



**Question écrite de la Députée Katrin JADIN
à Monsieur Kris PEETERS, Ministre des Consommateurs,
concernant l'ombudsman du commerce
- déposée le 11 mai 2017 -**

Monsieur le Ministre,

Depuis peu, le secteur du commerce a lancé l'ombudsman du commerce afin que les clients puissent se tourner vers lui en cas de questions et de plaintes non-résolues. Ce nouveau conciliateur, à présent soutenu d'environ 4000 magasins en Belgique, essaiera par la voie de son site internet de mettre commerçant et consommateur d'accord.

L'ombudsman du commerce, reconnu par le ministère de l'économie, dispose de plusieurs conciliateurs qui sont essentiellement des avocats ayant une certaine expérience dans la médiation des systèmes alternatifs de résolution de conflits.

Cependant, en visitant leur site-web, il n'est uniquement disponible en Néerlandais et en Français.

Monsieur le Ministre, mes questions à ce sujet sont les suivantes :

- Savez-vous si l'ombudsman du commerce sera à l'avenir également disponible en langue allemande ?
- Si non, pouvez-vous éventuellement vous prononcer auprès des opérateurs en faveur d'une offre en Allemand afin que vraiment tous les consommateurs belges aient la possibilité de recourir à l'ombudsman du commerce ?

Je vous remercie, Monsieur le Ministre, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

Katrin JADIN

Vice-eersteminister en
minister van Werk, Economie en
consumenten, belast met
Buitenlandse Handel



Vice-premier ministre et
ministre de l'Emploi, de l'Economie
et des Consommateurs, chargé du
Commerce Extérieur

Vraag nr. 1784 van mevrouw Kattrin
JADIN van 16 oktober 2017

Question n° 1784 de madame Kattrin
JADIN du 16 octobre 2017

Betreft: De Ombudsman voor de Handel

Concerne : L'ombudsman du commerce.

De Ombudsman voor de Handel is een privé-initiatief dat door de FOD Economie werd erkend als gekwalificeerde entiteit in de zin van boek XVI van het Wetboek van economisch recht. Er werd uitleg gevraagd aan de Ombudsman voor de Handel, die als volgt heeft geantwoord.

L'Ombudsman du commerce est une initiative privée qui a été reconnue comme entité qualifiée par le SPF Economie au sens du livre XVI du Code de droit économique. Des explications ont été demandées à l'Ombudsman du commerce qui a répondu comme suit.

«Het secretariaat en de verzoeners van de Ombudsman voor de Handel zijn momenteel in staat klachten in 4 talen te beheren, met inbegrip van het Duits.

«Le Secrétariat et les conciliateurs de l'Ombudsman du Commerce sont capables aujourd'hui de gérer des plaintes en 4 langues, en ce compris l'allemand.

De website en het conflictbeheersplatform zijn op dit ogenblik echter maar in drie talen beschikbaar (FR, NL, EN).

De Ombudsman voor de Handel is van plan om die ook in het Duits beschikbaar te maken, maar dat zal in een latere fase volgen, als het platform stabiel is.

Le site web et la plateforme de gestion de conflit ne sont toutefois disponibles qu'en trois langues (FR, NL, EN) pour l'instant. L'Ombudsman du commerce a le projet de les rendre également disponibles en allemand mais cela viendra dans un second temps, c'est-à-dire une fois que la plateforme sera stable.

De Ombudsman voor de Handel wil gebruikersfeedback alvorens aan nieuwe ontwikkelingen te beginnen.

L'Ombudsman du commerce souhaite avoir un feedback « utilisateur » avant de se lancer dans de nouveaux développements.

Indien enkele handelaars die zeer actief zijn in het Duitstalige gebied vragende partij zijn voor een dergelijke vertaling, dan kan echter worden overwogen dat proces te versnellen».

Il est néanmoins envisageable, si quelques commerçants très actifs dans la région germanophone sont demandeurs d'une telle traduction, d'accélérer ce processus ».

Kris PEETERS

Vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten
Vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs