

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

25 octobre 2006

PROJET 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
de facturer les appels téléphoniques
vers leurs services après-vente à
un coût supérieur à celui d'un
numéro géographique**

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**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'ÉCONOMIE, DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'ÉDUCATION, DES INSTITUTIONS
SCIENTIFIQUES ET CULTURELLES NATIONALES,
DES CLASSES MOYENNES
ET DE L'AGRICULTURE
PAR
MME **Dalila DOUIFI**

Documents précédents :

Doc 51 **2600/ (2005/2006) :**

001 : Projet de loi.

002 : Amendement.

Doc 51 **1986/ (2004/2005) :**

001 : Proposition de loi de Mmes Lalieux, Ghenne et Pécriaux et MM.
Frédéric et Massin.

Voir aussi:

004 : Texte adopté par la commission.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

25 oktober 2006

WETSONTWERP

**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 naverkoopdienst aan een hogere kost
aan te rekenen dan deze van een
geografisch nummer**

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**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR HET
BEDRIJFSLEVEN, HET WETENSCHAPSBELEID,
HET ONDERWIJS, DE NATIONALE
WETENSCHAPPELIJKE EN CULTURELE
INSTELLINGEN, DE MIDDENSTAND
EN DE LANDBOUW
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Dalila DOUIFI**

Voorgaande documenten :

Doc 51 **2600/ (2005/2006) :**

001 : Wetsontwerp.

002 : Amendement.

Doc 51 **1986/ (2004/2005) :**

001 : Wetsvoorstel van de dames Lalieux, Ghenne en Pécriaux en de
heren Frédéric en Massin.

Zie ook:

004 : Tekst aangenomen door de commissie.

**Composition de la commission à la date du dépôt du rapport /
Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag :
Voorzitter / Président : Paul Tant**

A. — Membres titulaires/Vaste leden :

VLD Guy Hove, Pierre Lano, Georges Lenssen
PS Véronique Ghenne, Karine Lalieux, Sophie Péciaux
MR Anne Barzin, Philippe Collard, Richard Fournaux
sp.a-spirit Magda De Meyer, Dalila Douifi, Koen T'Sijen
CD&V Trees Pieters, Paul Tant
Vlaams Belang Ortwin Depoortere, Jaak Van den Broeck
cdH Melchior Wathelet

B. — Membres suppléants/Plaatsvervangers :

Ingrid Meeus, Bart Tommelein, Luk Van Biesen, Ludo Van Campenhout
Jacques Chabot, Valérie Déom, Camille Dieu, Eric Massin
Valérie De Bue, Robert Denis, Corinne De Permentier, Dominique Tilmans
Anne-Marie Baeke, Philippe De Coene, Annemie Roppe, Greet Van Gool
Simonne Creyf, Katrien Schryvers, Mark Verhaegen
Hagen Goyvaerts, Staf Neel, Frieda Van Themsche
Benoît Drèze, David Lavaux

C. — Membre sans voix délibérative/ Niet-stemgerechtigd lid :

ECOLO Muriel Gerkens

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

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51^e 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 51^e 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

SOMMAIRE

I. Exposé introductif de la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation	4
II. Discussion	5
III. Votes	7

INHOUD

I. Inleidende uiteenzetting van de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken	4
II. Bespreking	5
III. Stemmingen	7

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné ce projet de loi lors de sa réunion du 18 octobre 2006.

**I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DE LA
VICE-PREMIÈRE MINISTRE ET MINISTRE
DU BUDGET ET DE LA PROTECTION
DE LA CONSOMMATION**

La ministre explique que certains vendeurs font payer un surcoût pour des appels téléphoniques vers des numéros 0900 et 077, etc. Le consommateur peut ainsi entrer en contact avec un service après-vente pour, par exemple, signaler un défaut, contester une facture, poser une question concernant la livraison ou la garantie du produit. De telles pratiques sont inacceptables pour le consommateur en ce qu'elles limitent ses droits.

Le projet de loi vise à éviter que le consommateur doive payer un supplément lorsqu'il s'adresse à un vendeur qui n'a pas respecté ses obligations contractuelles. Le vendeur ne peut facturer les appels téléphoniques vers son service après-vente à un coût supérieur à celui d'un numéro géographique.

Des mesures ont déjà été prises à l'encontre de ces pratiques abusives sur la base des articles 3 et 32 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (ci-après abrégée LPCC) et sur la base des usages honnêtes en matière commerciale. La loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation, prévoit d'ailleurs que le consommateur a le droit d'exiger du vendeur qui répond d'un défaut, soit la réparation du bien, soit son remplacement à titre gratuit. De plus, la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, oblige les opérateurs télécoms à utiliser un numéro géographique pour leurs services d'assistance.

