

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

[C – 2014/11578]

9 OKTOBER 2014. — Ministerieel besluit tot goedkeuring van het huishoudelijk reglement van de Consumentenombudsdienst

De Minister van Economie en Consumenten,
Gelet op het Wetboek van economische recht, artikel XVI.10,

Besluit :

Enig artikel. Het huishoudelijk reglement van de Consumentenombudsdienst dat in bijlage aan dit besluit is gevoegd, wordt goedgekeurd.

Brussel, 9 oktober 2014.

De Minister van Economie en Consumenten,
J. VANDE LANOTTE

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

[C – 2014/11578]

9 OCTOBRE 2014. — Arrêté ministériel portant approbation du règlement d'ordre intérieur du Service de médiation pour le consommateur

Le Ministre de l'Economie et des Consommateurs,
Vu le Code de droit économique, article XVI.10,

Arrête :

Article unique. Le règlement d'ordre intérieur du Service de médiation pour le consommateur annexé au présent arrêté est approuvé.

Bruxelles, le 9 octobre 2014.

Le Ministre de l'Economie et des Consommateurs,
J. VANDE LANOTTE

Bijlage

Huishoudelijk reglement van de Consumentenombudsdienst
(aangenomen op het directiecomité van 8.6.2014)

1. Algemene bepalingen

1.1. Opdrachten

De Consumentenombudsdienst is belast met de volgende opdrachten:

1° de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

2° elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschild in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de terzake bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;

3° zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschild, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

De autonomie van de verschillende ombudsdiensten (Art. XVI.8., § 1, van het Wetboek van economisch recht) wordt gerespecteerd.

1.2. Visie

De Consumentenombudsdienst heeft als visie:

1° uitstekende buitengerechtelijke geschillenoplossing aanbieden tussen gebruikers en ondernemingen;

2° voorstellen maken voor structurele verbeteringen;

3° promoten van de voordelen van buitengerechtelijke geschillenoplossing bij sectoren en gebruikers.

1.3. Waarden

Onze waarden:

1° Hoffelijk;

2° Onafhankelijk en onpartijdig;

3° Billijkheid;

4° Vertrouwelijkheid;

5° Laagdrempeligheid en kosteloze toegang voor de consument;

6° Oplossingsgerichtheid en efficiëntie;

7° Transparantie.

2. De vergaderingen van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst

2.1. Samenstelling

De Consumentenombudsdienst wordt beheerd en vertegenwoordigd door een Directiecomité dat bestaat uit de volgende tien leden:

1° de twee leden van de "ombudsdienst voor telecommunicatie", als bedoeld in artikel 43bis, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;

2° de twee leden van de "ombudsdienst voor de postsector", als bedoeld in artikel 43ter, § 1, van voornoemde wet;

3° de twee leden van de "ombudsdienst voor energie", als bedoeld in artikel 27, § 1, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt;

4° de twee leden van de "ombudsdienst voor treinreizigers", als bedoeld in artikel 11, § 1, van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen;

5° de ombudsman van de "ombudsdienst voor de financiële diensten", als bedoeld in artikel VII.216 van het Wetboek van economisch recht;

6° de ombudsman van de "ombudsdienst verzekeringen", als bedoeld in artikel 302 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

Een vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie zetelt in het Directiecomité met raadgevende stem en voor zover beslissingen die verband houden met het beheer van de Consumentenombudsdienst op de dagorde staan.

2.2. Einde van het lidmaatschap van het Directiecomité

Indien een lid van het Directiecomité niet langer tewerkgesteld is als ombudsman binnen één van de in bovenstaand artikel 2.1. opgesomde sectoren vervalt de facto zijn persoonlijk lidmaatschap van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst.

2.3. Voorzitterschap

Het Directiecomité duidt om de twee jaar onder zijn leden een voorzitter en een ondervoorzitter aan, die elk tot een andere taalrol behoren. Zo de voorzitter verhinderd is, neemt de ondervoorzitter zijn functies waar. De ondervoorzitter die het voorzitterschap waarneemt heeft dezelfde rechten en plichten als de voorzitter.

