

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

26 août 2005

PROPOSITION DE LOI

modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur afin d'interdire aux vendeurs la possibilité de facturer les appels téléphoniques vers leurs services après-vente à un coût supérieur à celui d'un numéro géographique

(déposée par Mmes Karine Lalieux, Véronique Ghenne et Sophie Pécriaux et MM. André Frédéric et Éric Massin)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

26 augustus 2005

WETSVOORSTEL

tot wijziging van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, teneinde de verkopers te verbieden telefoonoproepen naar hun nazorgdienst duurder aan te rekenen dan oproepen naar een geografisch nummer

(ingediend door de dames Karine Lalieux, Véronique Ghenne en Sophie Pécriaux en de heren André Frédéric en Éric Massin)

RÉSUMÉ

Certaines entreprises organisent un service après vente via un numéro infokiosque de type 0900.

Selon les auteurs, il est inacceptable qu'une entreprise surfacture ses clients en organisant son service de réclamation de la sorte.

Ils proposent donc d'interdire aux vendeurs la possibilité de facturer les appels téléphoniques vers leurs services après-vente à un coût supérieur à celui d'un numéro géographique.

SAMENVATTING

Sommige ondernemingen bieden hun klanten nazorg via een infokiosnummer van het type 0900.

De indieners vinden het onaanvaardbaar dat een onderneming haar klanten overfactureert door haar klachtendienst op die manier te organiseren.

Daarom stellen ze voor de verkopers te verbieden telefoonoproepen naar hun nazorgdienst duurder aan te rekenen dan oproepen naar een geografisch nummer.

<i>cdH</i>	: Centre démocrate Humaniste
<i>CD&V</i>	: Christen-Democratisch en Vlaams
<i>ECOLO</i>	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
<i>FN</i>	: Front National
<i>MR</i>	: Mouvement Réformateur
<i>N-VA</i>	: Nieuw - Vlaamse Alliantie
<i>PS</i>	: Parti socialiste
<i>sp.a - spirit</i>	: Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.
<i>Vlaams Belang</i>	: Vlaams Belang
<i>VLD</i>	: Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif

QRVA : Questions et Réponses écrites

CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)

CRABV : Compte Rendu Analytique (couverture bleue)

CRIV : Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)

PLEN : Séance plénière

COM : Réunion de commission

MOT : Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer

QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden

CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)

CRABV : Beknopt Verslag (blauwe kaft)

CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)

PLEN : Plenum

COM : Commissievergadering

MOT : Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Il apparaît aujourd'hui que certaines entreprises organisent leurs services après vente via des numéros infokiosque de type 0900.

Le principe de ces services infokiosque est simple. L'appelant compose un numéro de type non-géographique (070 ou 0900 à 0909) et se voit offrir un service. L'appelant se voit facturé deux éléments: le prix de la communication téléphonique, d'une part, et, d'autre part, le prix du service qui varie en fonction de la nature de celui-ci. Ces montants sont facturés par l'opérateur téléphonique à l'appelant, l'opérateur téléphonique rétrocédant au fournisseur de service le prix payé par l'appelant en contrepartie de la prestation fournie.

Ce type d'appel, qui est bien plus onéreux qu'une simple communication zonale, rétribue donc aussi celui qui propose via ce numéro un service.

La logique qui procède à ces numéros infokiosque repose sur l'offre de services comprenant une réelle valeur ajoutée. Ce sont des numéros qui proposent des informations boursières, météorologiques, des jeux ...

Mais peut-on qualifier néanmoins un service après vente de service contenant de la valeur ajoutée? Peut-on qualifier un service qui s'occupe de problème de facturation, ou un service de dérangement, de service à valeur ajoutée?

S'il paraît logique qu'une entreprise se rétribue via un numéro infokiosque pour donner des informations à sa clientèle sur la disponibilité de stock dans tel ou tel magasin, il est par contre tout à fait inacceptable qu'elle organise son service de réclamation de la sorte. Dans un cas, on vous propose un vrai service, on vous informe par exemple que telle table est disponible dans tel magasin, dans l'autre, on vous surfacture, vous rétribuez l'entreprise pour lui signaler que les pieds de votre table n'étaient pas dans le paquet!

Si l'on peut concevoir qu'un fournisseur de logiciels organise son service d'assistance technique via un numéro infokiosque pour vous aider à acquérir la maîtrise de votre nouvel outil par exemple, il est par contre inconcevable que vous ne puissiez contacter une société de télédistribution pour signaler des problèmes techniques que via un seul service «assistance technique»:

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Kennelijk organiseren bepaalde ondernemingen hun klantenservice via infokiosknummers van het type 0900.

