**Numéro de Protocole : Belmed 2.0 : 2022/**

**PROTOCOLE**

**ENTRE**

**LE SPF ECONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE**

**ET**

**.....................…………………………………………………………**

Vu 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 (ci-après Règlement général sur la protection des données) ;

**IL EST EXPOSE CE QUI SUIT :**

Considérant que le Service public fédéral Economie, P.M.E, Classes moyennes et Energie (ci-après le SPF Economie) met à disposition une plate-forme « BELMED », ayant pour but, d’une part, de fournir des informations sur les possibilités qui existent en Belgique de régler un litige à l’amiable, et, d’autre part, de fournir un espace confidentiel et sécurisé où peut être tenté un règlement extrajudiciaire de litiges de nature commerciale avec l’aide d’un tiers neutre ;

Considérant que la plate-forme « BELMED » couvre tous les secteurs ;

Considérant que la plate-forme « BELMED » a en charge de transmettre les demandes de règlement extrajudiciaire vers des partenaires ayant signé un protocole de collaboration avec le SPF Economie. En fonction du secteur, sous-secteur, de la langue de traitement et de la région concernés par le litige, le demandeur pourra faire son choix à partir d’une liste de partenaire (médiateurs indépendants) ;

Considérant qu’il est indispensable que le SPF Economie et le partenaire formalise, dans un protocole, les modalités de transmission des données à caractère personnel ainsi que les droits et responsabilités des parties signataires ;

**ENTRE**

**Le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie,** ci-après « SPF Economie » inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0314.595.348, dont les bureaux sont établis à la Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles et qui est représentée par Madame S. Waterbley, Présidente du Comité de direction.

**ET**

**Nom et adresse du partenaire :** ……………………………………………………………………………………………………………..

**N° d’agrément en tant que médiateur : ………..**

ci-après dénommé, le Partenaire,

**IL EST CONVENU CE QUI SUIT :**

**Article 1er – Objet de la Convention**

Le SPF Economie met à disposition du partenaire un outil pour gérer « on line » les procédures visant à résoudre des litiges commerciaux, de manière conviviale, confidentielle et sécurisée :

* **entre vendeurs ;**
* **entre vendeurs et consommateurs** ;
* **entre vendeurs et consommateurs ET entre vendeurs ;**

(cochez la case désirée svp)

Le présent Protocole a pour objet de déterminer les modalités de transmission des données à caractère personnel permettant au partenaire de mener des médiations, par voie électronique, ainsi que les droits et responsabilités des parties.

**Article 2 – Définitions**

**2.1. Consommateur**

Toute personne physique qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel des biens et services mis sur le marché.

**2.2. Vendeur**

Tout commerçant ou artisan immatriculé à la Banque-carrefour des Entreprises en cette qualité.

**2.3. Partenaire**

Personne physique ou morale dont l’activité consiste à tenter de régler, par voie amiable, des litiges de type commercial opposant un consommateur à un vendeur en respectant :

1. *Soit, pour les partenaires « entités qualifiées »*, la [Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013Lien externe](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:FR:PDF) relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE)2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (Directive relative au RELC) et la loi belge du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique ;
2. Soit, *pour les médiateurs agréés par la Commission fédérale Médiation du SPF Justice*, la loi du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation.

**2.4. Entité qualifiée**

Entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation officiellement reconnue par la Direction générale de la Règlementation économique comme satisfaisant aux critères de l’arrêté royal du16 février 2015 [précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2015021606&table_name=loi).

**2.5. Médiateur agréé**

Personne physique ou morale ayant satisfait aux exigences professionnelles et déontologiques prévues par la Commission fédérale de Médiation du SPF Justice.

**2.6. Responsable du traitement**

Le responsable du traitement est, au sens de l’article 4.7 du Règlement général sur la protection des données, la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres responsables du traitement, détermine les finalités et les moyens du traitement.

**Article 3 – Identification des parties signataires**

**3.1.** Le SPF Economie assure la gestion de la plate-forme en ligne « BELMED ». Le SPF Economie est responsable du traitement des données traitées pour ses propres finalités.

**3.2.** Le partenaire est responsable du traitement des données qu’il reçoit via la plate-forme « BELMED ». Le partenaire traite les données reçues selon la finalité qui lui est propre et en fonction de la base légale de ses compétences.