En ce qui concerne le champ d'application, le projet de loi vise les appels liés à l'exécution d'un contrat conclu. Pour toutes les questions qui s'y rapportent, seul peut être facturé le coût d'une communication téléphonique ordinaire. Un surcoût ne peut être facturé au consommateur que si un service supplémentaire, indépendant de l'exécution du contrat, lui est fourni.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit wetsontwerp besproken op haar vergadering van 18 oktober 2006.

**I. — INLEIDENDE UITEENZETTING VAN
DE VICE-EERSTE MINISTER EN MINISTER
VAN BEGROTING EN CONSUMENTENZAKEN**

De minister licht toe dat sommige verkopers extra kosten aanrekenen voor telefoonoproepen naar 0900-nummers en 077-nummers etc. De consument kan via die manier in contact treden met een naverkoopdienst vb. om een gebrek aan een product te melden, om een factuur te betwisten, om een vraag te stellen m.b.t. de levering of de waarborg van het product. Dergelijke praktijken zijn voor de consument onaanvaardbaar omdat zijn rechten op deze wijze worden beperkt.

Het wetsontwerp is erop gericht te voorkomen dat de consument een meerprijs moet betalen indien hij zich wendt tot de verkoper die zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De verkoper mag voor de telefoonoproepen naar zijn naverkoopdienst geen hogere kost aanrekenen dan deze van een geografisch nummer.

Er is tegen deze wanpraktijken al opgetreden op basis van artikel 3 en 32 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (verder afgekort als WHPC) en op basis van de eerlijke handelsgebruiken. De wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen bepaalt trouwens dat in geval van een gebrek de consument het recht heeft om van de verkoper het kosteloze herstel van het goed of de kosteloze vervanging van het goed te verlangen. Ook de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie verplicht de telecomoperatoren om een gewoon nummer te gebruiken voor hun hulpdiensten.

Wat het toepassingsgebied van het wetsontwerp betreft moet het wel gaan om oproepen in het kader van de uitvoering van een gesloten overeenkomst. Voor alle vragen die daarop betrekking hebben, mag enkel de kost van een gewoon telefoongesprek aangerekend worden. Aan de consument mag alleen een extra betalend nummer aangerekend worden indien een extra dienst wordt verleend los van de uitvoering van de overeenkomst.

On citera l'exemple de la ligne d'assistance d'un vendeur de matériel informatique. Il est interdit d'appliquer un supplément de coût pour toutes les questions portant sur le fonctionnement correct ou non de l'ordinateur acheté. En revanche, un surcoût peut être prévu pour des questions portant sur l'installation d'appareils ou de logiciels supplémentaires.

Le projet de loi à l'examen se base sur la 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 (DOC 51 1986/001). Dans le projet de loi, le champ d'application de la proposition de loi est toutefois limité aux appels téléphoniques qui concernent l'exécution d'un contrat de vente déjà conclu.

II. — DISCUSSION

Madame Karine Lalieux (PS) se réjouit du projet de loi à l'examen car il offre une meilleure protection au consommateur. Aucun coût supplémentaire ne peut être facturé en plus du coût d'un numéro de téléphone ordinaire s'il s'agit d'appels s'inscrivant dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente déjà conclu. Les numéros commençant par 0900 (numéros payants, chers) ne sont autorisés que s'il s'agit d'un service supplémentaire, offert en dehors du contrat de vente conclu.

Madame Karine Lalieux (PS) et consorts présentent un amendement n° 1 (doc 51 2600/002) à l'article 2 du projet de loi, visant à tenir compte des appels vers un numéro mobile. Un certain nombre de services après-vente, comme celui d'un plombier par exemple, ne sont joignables que via un numéro mobile. Il est logique qu'un vendeur puisse facturer au consommateur le coût du numéro mobile. S'il s'agit d'une question posée dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente déjà conclu, seul le coût d'un numéro géographique ou le coût d'un numéro mobile peut donc être facturé. Un surcoût ne peut être facturé que si la question est étrangère à l'exécution du contrat de vente déjà conclu. L'amendement n'empêche pas certains services après-vente de recourir à des numéros gratuits commençant par 0800.

La ministre marque son accord sur l'amendement n° 1.

Het voorbeeld kan gegeven worden van de hulplijn van een computerverkoper. Voor alle vragen over het al dan niet correct functioneren van de gekochte computer is het verboden een extra kost te vragen. Er mag wel een extra kost gevraagd worden voor vragen over het installeren van bijkomende apparaten of software.