Die infokioskdiensten berusten op een eenvoudig principe. De oproeper vormt een niet-geografisch telefoonnummer (070 of van 0900 tot 0909) en krijgt een dienst aangeboden. Vervolgens worden hem twee zaken aangerekend: enerzijds de prijs van het telefoongesprek; anderzijds de prijs van de dienst, die varieert naar gelang van de aard van die dienst. De telefoonoperator factureert die bedragen aan de oproeper en stort vervolgens de prijs die die oproeper voor de verleende dienst heeft betaald, door aan de dienstverlener.

Dergelijke telefoonoproepen kosten heel wat meer dan een gewoon zonaal gesprek, omdat ook de via dat telefoonnummer werkende dienstverlener wordt betaald.

De logica achter die infokiosknummers is dat ze worden gebruikt om diensten aan te bieden met een echte toegevoegde waarde: beursinformatie, weerberichten, spelletjes,...

De vraag rijst echter óf klantenservice toegevoegde waarde creëert. Met andere woorden: is er sprake van toegevoegde waarde in het geval van een dienst die zich bezighoudt met facturatieproblemen of storingen?

Weliswaar ligt het voor de hand dat een onderneming via een infokiosknummer geld vraagt voor informatie die ze aan haar cliëntèle verstrekt over de beschikbare voorraad in een of andere winkel. Het kan daarentegen helemaal niet door de beugel dat diezelfde onderneming haar klachtendienst eveneens volgens dat stamien organiseert. In eerstgenoemd geval wordt immers een echte dienst aangeboden (bijvoorbeeld: tafel x is voorradig in winkel y), terwijl de klant in laatstgenoemd geval betaalt om gewoon te melden dat hem teveel werd aangerekend (bijvoorbeeld omdat de tafelpoten in het bouwpakket ontbraken)!

Er is niets op tegen dat een softwareleverancier zijn bijstandsdienst via een infokiosknummer bereikbaar maakt, als die dienst bijvoorbeeld is bedoeld om de klanten te leren hoe zij het door hen aangekochte programma moeten gebruiken. Het is evenwel ondenkbaar dat de klant een teledistributieonderneming alleen maar via die bijstandsdienst kan bereiken om technische pro-

vous rétribuez l'opérateur pour l'avertir que ses programmes ne passent plus!

Organiser des services qui sont directement liés à l'achat d'un bien ou d'un service via un numéro infokiosque revient donc à surfacturer le client.

Ce recours à des numéros dont le tarif est plus élevé qu'un appel vers des numéros géographique s'inscrit en porte à faux avec les usages honnêtes en matière commerciale et de la logique qui a présidé à l'adoption récente de différentes mesures qui visent à renforcer la protection des consommateurs, notamment la loi sur la garantie légale ou bien encore le «paquet télécommunications».

Ainsi, la loi sur la garantie légale¹ établit deux types de garantie: une garantie légale et une garantie commerciale. Aujourd'hui, le consommateur bénéficie d'office de la garantie légale sur le bien qu'il a acheté. Cette garantie n'est pas négociable, court sur deux ans et couvre la non-conformité du produit.

Si le consommateur se rend compte que le bien qu'il a acquis n'est pas conforme à ce que le vendeur lui avait annoncé, il a le droit d'exiger la réparation ou le remplacement sans frais du bien.

La transposition des directives européennes du «paquet télécom» a été l'occasion de renforcer la protection des consommateurs en matière de communications électroniques au sens large et de mettre fin à des pratiques que nous estimions contraires aux bonnes pratiques commerciales. Notamment, celles qui consistaient à organiser les services d'assistance de certains opérateurs de téléphonie via des numéros non géographiques. Dorénavant, les opérateurs sont obligés d'organiser ces services au coût d'un appel géographique².

Ces deux exemples illustrent bien la logique qui préside à cette proposition: lorsque des biens ou des services ont été achetés par un consommateur, le vendeur ne peut via des services directement liés à cette vente, surfacturer le client et se rémunérer via un appel infokiosque. Les services après-vente sont par définition liés à la vente du bien ou du service et ne peuvent

blemen te melden: aldus kost het hem geld om de operator te verwittigen dat zijn product niet langer naar behoren functioneert!

Wie via een infokiosnummer diensten aanbiedt die direct gekoppeld zijn aan de aankoop van goederen of diensten, overfactureert dus in feite zijn klanten.

De gebruikmaking van telefoonnummers waarnaar een oproep duurder is dan naar een geografisch nummer, staat dan ook haaks op de eerlijke handelspraktijken en op de logica die ten grondslag ligt aan diverse, onlangs getroffen maatregelen om de consument nog beter te beschermen. We denken daarbij met name aan de wet inzake de wettelijke garantie of aan de wet inzake het «telecommunicatiepakket».

De wet inzake de wettelijke garantie¹ voorziet in twee types garanties: een wettelijke en een commerciële. Vandaag de dag geniet de consument automatisch de wettelijke garantie op het door hem aangekochte product. Over die garantie kan niet worden onderhandeld; ze geldt voor twee jaar en dekt de non-conformiteit van het product.

Indien de klant vaststelt dat het door hem aangekochte product niet overeenstemt met wat de verkoper hem vooraf had gezegd, heeft hij het recht de kosteloze herstelling of de vervanging van dat product te eisen.

De omzetting van de Europese richtlijnen inzake het «telecommunicatiepakket» gaf de aanzet tot een betere bescherming van de consument inzake elektronische communicatie in de ruime zin van het woord. In het zog van die omzetting werd tevens een einde gemaakt aan praktijken waarvan men vond dat ze indruisten tegen de eerlijke handelspraktijken. Het ging daarbij inzonderheid om het feit dat bepaalde telefoonoperatoren hun bijstandsdienst via niet-geografische nummers organiseerden. Voortaan moeten zij die diensten weer tegen de prijs van een geografische telefoonoproep aanbieden².

Die twee voorbeelden illustreren duidelijk het uitgangspunt van dit wetsvoorstel: wanneer een consument goederen of diensten heeft gekocht, mag de verkoper hem niet te veel aanrekenen voor direct aan die verkoop gekoppelde diensten, door met een infokiosdienst te werken. Een nazorgdienst is per definitie gekoppeld aan de verkoop van een zaak of een dienst en

¹ Loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation.

² Ils peuvent conserver la numérotation 070/090 mais sont obligés de facturer l'appel aux coûts d'un appel géographique.

¹ Wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen.

² Ze kunnen hun 070/090...-nummer behouden, maar moeten wel de prijs van een gewoon geografisch gesprek aanrekenen.

être l'occasion pour le vendeur de dissimuler en fait une surfacturation.

Afin de protéger le consommateur contre ce type de surfacturation larvée, les auteurs entendent interdire le recours par les vendeurs à des tarifs de numéros infokiosque pour organiser leurs services après vente.

Karine LALIEUX (PS)
Véronique GHENNE (PS)
Sophie PÉCRIAUX (PS)
André FRÉDÉRIC (PS)
Éric MASSIN (PS)

mag bijgevolg niet door de verkoper worden misbruikt om zijn klanten in het geniep een te hoge factuur te doen betalen.

Teneinde de consument te beschermen tegen dergelijke vormen van verholen overfacturatie, stellen de indieners voor de verkopers te verbieden nog langer de voor de infokiosknummers geldende tarieven te hantieren ten aanzien van klanten die een beroep doen op hun nazorgdienst.

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art.2

Un article 94^{ter}, rédigé comme suit, est inséré dans la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur:

«Art. 94^{ter}. — Est interdite la facturation d'appels téléphoniques à un coût supérieur à celui d'un numéro géographique pour le règlement de toute question postérieure à la vente ou à ses conséquences, ou liée à l'état du produit ou du service, et notamment les appels vers des services après-vente ou des services d'assistance fournis ou recommandés par le vendeur.».

22 juin 2005

Karine LALIEUX (PS)
Véronique GHENNE (PS)
Sophie PÉCRIAUX (PS)
André FRÉDÉRIC (PS)
Éric MASSIN (PS)

WETSVOORSTEL

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

In de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument worden een artikel 94^{ter} ingevoegd, luidende:

«Art. 94^{ter}. — Het is verboden telefoonoproepen te factureren tegen een prijs die hoger ligt dan die voor een oproep naar een geografisch nummer, wanneer het oproepen betreft aangaande een reeds plaatsgevonden verkoop of de gevolgen ervan, dan wel aangaande de staat van het product of de dienst, inzonderheid oproepen naar nazorgdiensten of bijstandsdiensten die door de verkoper ter beschikking worden gesteld of aanbevolen.».

22 juni 2005