§ 1. De voorzitter opent en sluit de vergaderingen van het directiecomité. Hij leidt de debatten.

De voorzitter ziet inzonderheid toe op:

a) de voorbereiding en het onderzoek van de dossiers en de vragen die aan het directiecomité worden gericht, evenals op hun uiteenzetting voor het directiecomité;

b) het notuleren van de vergaderingen van het directiecomité;

c) de externe relaties met de Belgische autoriteiten, en de Europese en internationale instellingen;

d) de coördinatie van de externe en interne communicatie van het directiecomité.

§ 2. De voorzitter leidt de werking van het directiecomité, zonder dat deze bepaling afbreuk doet aan het principe dat het directiecomité collegiaal bevoegd is. Zo ziet de voorzitter er onder meer op toe dat de procedures met betrekking tot de voorbereiding, de beraadslaging, de goedkeuring en de uitvoering van besluiten correct verlopen. Verder neemt de voorzitter onder meer de nodige maatregelen met het oog op de totstandkoming van een klimaat van vertrouwen binnen het directiecomité dat bijdraagt tot een open discussie, opbouwende kritiek en steun voor de besluiten van het directiecomité. De voorzitter zorgt er voor dat de vergadering van het directiecomité op een serene wijze kan plaatsvinden, waarbij elk lid van het directiecomité de gelegenheid krijgt om zijn zienswijze toe te lichten. De voorzitter heeft het recht om, binnen het kader van de hem opgedragen taken, alle nuttige voorstellen te doen aan het directiecomité.

2.4. Bevoegdheden

Binnen het kader van de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen is het Directiecomité bevoegd om alle daden van beschikking en beheer te stellen die nodig zijn voor het beheer en het dagelijks bestuur van de Consumentenombudsdienst, ter vervulling van zijn opdrachten bedoeld in artikel XVI.6 van het Wetboek van economisch recht. Tot de taken van beheer behoren onder meer het jaarlijks goedkeuren van het beleidsplan, het opmaken van de begroting en het toezicht houden op de uitvoering ervan, het opmaken van de jaarrekening van ontvangsten en uitgaven, het opmaken van het personeelsplan en het opmaken en publiceren van het jaarverslag.

Het Directiecomité kan op eigen initiatief beslissen tot consolidatie van de begrotingen van de ombudsdiensten opgesomd in artikel 2.1. "Samenstelling", en tot het opmaken van een gemeenschappelijk beleidsplan, jaarrekening en personeelsplan.

2.5. Vergaderingen en agenda

§ 1. Het directiecomité vergadert in de zetel van de Consumentenombudsdienst tenzij anders overeengekomen.

§ 2. De vergaderingen van het directiecomité zijn niet openbaar. Het directiecomité kan evenwel personeelsleden of externe experts die het in beraadslagingen kunnen bijstaan, verzoeken om een vergadering geheel of gedeeltelijk bij te wonen.

§ 3. Het directiecomité vergadert op uitnodiging van de voorzitter, op eigen initiatief of op verzoek van ten minste één lid van het directiecomité, zo dikwijls als het belang van de Consumentenombudsdienst het vereist, en minstens de eerste en de derde woensdag van de maand, behalve tijdens de vakantieperiodes of tijdens de door het directiecomité vastgestelde periodes.

De kennisgeving van de oproeping voor het dagelijks beheer geschiedt drie volle werkdagen voor de vergadering,

De kennisgeving van de oproeping voor beslissingen van strategische aard (begroting, jaarrekening, beleidsplan, personeelsplan, communicatieplan, verkiezing voorzitter) geschiedt tien volle werkdagen voor de vergadering.

In geval van hoogdringendheid kan de vergadering door de voorzitter vastgesteld worden op de dag zelf van de oproeping. In de bijeenroeping wordt de motivering van de dringende noodzaak vermeldt.

De agenda voor de vergadering, alle stukken in verband met de agendapunten en een samenvatting van deze punten opgesteld door de betrokken dienst, worden bij de oproeping gevoegd.

