

COMMISSION DE
L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES
ENTREPRISES PUBLIQUES

du

MERCREDI 6 DÉCEMBRE 2006

Matin

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 6 DECEMBER 2006

Voormiddag

De vergadering wordt geopend om 10.05 uur en voorgezeten door de heer Francis Van den Eynde.
La séance est ouverte à 10.05 heures et présidée par M. Francis Van den Eynde.

01 Question de M. Olivier Chastel à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les abus de certaines sociétés de téléphonie" (n° 12835)

01 Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de misbruiken door sommige telefoonmaatschappijen" (nr. 12835)

01.01 **Olivier Chastel** (MR): Monsieur le président, madame la ministre, ma question vise les abus de certaines sociétés de téléphonie quand il s'agit d'affiliations sans la signature d'un contrat. En effet, de plus en plus souvent, nos concitoyens nous rapportent des situations qui, apparemment anodines, sont néanmoins préoccupantes.

De fait, il s'avère que d'aucuns se voient affiliés à des organismes commerciaux, notamment liés à la téléphonie, sans avoir apposé leur signature en bas d'un quelconque document. Ainsi, certaines sociétés peu scrupuleuses leur enjoignent d'honorer un contrat auquel ces personnes ne se sont jamais engagées. Le domaine de la téléphonie regorge visiblement d'abus de ce genre d'exactions.

Ma question a été déposée à la fin du mois d'octobre. Cependant, dans la presse d'hier, j'observe qu'un article fait référence à des plaintes dans ce domaine de la téléphonie et, précisément, du fait de vente forcée pratiquée par des centres commerciaux en faveur de firmes de téléphonie. L'article vise certaines sociétés qui, par le biais de la vente forcée, gonflent le nombre de leurs abonnés; en réalité, ces personnes reçoivent des factures pour lesquelles elles n'ont cependant contracté aucun lien avec les sociétés en question.

Madame la ministre, quelles dispositions pourraient-elles être prises pour éviter que de telles sociétés commerciales abusent nos concitoyens et en tirent un profit substantiel?

Quelles mesures particulières pourraient-elles aussi être prises, dans le domaine de la téléphonie, pour punir sévèrement ce type de procédé?

01.02 **Freya Van den Bossche**, ministre: Monsieur le président, monsieur Chastel, un contrat est un accord sur une chose et sur un prix. Dans les rapports de consommation, le vendeur doit prouver que le consommateur a contracté pour telle chose à tel prix, preuve qui se fera généralement par un écrit signé par le consommateur. C'est la règle de base fondamentale. Cette règle est explicitée dans les réglementations particulières.

Ainsi, en matière de téléphonie, il est interdit d'activer des services de présélection d'accès à internet ou le transfert d'un numéro par un opérateur, sans l'accord préalablement écrit du consommateur. Il est également prévu qu'en cas d'infraction, l'opérateur ne peut réclamer à l'utilisateur final le paiement des coûts pour les quatre derniers mois précédant la déposition d'une plainte. Le cas échéant, l'opérateur lui rembourse les montants déjà perçus.

La direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie est très attentive à ce type de problème. Les

consommateurs peuvent, en cas d'abus présumé, porter plainte auprès de cette direction. Par exemple, la direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie a eu environ 200 plaintes en 2005 dans le secteur de l'énergie. La plupart des consommateurs ont trouvé une solution après la médiation de la direction générale Contrôle et Médiation.

Dans le secteur de l'énergie, ce problème a été résolu par l'installation d'un accord général pour ce secteur: il est interdit de conclure un contrat sans l'accord préalablement écrit du consommateur.

01.03 Olivier Chastel (MR): Monsieur le président, je remercie Mme la ministre pour sa réponse plutôt générale et qui vise en particulier le domaine de l'énergie. Je parlais du domaine de la téléphonie qui n'a manifestement jamais suscité autant de plaintes. Aussi serait-il peut-être utile que le département se penche plus spécifiquement sur cet aspect téléphonie, comme on l'a fait pour le domaine de l'énergie!

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le développement des questions et interpellations se termine à 10.11 heures

De behandeling van de vragen en interpellaties eindigt om 10.11 uur.