

Proposition de loi modifiant la loi sur les pratiques du commerce.

(Karine Lalieux), *Cécile Bugeon, Alain Nallok*

Développements

Mesdames, Messieurs,

Sous la législature précédente, nous avons déposé une proposition de loi afin d'interdire aux vendeurs la possibilité de facturer des appels téléphoniques vers les services après-vente à un coût supérieur à celui d'un numéro géographique. Cette demande a été partiellement entendue et insérée à l'article 39ter de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Notre combat pour l'information et la protection du consommateur doit persévérer en ce sens. Force est de constater qu'un autre problème se pose dans l'utilisation de ce type de numéros de service après-vente. En effet, bien souvent le temps d'attente y est très long. Il est, comme l'indique à présent la loi, facturé au tarif d'appel d'un numéro géographique. Ce coût décourage nombre d'acheteurs de faire appel à ces services après-vente. D'autant plus que le service après-vente est censé être gratuit ! Le coût de l'appel et, surtout, du temps d'attente payant, aboutit à en éliminer la gratuité.

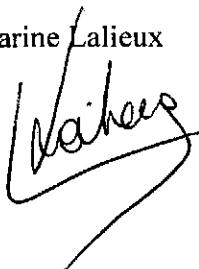
Pour exemple, les minutes d'attente lors d'appels à des services après-vente s'étendent de quelques minutes (quatre minutes) à ... une heure quarante ! Il s'agit d'une situation inacceptable.

En aucun cas, l'acheteur ne peut subir les conséquences d'un manque de personnel d'un service après-vente. Il appartient au vendeur d'en engager suffisamment dans son service après-vente, ceci en fonction du succès de ses ventes.

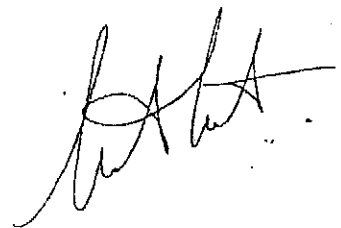
Le vendeur qui devra payer une facture téléphonique élevée due au manque de personnel réfléchira peut-être à engager le personnel nécessaire afin d'assurer un service après-vente moins coûteux.

La gratuité doit être assurée concernant les minutes d'attente lors d'appels au service après-vente.

Karine Lalieux



C. BUGEON



A. NALLOK

Proposition de loi

Article 1

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

Article 2

L'article 39ter de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur est modifié comme suit :

Art. 39ter.

§1 Il est interdit au vendeur de facturer des appels téléphoniques pour lesquels le consommateur doit payer le contenu du message, en plus du tarif d'appel, lorsque ces appels concernent l'exécution d'un contrat de vente déjà conclu.

§2 En aucun cas le consommateur ne peut, même après son consentement, être tenu du coût du temps d'attente écoulé pendant les appels visés au §1. Cette charge revient exclusivement au vendeur visé au §1.