk besluit dat ik de eer heb aan Uwe Majesteit ter ondertekening voor te leggen heeft tot doel maatregelen in te voeren die de loopbaan van de personeelsleden van het federaal openbaar ambt aantrekkelijker maken en de openbare werkgever concurrentieler maken op de arbeidsmarkt.

De voorgestelde maatregelen zijn :

1. De toegang tot een taaltoelage voor een gebarentaal;

2. Het opnemen van de concepten “duurzaam reizen” en “gedeelde mobiliteit” in de verplaatsingen die verband houden met dienstopdrachten;

3. het vaststellen van het referentiebedrag voor de aanvullende compenserende vergoeding voor bepaalde reizende functies.

De in het koninklijk besluit bedoelde maatregelen hebben als toepassingsgebied ratione personae de personeelsleden van de federale diensten bedoeld in de wet van 22 juli 1993 houdende bepaalde maatregelen inzake ambtenarenzaken.

1. Taaltoelage - gebarentaal

De artikelen 2 tot 6 stellen voor om drie afzonderlijke afdelingen in te voegen in Titel II, Hoofdstuk IV - Taaltoelage.

De eerste afdeling behandelt een algemene bepaling (art. 56) die geen specifiek commentaar behoeft.

De taalwetgeving die van toepassing is in de overheidsdiensten (wet op het gebruik van de talen van 18 juli 1966) beperkt zich tot het regelen van het gebruik van de administratieve talen van de overheidsdiensten in hun interne dienst, in de betrekkingen met andere diensten, in mededelingen of aankondigingen bestemd voor het publiek en in akten, certificaten en machtigingen (Afdeling 2: Taaltoelage - administratieve talen).

Sinds de voornoemde wet is aangenomen is de context waarin de federale diensten moeten werken aanzienlijk geëvolueerd.

Om inclusief werken en de dienstverlening van de federale overheid naar doven en slechthorenden toe te bevorderen, wordt na artikel 62 één Afdeling 3: Taaltoelage – gebarentaal, toegevoegd.

Deze bepaalt onder welke voorwaarden de toekenning van taaltoelagen kan gebeuren voor kennis van gebarentaal.

## SERVICE PUBLIC FEDERAL STRATEGIE ET APPUI

[C – 2024/000904]

**25 JANVIER 2024.** — Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 13 juillet 2017 fixant les allocations et les indemnités des membres du personnel de la fonction publique fédérale

## RAPPORT AU ROI

Sire,

Le projet d'arrêté royal que j'ai l'honneur de soumettre à la signature de Votre Majesté vise la mise en place de mesures qui améliorent l'attractivité de la carrière des membres du personnel de la fonction publique fédérale et rendent plus concurrentiel sur le marché du travail l'employeur public.

Les mesures proposées sont :

1. L'accès à une allocation linguistique pour une langue des signes ;

2. L'inscription des concepts de voyage durable et de mobilité partagée dans les déplacements liés aux missions de service;

3. La fixation du montant de référence pour l'indemnité compensatoire complémentaire pour certaines fonctions itinérantes.

Les mesures visées dans l'arrêté royal ont comme champ d'application ratione personae les membres du personnel des services fédéraux visés par la loi du 22 juillet 1993 portant certaines mesures en matière de fonction publique.

1. Allocation linguistique - langue des signes

Les articles 2 à 6 proposent d'insérer trois sections distinctes dans le Titre II, Chapitre IV – Allocation linguistique.

La première section vise une disposition générale (art 56) qui ne nécessite pas de commentaire particulier.

La législation linguistique applicable au sein des services publics (loi sur l'emploi des langues du 18 juillet 1966) se limite à organiser l'usage des langues administratives des services publics dans leur service intérieur, dans les rapports avec d'autres services, dans les communications ou avis destinés au public et dans les actes, certificats et autorisations (Section 2 - Allocation linguistique – langues administratives).

Depuis l'adoption de la loi susmentionnée, le contexte dans lequel les services fédéraux sont amenés à fonctionner a fortement évolué.

Afin de promouvoir le travail inclusif et une prestation de service optimale aux sourds et malentendants, une Section 3 : Allocation linguistique - langue des signes, est ajoutée à la suite de l'article 62.

Cette section précise les conditions dans lesquelles des allocations linguistiques peuvent être accordées pour la connaissance de la langue des signes.