**Article 4 – Base légale**

**4.1.** Le SPF Economie traite les données à caractère personnel dans le cadre de l’exercice d’une mission d’intérêt public ou relevant de l’exercice de l’autorité publique dont il est investi[[1]](#footnote-1).

**4.2.** L’annexe 1 jointe au présent protocole décrit les données, ainsi que le mode, le format et la périodicité de la transmission.

**Article 5 – Finalités**

**5.1.** Les finalités pour lesquelles les données à caractère personnel sont collectées par le SPF Economie et mises à disposition du partenaire choisi par le demandeur.

La plate-forme permet :

- de fournir de l’information générale sur le règlement alternatif des litiges commerciaux existant en Belgique ;

- d’obtenir une information plus ciblée selon la thématique ou le secteur concernés (base de connaissance, webforum) ;

- d’obtenir de l’information voire d’être réorienté vers une instance compétente en matière de règlement alternatif de litiges et dans le secteur et/ou dans la thématique concernés ;

- de mener des règlements extrajudiciaires de manière conviviale et dans un espace sécurisé ;

- de supporter les flux soit, entre vendeurs et consommateurs (b2c) soit, entre vendeurs (b2b) soit, aussi bien b2c que b2b selon le choix du partenaire ;

- de supporter les litiges internes à l’UE (si l’une des parties est située en Belgique) ;

- le traitement des litiges de manière individuelle ou par lot ;

- l’élaboration de statistiques et dashboards (lien avec plate-forme SAS) ;

- la gestion et le suivi des dossiers ;

- l’accessibilité aux personnes présentant une déficience fonctionnelle telles les personnes visuellement déficientes ;

- de créer un moteur de recherche pour afficher la liste des partenaires.

**5.2.** Les finalités pour lesquelles les données à caractère personnel sont utilisées par le partenaire :

* Régler, par voie amiable, des litiges de type commercial.

**Article 6 – Coordonnées des délégués à la Protection des données**

**6.1.** Le SPF Economie est doté d'un délégué à la protection des données dont les missions sont définies légalement et qui veille scrupuleusement à l'utilisation qui est faite des données. Le délégué à la protection des données pourra être contacté à tout moment par le responsable du traitement et répondra aux questions soulevées dans les meilleurs délais.

Le SPF Economie garantit que le délégué à la protection des données a examiné le présent protocole et la légalité des opérations couvertes par celui-ci.

**6.2.** Coordonnées du délégué à la protection des données pour le SPF Economie :

**Mr Jean-Christophe SALEMBIER**

DPO@economie.fgov.be

**6.3.** Le SPF Economie dispose, en outre, d'un conseiller en sécurité de l'information ainsi que d’un plan de sécurité mentionnant tous les moyens nécessaires à son exécution.

**Article 7 – Destinataires et/ou tiers auxquels des données à caractère personnel peuvent être communiquées**

**7.1.** Le SPF Economie ne transmet les données à caractère personnel collectées qu’au partenaire ayant signé le présent protocole.

**Article 8 – Droits de la personne concernée**

Conformément au Règlement général sur la protection des données, la personne concernée dispose d’un certain nombre de droits en ce qui concerne ses données à caractère personnel.

**8.1. Exercice des droits exercés auprès du SPF Economie** :

**8.1.1.** Le SPF Economie s’engage à répondre aux obligations découlant de l’exercice de droits de la personne concernée ainsi qu’à collaborer de manière efficace pour assurer le respect de ces obligations.

**8.1.2.** En pratique, la personne concernée peut obtenir, moyennant la preuve de son identité et sur base d’une demande datée et signée, sans frais, auprès du SPF Economie, la communication des données la concernant ainsi que la rectification de ces données si celles-ci se révèlent incomplètes ou inexactes.

**8.1.3.** Lorsqu’une personne concernée par le traitement de données à caractère personnel invoque un droit issu du Règlement général sur la protection des données, chacune des parties en informe l’autre dans les plus brefs délais.

**8.2. Exercice des droits exercés auprès du Partenaire**

**8.2.1.** Lorsque lesdemandes des personnes concernées sont introduites auprès du partenaire, celui-ci y répond, dans les délais prévus, et conformément au Règlement général sur la protection des données.

**Article 9 – Engagements des parties signataires**

**9.1.** Le SPF Economie :

* garantit en permanence, dans la mesure où les données collectées relèvent de la compétence d’un partenaire, leur transmission à ce dernier, et ce de manière sécurisée ;
* s’engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger le mieux possible les données (sécurisation de la base de données, du réseau, etc.) afin de se prémunir contre les détournements de finalité ;
* veille à ce que chaque partenaire ne puisse avoir accès qu’aux données nécessaires à l’exercice de ses missions ; veille à ce que seules les personnes qui ont besoin des données dans le cadre de leurs fonctions, aient accès aux données ;
* s’engage à respecter toutes les obligations légales en vertu des réglementations belges et européennes applicables à de telles opérations, et notamment le Règlement général sur la protection des données ;
* met tout en œuvre pour que la plate-forme BELMED soit accessible à ses utilisateurs 7 jours sur 7 et 24h sur 24 sous réserve de contraintes techniques ou d’entretien. En cas de problèmes techniques éventuels entraînant notamment l’inaccessibilité à la plate-forme, le SPF Economie, s’engage à faire le nécessaire pour rétablir le système dans les meilleurs délais ;
* prend toutes les mesures permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des données qui sont échangées via la plate-forme BELMED conformément au Règlement général sur la protection des données ;
* communique au partenaire toute demande de règlement extrajudiciaire concernant son secteur d’activités et ayant passé les filtres du formulaire de demande en question (prise de contact préalable du demandeur avec l’autre partie en cause, absence d’action en justice).

**9.2.** Le partenaire s’engage :

* à utiliser la plate-forme BELMED pour toute demande de médiation/conciliation/arbitrage introduite par ce canal ;
* à utiliser sa carte d’identité électronique ou, s’il ne le désire pas, son e-mail et un mot de passe ;
* au minimum, à enregistrer la date de début et de fin du processus de médiation ainsi que le résultat obtenu, même s’il n’est pas tenu de régler tout règlement extrajudiciaire par voie électronique.
* à respecter toutes les obligations légales en vertu des réglementations belges et européennes applicables à de telles opérations, et notamment le Règlement général sur la protection des données ;
* à prendre toutes les mesures permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des données qui sont échangées via la plate-forme BELMED conformément au Règlement général sur la protection des données.

**Article 10 – Confidentialité**

**10.1.** Les échanges qui interviennent entre le partenaire et les parties en litige sont strictement confidentiels et sécurisés.

**Article 11 – Gestion des demandes**

**11.1.** Pour les partenaires « entités qualifiées », ceux-ci s’engagent à respecter le livre XVI du Code de droit économique relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et plus particulièrement les articles XV.25 à XV.27 inclus**.**

**11.2.** Pour les partenaires « médiateurs agréés », ceux-ci s’engagent à gérer les demandes dans les meilleurs délais.

**11.3.** Les parties à la présente convention désignent chacune au moins une personne de contact pour traiter les problèmes liés au fonctionnement quotidien de la plate-forme. Les coordonnées de la personne de contact doivent être transmises à l’adresse mail : [belmed@economie.fgov.be](mailto:belmed@economie.fgov.be).

**Article 12 – Indépendance**

**12.1.** Le partenaire traite les demandes de médiation en toute indépendance notamment par rapport au SPF Economie.

**Article 13 – Responsabilités des parties signataires**

**13. 1.** Dès qu’une demande de médiation est communiquée - via la plate-forme BELMED - à un partenaire, le traitement de cette demande relève exclusivement de la responsabilité de ce partenaire. Le partenaire est responsable du traitement des données à caractère personnel traitées pour ses propres finalités conformément au Règlement général sur la protection des données.

**13.2.** Le SPF Economie ne peut être tenu responsable que de la gestion technique de la plate-forme.

**13.3**. Le partenaire s’engage à envoyer au SPF Economie une liste datée et signée reprenant toutes les personnes ayant accès à BELMED pour gérer des demandes relevant de ses compétences. Cette liste devra être mise à jour chaque fois qu’un membre entrera en fonction ou quittera ses fonctions.