§ 4. Elk lid van het directiecomité kan verzoeken om punten over dagelijks beheer op de agenda te plaatsen en deze overmaken aan de secretaris van het directiecomité en dit tot uiterlijk 12u van de vierde werkdag voorafgaand aan het directiecomité, behoudens in geval van gemotiveerde hoogdringendheid waarover de voorzitter beslist. De bijhorende documenten, waaronder een samenvatting van het betreffende punt opgesteld door de betrokken dienst, dienen uiterlijk om 18u van de vierde werkdag voorafgaand aan het directiecomité overgemaakt te worden aan de secretaris van het directiecomité. Agendapunten en bijhorende documenten die niet binnen de vooropgestelde termijnen ingediend worden, kunnen door de voorzitter geweigerd worden.

Elk lid van het directiecomité kan verzoeken om punten over beslissingen van strategische aard (begroting, jaarrekening, beleidsplan, personeelsplan, communicatieplan, verkiezing voorzitter) op de agenda te plaatsen en deze overmaken aan de secretaris van het directiecomité en dit tot uiterlijk 12u van de elfde werkdag voorafgaand aan het directiecomité, behoudens in geval van gemotiveerde hoogdringendheid waarover de voorzitter beslist. De bijhorende documenten, waaronder een samenvatting van het betreffende punt opgesteld door de betrokken dienst, dienen uiterlijk om 18u van de elfde werkdag voorafgaand aan het directiecomité overgemaakt te worden aan de secretaris van het directiecomité. Agendapunten en bijhorende documenten die niet binnen de vooropgestelde termijnen ingediend worden, kunnen door de voorzitter geweigerd worden.

§ 5. In het begin van de vergadering keurt het directiecomité bij consensus de dagorde met de eventuele bijkomende punten goed. Op verzoek van een lid van het directiecomité kan dit laatste bij consensus beslissen om een of meerdere agendapunten prioritair te behandelen.

§ 6. Op verzoek van een lid van het directiecomité kan dit beslissen om de beraadslaging over een of meerdere agendapunten uit te stellen naar een volgende vergadering.

Op verzoek van een lid van het directiecomité worden deze punten, desgevallend met punten die hiermee nauw verbonden zijn, met voorrang ingeschreven op de dagorde van de eerstvolgende vergadering van het directiecomité.

§ 7. De voorzitter en de leden van het directiecomité verstrekken het directiecomité alle inlichtingen die nuttig zijn voor de behandeling van de punten.

2.6. Beraadslaging en stemming

Iedere ombudsdienst als bedoeld in 2.1. "Samenstelling" beschikt over twee stemmen. Bij staking van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend voor stemmingen met gewone meerderheid.

§ 1. Het directiecomité kan alleen geldig beraadslagen als zij bestaat uit de voorzitter en ten minste vier ombudsdiensten aanwezig zijn.

Indien het quorum niet werd bereikt, kan het directiecomité alsnog geldig beraadslagen zonder aanwezigheidsquorumvereiste over dezelfde agendapunten, nadat zij opnieuw wordt bijeengeroepen, volgens de termijn bepaald in artikel 2.5., § 3, lid 2, voor een tweede vergadering, tenzij in geval van hoogdringendheid. In dat geval wordt het directiecomité onmiddellijk een tweede maal bijeengeroepen met dezelfde agenda. De hoogdringendheid moet echter steeds gemotiveerd worden in het proces-verbaal van de vergadering.

§ 2. Het directiecomité beslist bij consensus. Indien geen consensus wordt bereikt, komen de beslissingen tot stand bij gewone meerderheid van uitgebrachte stemmen voor beslissingen van dagelijks beheer en bij tweederde meerderheid voor beslissingen van strategische aard. Wanneer geen beslissing met tweederde meerderheid kan worden bereikt inzake een beslissing van strategische aard, dan wordt de stemming opnieuw geagendeerd op de eerstvolgende vergadering en wordt dan beslist met gewone meerderheid. Unanimitieit is vereist voor beslissingen genomen bij toepassing van Art. XVI.8. § 4, van het Wetboek van economisch recht.

§ 3. De voorzitter kan beslissen dat de secretaris en de andere externe personen die het directiecomité bijwonen zich in bepaalde gevallen en voor de duur die hij bepaalt, terug dienen te trekken uit de vergadering. In het geval de secretaris gevraagd wordt om de vergadering te verlaten, zorgt een lid van het directiecomité voor het opstellen van het proces-verbaal voor dat deel van de vergadering.

§ 4. Enkel de leden van het directiecomité kunnen deelnemen aan de stemming. De stemming door de leden van het directiecomité gebeurt door het opsteken van de handen, doch op verzoek van één lid van het directiecomité en in geval van stemmingen over personen of functies gebeurt de stemming geheim.

§ 5. Maximaal één volmacht met maximaal twee stemmen kan door een aanwezig lid van een afwezig lid worden ontvangen.

§ 6. Een lid van het directiecomité dat zich onthoudt of dat tegen een bij meerderheid van stemmen genomen beslissing stemt, kan vragen dat zijn onthouding of verzet met naam geacteerd wordt in de notulen, met eventueel de door hem tijdens de beraadslaging aangehaalde motieven.

§ 7. Elektronische stemming

Het directiecomité kan in uitzonderlijke gevallen van dagelijks bestuur geldig beslissen via elektronische weg. Daartoe wordt via elektronische weg een voorstel voor een besluit verstuurd door een lid aan de secretaris, die dit na overleg met de voorzitter onmiddellijk via elektronische post doorstuurt aan de andere leden.

Elk lid mag zich binnen de twee werkdagen verzetten tegen de procedure van elektronische stemming en vragen om het voorstel voor een besluit uit te stellen tot het volgende directiecomité. Daartoe verwittigt het lid, via elektronische weg, de secretaris en de andere leden. Het voorstel voor een besluit wordt dan automatisch opgenomen in de agenda van die zitting.

Een voorstel voor een besluit via elektronische weg bevat alle inlichtingen en stukken die nodig zijn voor het onderzoek van het voorgestelde besluit. In het voorstel wordt de termijn vermeld waarbinnen het besluit moet worden genomen. Deze termijn mag niet korter zijn dan 2 werkdagen (48 uur) en niet langer dan 4 werkdagen.

Het besluit is maar geldig indien ten minste vier ombudsdiensten aan de stemming deelnemen.

Het aangenomen besluit wordt maar definitief indien er geen verzet is van een lid tegen de procedure van elektronische stemming, zoals hierboven uitgedrukt.

2.7. Processen-verbaal

§ 1. De secretaris maakt een proces-verbaal op van de vergaderingen in het Nederlands en/of het Frans.

Op de processen-verbaal wordt expliciet vermeld of het om een voorlopige versie vóór goedkeuring, dan wel om een definitieve versie na goedkeuring gaat.

De processen-verbaal worden op synthetische wijze geredigeerd. Zij geven de beslissingen en/of de eventuele onthouding/verzet en de redenen ervoor weer, alsook de verwijzingen naar de basisdocumenten.

§ 2. De voorlopige versie van de processen-verbaal wordt aan de leden verzonden samen met de agendapunten van de eerstvolgende vergadering. Aan de vertegenwoordiger van de FOD Economie wordt de voorlopige versie van het proces-verbaal verzonden van de agendapunten die hem aangebelangen.

De dagorde van deze eerstvolgende vergadering bevat de goedkeuring van het proces-verbaal.

Indien de secretaris opmerkingen op de voorlopige versie van het proces-verbaal ontvangt vóór deze vergadering of uiterlijk op de vergadering zelf, wordt over deze opmerkingen gediscussieerd en wordt het proces-verbaal goedgekeurd onder voorbehoud van eventuele aanpassingen.

§ 3. De definitieve versie van het proces-verbaal wordt na goedkeuring door het directiecomité, ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Het ondertekende proces-verbaal en het resultaat van de elektronische procedures kan door de leden van het directiecomité via elektronische weg geraadpleegd worden. Het ondertekende proces-verbaal, eventuele volmachten en het resultaat van de elektronische procedures wordt bewaard door de secretaris van het directiecomité.