Dit wetsontwerp is gebaseerd op het 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. (DOC 51 1986/001). Het toepassingsgebied van het wetsvoorstel is in het wetsontwerp echter wel beperkt tot telefoonoproepen die gaan over de uitvoering van een reeds gesloten verkoopsovereenkomst.

II. — BESPREKING

Mevrouw Karine Lalieux (PS) is verheugd met dit wetsontwerp omdat het een betere bescherming biedt aan de consument. Er mag geen extra kost bovenop de kost van een gewoon telefoonnummer aangerekend worden indien het gaat om omroepen in het kader van de uitvoering van een reeds gesloten verkoopsovereenkomst. 0900-nummers (dure betalende nummers) zijn enkel toegelaten indien het gaat om een extra dienstverlening buiten de gesloten verkoopsovereenkomst.

Er wordt een amendement nr. 1 (DOC 51 2600/002) ingediend door *mevrouw Karine Lalieux (PS) c.s.* bij artikel 2 van het wetsontwerp dat ertoe strekt rekening te houden met de oproepen naar een mobiel nummer. Een aantal naverkoopdiensten, bijvoorbeeld van een loodgieter zijn enkel bereikbaar via een mobiel nummer. Het is logisch dat een verkoper de kosten van het mobiel nummer mag aanrekenen aan de gebruiker. Indien het gaat om een vraag in het kader van de uitvoering van een reeds gesloten verkoopsovereenkomst mag dus enkel de kost van een geografisch nummer of de kost van een mobiel nummer aangerekend worden. Een meerkost mag enkel aangerekend worden indien het een vraag betreft buiten de uitvoering van de reeds gesloten verkoopsovereenkomst. Het amendement staat niet in de weg dat bepaalde naverkoopdiensten gebruik maken van gratis 0800-nummers.

De minister gaat akkoord met het amendement nr. 1.

Mme Trees Pieters (CD&V) souscrit au projet mais se pose néanmoins plusieurs questions. Le projet de loi à l'examen ne rend-il pas superflu l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ? Cet article dispose que les opérateurs mettent à la disposition des utilisateurs finals un service d'assistance par téléphone qui doit enregistrer les demandes des utilisateurs finals relatives à la levée des dérangements et aux difficultés d'obtenir une communication. Ce service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique.

Qu'y a-t-il lieu d'entendre par numéro géographique ? Quelle est précisément la fourchette de prix pour un appel vers un numéro géographique ? Le système prévu ne permet-il pas une grande différence ? Quelle est la période d'adaptation dont bénéficient les vendeurs concernés ?

M. Pierre Lano (VLD) confirme que le groupe VLD souscrit au projet de loi ainsi qu'à l'amendement présenté par Mme Lalieux. L'intervenant plaide en faveur de l'introduction de numéros 0800 gratuits, comme c'est le cas aux États-Unis. Il renvoie à un projet de directive européenne qui vise à harmoniser les coûts des appels téléphoniques nationaux et internationaux au sein de l'union européenne.

M. Richard Fournaux (MR) souligne que certains consommateurs éprouvent des difficultés à joindre le service après-vente du vendeur. Le projet de loi à l'examen ne va-t-il pas inciter certains vendeurs à augmenter le prix de produits bon marché s'ils ne peuvent plus imputer des frais supplémentaires pour les appels vers leur service après-vente ? Les vendeurs seront-ils encore libres de choisir leurs moyens de communication pour entrer en contact avec les consommateurs ou seront-ils contraints de mettre sur pied un service après-vente ?

La *ministre* répond à Mme Pieters que les numéros téléphoniques géographiques contiennent des informations relatives à la localisation de l'utilisateur et qu'ils sont répartis en zones. Un numéro non géographique ne contient pas d'informations sur la localisation de l'utilisateur.

L'opérateur est libre de fixer le prix d'une communication téléphonique. Si toutefois l'IBPT estime qu'un opérateur occupe une position dominante sur le marché (SMP) – et uniquement dans ce cas –, il peut imposer à l'opérateur certaines mesures telles que la fixation des

Mevrouw Trees Pieters (CD&V) gaat akkoord met het ontwerp maar heeft toch enkele vragen. Maakt het wetsontwerp artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie niet overbodig? Dit artikel bepaalt dat de operatoren de eindgebruikers een hulpdienst per telefoon ter moeten beschikking stellen die de vragen van eindgebruikers over de opheffing van de storingsen en over de moeilijkheden om een verbinding te krijgen, moet registreren. Deze hulpdienst is bereikbaar via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer.