L’objectif est d’éviter que des informations liées aux médiations en cours ou clôturées ne puissent être encore exploitées à d’autres fins que celles attribuées à la plate-forme de BELMED.

**13.4.** Chaque partenaire, personne physique, sera agréé par la Commission Fédérale de Médiation en matière civile et commerciale. La preuve de ces éléments en sera fournie au SPF Economie, gestionnaire de BELMED.

**Article 14 – Information**

**14.1.** Régulièrement, le partenaire sélectionne les accords de médiation/conciliation/arbitrage les plus représentatifs, sous forme anonymisée, afin qu’ils soient placés sur la plate-forme BELMED dans un but strictement informatif et illustratif.

**Article 15 – Promotion**

**15.1.** Le partenaire accepte, pour autant qu’il dispose de son propre site internet, d’insérer sur ce dernier un lien avec la plate-forme BELMED.

**Article 16 – Statistiques**

**16.1.** Le partenaire s’engage à utiliser – dans les meilleurs délais – la méthode harmonisée de classification des réclamations et demandes des consommateurs recommandée par la Commission européenne (cf. Recommandation du 12.05.2010 de la Commission relative à l’utilisation d’une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes - C(2010)3021 final).

**16.2.** Grâce à cette méthode de classement, le SPF Economie, comme le partenaire, peuvent tirer des enseignements relatifs aux types de litiges traités par la plate-forme et des secteurs d’activités concernés via BELMED leur permettant de mesurer le nombre de demandes de médiation reçues, traitées (avec quel résultat), en cours de traitement. Une répartition sectorielle et par problématique permet également de constater les priorités en termes de création de services de règlement extrajudiciaire des litiges de nature commerciale.

**Article 17 – Prix**

Le SPF Economie met gratuitement la plate-forme BELMED à la disposition du partenaire.

**Article 18 – Evaluation**

**18.1.** A chaque anniversaire de la date de la signature de la présente convention, le fonctionnement de la plate-forme BELMED fait l’objet d’une évaluation. L'évaluation périodique de BELMED portera sur tout point mis à l'ordre du jour par les parties, relatif au fonctionnement passé et futur de la plate-forme, à son évolution, à toute action de communication.

**18.2.** Il sera également question de la méthode de codification/classification des demandes de médiation, telle qu'encouragée par la Commission européenne dans sa recommandation du 12/05/2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes.

**Article 19 – Durée, entrée en vigueur et révision**

**19.1.** Le présent protocole est conclu pour une durée indéterminée et entre en vigueur à la date de sa signature.

**19.2.** Chaque partie peut, à chaque moment, demander une révision du présent protocole. Chaque révision fera l’objet d’un avenant conclu aux mêmes conditions que ce protocole.

**19.3.** En cas d'inexécution totale ou partielle, par une partie, de l'une de ses obligations de la présente convention, à laquelle il n’a pas été remédié après une mise en demeure, il pourra être mis fin à la convention par l'autre partie, moyennant notification par lettre recommandée, sans devoir procéder à aucune formalité judiciaire.

Trente jours après cette notification, il est mis fin au contrat.

**19.4** Quand le partenaire enfreint les règles de fonctionnement de la plate-forme, le SPF Economie le lui notifie immédiatement. Si le problème n’a pas été remédié après une mise en demeure, le SPF Economie peut mettre fin à la convention, moyennant notification par lettre recommandée, sans devoir procéder à aucune formalité judiciaire, sans préjudice du droit du SPF Economie de bloquer l’accès du partenaire à BELMED.

**Article 20 – Droit applicable et tribunal compétent**

**20.1.** Pour l’application de ce protocole, son interprétation et son exécution, le droit belge s’applique.

**20.2.** En cas de différend, les tribunaux de l’arrondissement judiciaire de Bruxelles sont exclusivement compétents.

Fait en deux exemplaires à Bruxelles le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, chaque partie déclarant avoir reçu un exemplaire signé.

**Le Partenaire** **Pour le SPF Economie,**

**Responsable du traitement, P.M.E., Classes moyennes et Energie,**

**Responsable du traitement et gestionnaire de la plate-forme BELMED,**

**S. WATERBLEY**

**Présidente du Comité de direction**

1. Arrêté royal du 25 février 2002 portant création du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie. [↑](#footnote-ref-1)