Elk uittreksel van een proces-verbaal wordt door de voorzitter of de secretaris ondertekend.

§ 4. De secretaris neemt de processen-verbaal van het directiecomité op in een geïnformatiseerde tabel, toegankelijk enkel voor de leden van het directiecomité.

3. Het dagelijks beheer van de Consumentenombudsdienst en de verdeling van de taken

§ 1. Het directiecomité verdeelt de functies voor het beheer van de Consumentenombudsdienst onder de stemgerechtigde leden. In geval van afwezigheid van een lid worden zijn taken uitgeoefend door een of meer daartoe door het directiecomité aangestelde leden.

Elk lid van het directiecomité neemt alle initiatieven en maatregelen die nodig zijn om de hem toevertrouwde opdrachten te verzekeren.

§ 2. Het directiecomité kan de voorzitter of een ander lid van het directiecomité machtigen om alle spoedeisende beslissingen te nemen die betrekking hebben op het operationeel bestuur van de Consumentenombudsdienst. Deze spoedeisende beslissingen zijn onderworpen aan de goedkeuring van het directiecomité op de eerstvolgende vergadering.

§ 3. Het directiecomité vertegenwoordigt de Consumentenombudsdienst in en buiten rechten.

Gezien om te worden gevoegd bij het ministerieel besluit van 9 oktober 2014 tot goedkeuring van het huishoudelijk reglement van de Consumentenombudsdienst

Annexe

Règlement d'ordre intérieur du Service de médiation pour le consommateur
(adopté lors du Comité de direction du 8.6.2014)

1. Dispositions générales

1.1. Missions

Le Service de médiation pour le consommateur est chargé des missions suivantes :

1° informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, en particulier sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

2° réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter lui-même;

3° intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

L'autonomie des différents services de médiation (Art. XVI.8, § 1^{er}, du Code de droit économique) est respectée.

1.2. Vision

La vision du Service de médiation pour le consommateur est la suivante :

1° proposer un excellent règlement extrajudiciaire des litiges entre les utilisateurs et les entreprises;

2° émettre des propositions d'améliorations structurelles;

3° promouvoir les avantages d'un règlement extrajudiciaire des litiges auprès des secteurs et des utilisateurs.

1.3. Valeurs

Nos valeurs :

1° La courtoisie;

2° L'indépendance et l'impartialité;

3° L'équité;

4° La confidentialité;

5° L'accès aisé et gratuit pour le consommateur;

6° La recherche de solutions et l'efficacité;

7° La transparence.

2. Les réunions du Comité de direction du Service de médiation pour le consommateur

2.1. Composition

Le Service de médiation pour le consommateur est géré et représenté par un Comité de direction constitué des dix membres suivants :

1° les deux membres du « Service de médiation pour les télécommunications », tel qu'il est visé à l'article 43bis, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques;

2° les deux membres du « Service de médiation pour le secteur postal », tel qu'il est visé à l'article 43ter, § 1^{er}, de la loi précitée;

3° les deux membres du « Service de médiation pour l'énergie », visé à l'article 27, § 1^{er}, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité;

4° les deux membres du « Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires », visé à l'article 11, § 1^{er}, de la loi du 28 avril 2010 portant dispositions diverses;

5° le médiateur du « Service de médiation pour le secteur financier », visé à l'article VII.216 du Code de droit économique;

6° le médiateur du « Service de médiation des assurances », visé à l'article 302 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Un représentant du Service Public Fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie siège au Comité de direction avec voix consultative et pour autant que des décisions relatives à la gestion du Service de médiation pour le consommateur figurent à l'ordre du jour.

2.2. Perte de la qualité de membre du Comité de direction

Si un membre du Comité de direction ne fonctionne plus en tant que médiateur dans l'un des secteurs mentionnés à l'article 2.1. ci-dessus, sa qualité de membre individuel du Comité de direction du Service de médiation pour le consommateur prend fin de facto.

2.3. Présidence

Le Comité de direction désigne tous les deux ans, parmi ses membres, un président et un vice-président, qui appartient à l'autre rôle linguistique. Si le président est empêché, il est remplacé dans ses fonctions par le vice-président. Le vice-président qui assume la présidence a les mêmes droits et obligations que le président.