Wat dient te verstaan te worden onder een geografisch nummer? Hoe hoog is precies de prijsvork voor een oproep naar een geografisch nummer? Is er hier geen groot verschil mogelijk? Welke aanpassingsperiode krijgen de betrokken verkopers?

De heer Pierre Lano (VLD) bevestigt dat de VLD-fractie akkoord gaat met het wetsontwerp evenals met het door mevrouw Lalieux ingediende amendement. De spreker pleit voor de invoering van gratis 0800-nummers, zoals dat gebruikelijk is in de Verenigde Staten. Hij verwijst naar een Europese ontwerprichtlijn die de kost van binnenlandse en buitenlandse telefoonoproepen binnen de Europese Unie gelijk wil schakelen.

De heer Richard Fournaux (MR) wijst erop dat sommige consumenten moeilijkheden hebben om de naverkoopdienst van de verkoper te bereiken. Gaat dit wetsontwerp er niet toe leiden dat sommige verkopers de prijs van laaggeprijsde producten zullen verhogen als zij geen extra kosten meer mogen aanrekenen voor oproepen naar hun naverkoopdienst? Zullen de verkopers nog vrij zijn om zelf te kiezen met welke communicatiemiddelen zij in contact treden met de gebruikers of zullen zij verplicht worden om een naverkoopdienst op te zetten?

T.a.v. mevrouw Pieters antwoordt de *minister* dat een geografisch telefoonnummer informatie bevat over de plaats van de gebruiker en ingedeeld is in zones. Een niet-geografisch nummer bevat geen informatie over de plaats van de gebruiker.

De operator is vrij in het bepalen van de prijs van een telefoongesprek. Enkel wanneer het BIPT van oordeel is dat een operator een sterke marktpositie heeft op de markt (SMP), kan het BIPT bepaalde verplichtingen opleggen aan de operator, zoals op het vlak van tarieven,

tarifs tant de gros que de détail. En ce qui concerne la téléphonie fixe, Belgacom a été désigné comme SMP.

Aucune période d'adaptation n'est prévue dans le cadre du présent projet de loi, étant donné qu'il s'agit d'une précision à propos de la réglementation déjà existante. En règle générale, le projet de loi entre en vigueur 10 jours après sa publication au Moniteur belge.

L'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques s'applique uniquement aux services après-vente des opérateurs de télécommunication. Le projet de loi à l'examen, lui, s'applique aux services après-vente de tous les vendeurs.

Le ministre répond à M. Fournaux que le vendeur peut toujours choisir son mode de communication avec le consommateur. Le projet de loi à l'examen vise uniquement à interdire les frais supplémentaires facturés par certains services après-vente.

III.— VOTES

Article 1^{er}

L'article 1^{er} est adopté à l'unanimité.

Article 2

L'amendement n° 1 est adopté à l'unanimité.

L'article 2, ainsi amendé, est adopté à l'unanimité.

*
* *

L'ensemble du projet de loi, tel qu'il a été amendé, est adopté à l'unanimité.

Par conséquent, la proposition jointe devient sans objet.

*
* *

Le rapporteur,

Dalila DOUIFI

Le président,

Paul TANT

zowel op het vlak van de *wholesale* als voor de retail. Voor de vaste telefonie is Belgacom aangewezen als SMP.

Er is geen aanpassingsperiode voorzien voor het wetsontwerp omdat het gaat om een verduidelijking van een reeds bestaande reglementering. Het wetsontwerp treedt volgens de algemene regel in werking 10 dagen na de publicatie in het Belgisch Staatsblad.

Artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie geldt enkel voor de naverkoopdiensten van de telecomoperatoren. Het wetsontwerp heeft daarentegen betrekking op de naverkoopdiensten van alle verkopers.

T.a.v. de heer Fournaux antwoordt de minister dat de verkoper vrij blijft in zijn keuze van communicatie met de consument. Het wetsontwerp heeft enkel als doel om de extra kosten die sommige naverkoopdiensten aanrekenen, te verbieden.

III.— STEMMINGEN

Artikel 1

Artikel 1 wordt eenparig aangenomen.

Artikel 2

Amendement nr. 1 wordt eenparig aangenomen.

Artikel 2, zoals geamendeerd, wordt eenparig aangenomen.

*
* *

Het gehele wetsontwerp, zoals geamendeerd wordt eenparig aangenomen.

Bijgevolg vervalt het toegevoegde wetsvoorstel

*
* *

De rapporteur,

Dalila DOUIFI

De voorzitter,

Paul TANT