§ 1^{er}. Le président ouvre et clôture les réunions du Comité de direction. Il mène les débats.

Le président veille notamment :

a) à la préparation et à l'instruction des dossiers et des questions posées au Comité de direction, de même qu'à leur présentation au Comité de direction;

b) à la rédaction des procès-verbaux des réunions du Comité de direction;

c) aux relations externes avec les autorités belges et avec les institutions européennes et internationales;

d) la coordination de la communication externe et interne du Comité de direction.

§ 2. Le président dirige le fonctionnement du Comité de direction, sans que cette disposition ne porte atteinte au principe selon lequel le Comité de direction est collégialement compétent. Ainsi, le président veille, entre autres, à ce que les procédures relatives à la préparation, la délibération, l'approbation et l'exécution de décisions se déroulent correctement. En outre, le président prend, notamment, les mesures nécessaires à l'instauration d'un climat de confiance au sein du Comité de direction, qui contribue à des discussions ouvertes, des critiques constructives et un soutien pour les décisions du Comité de direction. Le président veille à ce que la réunion du Comité de direction puisse se dérouler sereinement, chaque membre du Comité de direction se voyant offrir l'occasion de commenter son point de vue. Le président a le droit, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, de faire toutes les propositions utiles au Comité de direction.

2.4. Compétences

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires qui s'appliquent, le Comité de direction est compétent pour prendre tout acte de disposition et d'administration nécessaire à la gestion et à l'administration quotidienne du Service de médiation pour le consommateur, en vue de l'accomplissement de ses missions visées à l'article XVI.6 du Code de droit économique. Relèvent, entre autres, des actes de gestion, l'approbation du plan de politique annuel, l'élaboration du budget et le contrôle de son exécution, l'élaboration des comptes annuels des recettes et dépenses ainsi que l'élaboration du plan du personnel et la rédaction et la publication du rapport annuel.

Le Comité de direction peut décider de sa propre initiative de la consolidation des budgets des services de médiation énumérés à l'article 2.1. « Composition », et de la rédaction d'un plan stratégique, d'un compte annuel et d'un plan de personnel communs.

2.5. Réunions et ordre du jour

§ 1^{er}. Le Comité de direction se réunit au siège du Service de médiation pour le consommateur, sauf convention contraire.

§ 2. Les réunions du Comité de direction ne sont pas publiques. Le Comité de direction peut toutefois demander à un ou plusieurs membres du personnel ou à des experts externes susceptibles de l'assister dans ses délibérations de participer à la totalité ou à une partie d'une réunion.

§ 3. Le Comité de direction se réunit sur l'invitation du président, soit de sa propre initiative, soit à la demande d'au moins un membre du Comité de direction, aussi souvent que l'exigent les intérêts du Service de médiation pour le consommateur, et au moins le premier et le troisième mercredi du mois, excepté lors des périodes de vacances ou durant les périodes fixées par le Comité de direction.

La convocation est portée à la connaissance des membres trois jours ouvrables complets avant la réunion pour des points relevant de la gestion quotidienne.

La convocation est portée à la connaissance des membres dix jours ouvrables complets avant la réunion pour les décisions de nature stratégique (budget, comptes annuels, plan stratégique, plan de personnel, plan de communication, élection du président).

En cas d'urgence, la réunion peut être fixée par le président le jour même de la convocation. Le motif de l'urgence est mentionné dans la convocation.

L'ordre du jour de la réunion, l'ensemble des documents relatifs aux points à l'ordre du jour et un résumé de ces points rédigé par le service concerné sont joints à la convocation.

§ 4. Chaque membre du Comité de direction peut demander de mettre des points relatifs à la gestion quotidienne à l'ordre du jour et les transmettre au secrétaire du Comité de direction et ce, au plus tard à 12 heures le quatrième jour ouvrable précédant la réunion du Comité de direction, sauf en cas d'urgence motivée, après décision du président. Les documents y afférents, dont un résumé du point en question rédigé par le service concerné, doivent être transmis au plus tard à 18 heures le quatrième jour ouvrable précédant la réunion du Comité de direction au secrétaire du Comité de direction. Les points à l'ordre du jour et les documents y afférents qui ne sont pas introduits dans les délais impartis peuvent être refusés par le président.

Chaque membre du Comité de direction peut demander de mettre des points relatifs aux décisions de nature stratégique (budget, comptes annuels, plan stratégique, plan de personnel, plan de communication, élection du président) à l'ordre du jour et les transmettre au secrétaire du Comité de direction et ce, au plus tard à 12 heures le onzième jour ouvrable précédant la réunion du Comité de direction, sauf en cas d'urgence motivée, décrétée par le président. Les documents y afférents, dont un résumé du point en question rédigé par le service concerné, doivent être transmis au plus tard à 18 heures le onzième jour ouvrable précédant la réunion du Comité de direction au secrétaire du Comité de direction. Les points à l'ordre du jour et les documents y afférents qui ne sont pas introduits dans les délais impartis peuvent être refusés par le président.

§ 5. Au début de la réunion, le Comité de direction approuve par voie de consensus l'ordre du jour et les éventuels points supplémentaires. A la demande d'un membre du Comité de direction, ce dernier peut décider, par voie de consensus, de traiter en priorité un ou plusieurs points de l'ordre du jour.

§ 6. A la demande d'un membre du Comité de direction, ce dernier peut décider de reporter la délibération relative à un ou plusieurs points de l'ordre du jour à une prochaine réunion.

A la demande d'un membre du Comité de direction, ces points sont inscrits prioritairement à l'ordre du jour de la prochaine réunion, le cas échéant avec les points qui y sont étroitement liés.

§ 7. Le président et les membres du Comité de direction fournissent au Comité de direction toutes les informations utiles au traitement de ces points.

2.6. Délibération et vote

Chaque service de médiation visé au point 2.1. Composition dispose de deux voix. En cas de partage des voix, la voix du président est prépondérante pour les votes à majorité simple.

§ 1^{er}. Le Comité de direction ne peut délibérer valablement que s'il est composé du président et de quatre services de médiation au moins.

Si le quorum n'est pas atteint, le Comité de direction peut délibérer valablement sans critère de quorum de présence concernant les mêmes points à l'ordre du jour, après avoir été convoqué, dans le délai prévu à l'article 2.5., § 3, alinéa 2, à une deuxième réunion, à moins qu'il ne s'agisse d'un cas d'urgence. Dans ce cas, le Comité de direction est immédiatement convoqué une deuxième fois avec le même ordre du jour. L'urgence doit toutefois toujours être motivée dans le procès-verbal de la réunion.

§ 2. Le Comité de direction décide par voie de consensus. En l'absence de consensus, les décisions sont prises à la majorité simple des voix pour les décisions de gestion quotidienne et à la majorité des deux tiers pour les décisions de nature stratégique. Lorsqu'aucune décision ne peut être prise à la majorité des deux tiers concernant un point de nature stratégique, le vote est remis à l'ordre du jour de la réunion suivante. La décision est alors prise à la majorité simple. L'unanimité est requise pour les décisions prises en application de l'Art. XVI. 8. § 4, du Code de droit économique.

§ 3. Le président peut décider que le secrétaire et les autres personnes externes assistant au Comité de direction doivent, dans certains cas et pour la durée qu'il détermine, se retirer de la réunion. Dans le cas où il est demandé au secrétaire de quitter la réunion, un membre du Comité de direction se charge de la rédaction du procès-verbal pour cette partie de la réunion.

§ 4. Seuls les membres du Comité de direction peuvent participer au vote. Le vote des membres du Comité de direction se fait à main levée; il peut toutefois être secret à la demande d'un seul membre du Comité de direction et en cas de votes concernant des personnes ou des fonctions.

§ 5. Un membre présent peut recevoir au maximum une procuration avec deux voix au maximum de la part d'un membre absent.

§ 6. Un membre du Comité de direction qui s'abstient ou qui vote contre une décision prise à la majorité des voix peut demander que son abstention ou son opposition soit inscrite au procès-verbal, accompagnée éventuellement des motifs invoqués par lui en délibération.

§ 7. Vote électronique

Le Comité de direction peut, dans des cas exceptionnels de gestion quotidienne, décider valablement par voie électronique. Pour ce faire, une proposition de décision est envoyée par voie électronique par un membre au secrétaire qui, après concertation avec le président, transfère directement le courrier électronique aux autres membres.

Tout membre peut s'opposer dans les deux jours ouvrables à la procédure de vote électronique et demander de reporter la proposition de décision au prochain Comité de direction. Le membre informe à cette fin, par voie électronique, le secrétaire et les autres membres. La proposition de décision est alors automatiquement reprise à l'ordre du jour de cette séance.

Une proposition de décision par voie électronique contient toutes les informations et tous les documents nécessaires à l'examen de la décision proposée. Le délai dans lequel doit être prise la décision est mentionné dans la proposition. Ce délai ne peut être inférieur à 2 jours ouvrables (48 heures) et supérieur à 4 jours ouvrables.

La décision peut être adoptée valablement si au moins quatre services de médiation participent au vote.

La décision n'est valable que si aucun membre ne s'oppose à la procédure de vote électronique, tel qu'exprimée ci-dessus.

2.7. Procès-verbaux

§ 1^{er}. Le secrétaire rédige un procès-verbal des réunions en néerlandais et/ou en français.

Les procès-verbaux mentionnent explicitement s'il s'agit d'une version provisoire devant être approuvée ou s'il s'agit d'une version définitive.

Les procès-verbaux sont rédigés de manière synthétique. Ils reprennent les décisions et les motifs de ces décisions, de même que les renvois aux documents de base et/ou des éventuelles oppositions/abstentions.

§ 2. La version provisoire des procès-verbaux est envoyée aux membres avec les points à l'ordre du jour de la réunion suivante. La version provisoire du procès-verbal accompagnée des points à l'ordre du jour qui le concernent est envoyée au représentant du SPF Économie.

L'ordre du jour de cette prochaine réunion comprend l'approbation du procès-verbal. Si le secrétaire reçoit des remarques concernant la version provisoire du procès-verbal avant cette réunion ou au plus tard lors de la réunion même, ces remarques seront discutées et le procès-verbal sera approuvé sous réserve d'éventuelles adaptations.

§ 3. Après approbation du Comité de direction, la version définitive du procès-verbal est signée par le président et le secrétaire.

Le procès-verbal signé et le résultat des procédures électroniques peuvent être consultés par les membres du Comité de direction par voie électronique. Le procès-verbal signé, les éventuelles procurations et le résultat des procédures électroniques sont conservés par le secrétaire du Comité de direction.

Chaque extrait de procès-verbal est signé par le président ou le secrétaire.

§ 4. Le secrétaire reprend les procès-verbaux du Comité de direction dans un tableau informatisé accessible seulement aux membres du Comité de direction.

3. La gestion quotidienne du Service de médiation pour le consommateur et la répartition des tâches

§ 1^{er}. Le Comité de direction distribue les fonctions destinées à la gestion du Service de médiation pour le consommateur parmi les membres ayant voix délibérative. En cas d'absence d'un membre, ses tâches sont exercées par un ou plusieurs membres désignés à cet effet par le Comité de direction.

Chaque membre du Comité de direction prend toutes les initiatives et les mesures nécessaires pour assurer les missions qui lui ont été confiées.

§ 2. Le Comité de direction peut autoriser le président ou un autre membre du Comité de direction à prendre toutes les décisions urgentes relatives à la gestion opérationnelle du Service de médiation pour le consommateur. Ces décisions urgentes sont soumises à l'approbation du Comité de direction lors de la réunion suivante.

§ 3. Le Comité de direction représente le Service de médiation pour le consommateur dans les actes judiciaires et extrajudiciaires.

Vu pour être annexé à l'arrêté ministériel du 9 octobre 2014 portant approbation du règlement d'ordre intérieur du Service de médiation pour le consommateur