

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2010-2011

7 JUIN 2011

Proposition de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques visant à réglementer les contrats de téléphonie mobile en assurant le respect des droits du consommateur

(Déposée par Mme Vanessa Matz)

DÉVELOPPEMENTS

Aujourd'hui, parmi les nouveaux modes de communication, le GSM est omniprésent dans notre société et implique donc l'ensemble de la population belge.

Le marché des abonnements de téléphonie mobile est complexe et peu transparent pour le consommateur en général et plus particulièrement pour les consommateurs dits « vulnérables » tels que les jeunes adolescents, les personnes âgées ou encore les personnes trop crédules.

Les formules tarifaires proposées sont nombreuses et variées, et ne permettent pas au consommateur de toujours choisir en connaissance de cause la formule qui lui est la plus appropriée.

La réglementation des contrats de téléphonie mobile est un enjeu important et nous devons protéger nos concitoyens de tous les abus dont ils peuvent être victimes. À titre d'exemple, l'organisation de protection du consommateur *Test Achats* constatait que près de 910 millions d'euros se perdaient dans la nature pour cause de formules tarifaires non adaptées aux besoins de nombreux consommateurs.

Depuis la libéralisation du marché de la téléphonie mobile, on assiste à une diversité de plus en plus grande en matière d'offre d'abonnements. Il convient

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2010-2011

7 JUNI 2011

Wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie teneinde de overeenkomsten inzake mobiele telefonie te reglementeren en de naleving van de consumentenrechten te waarborgen

(Ingediend door mevrouw Vanessa Matz)

TOELICHTING

Van alle nieuwe communicatiemiddelen is de gsm vandaag alomtegenwoordig in onze samenleving: de hele Belgische bevolking heeft er dus mee te maken.

De markt van de abonnements voor mobiele telefonie is complex en weinig transparant voor de consument in het algemeen en in het bijzonder voor de zogenaamde « kwetsbare » consumenten, zoals jongeren, ouderen of al te goedgelovige mensen.

Er bestaan heel wat tariefformules van allerlei aard en de consument kan niet altijd met kennis van zaken de formule kiezen die het beste bij hem past.

De regelgeving omtrent de overeenkomsten inzake mobiele telefonie is een belangrijke uitdaging en wij moeten onze medeburgers beschermen tegen alle vormen van misbruik waarvan ze het slachtoffer kunnen zijn. De organisatie voor consumentenbescherming *Test Aankoop* heeft bijvoorbeeld vastgesteld dat er bijna 910 miljoen euro in rook opgaat door tariefformules die niet aangepast zijn aan de behoeften van vele consumenten.

Sinds de vrijmaking van de markt van de mobiele telefonie is het abonnementenaanbod steeds gevarieerder geworden. Men zou de consument dan ook een

dès lors de mettre le consommateur en meilleure position à l'heure de faire son choix.

Il faut constater que souvent les consommateurs se voient engagés pour une période relativement longue (plus de douze mois) avec leur opérateur de téléphonie mobile. Le nombre croissant de types d'abonnements et la reconduction tacite prévue par les contrats mènent à l'impossibilité pour le consommateur de modifier, facilement et sans frais excessifs, son contrat ou sa formule d'utilisation, voire son opérateur.

Une telle durée pour les contrats de téléphonie mobile devient un réel problème pour les consommateurs qui, par exemple, désirent déménager, partir dans un pays étranger, pour des raisons professionnelles ou simplement changer leurs habitudes en matière de communication. En effet, si un consommateur veut résilier son contrat, il est tenu contractuellement de payer les mensualités restantes. Ce dernier point constitue un réel obstacle à la liberté du consommateur.

En 2010, le Service de médiation a enregistré 1 184 plaintes liées à la réception de services SMS payants non sollicités, de services SMS pour lesquels il y eut des problèmes d'indication du tarif, des services de chat, des jeux SMS illimités ou encore la commande de sonneries. Les fournisseurs de ces types de services donnent rarement suite à ce genre de plaintes.

L'objectif de l'auteur est, ici, la protection du consommateur et plus particulièrement la protection du consommateur dit «vulnérable» contre certaines dérives commerciales, entravant par là même une réelle faculté de choix.

Cette proposition de loi vise à combattre ces dérives commerciales en instaurant un délai de réflexion de sept jours ouvrables lors de la signature d'un contrat de téléphonie mobile, avec possibilité de résiliation sans frais.

Afin d'améliorer la liberté du consommateur, les contrats d'abonnement GSM ne pourront désormais excéder douze mois avec une délimitation d'un montant maximum qui sera porté à charge du souscripteur d'abonnement en cas de résiliation avant échéance.

En outre, il semble essentiel de supprimer la possibilité pour l'opérateur de renouveler tacitement le contrat lorsqu'il s'agit de particuliers.

Dorénavant, l'opérateur devra envoyer un courrier postal en demandant au consommateur s'il désire prolonger son abonnement à nouveau.

Enfin, il s'agit d'offrir explicitement au consommateur la possibilité de choisir, dès la conclusion du

sterkere positie moeten geven wanneer hij zijn keuze maakt.

We moeten vaststellen dat de consumenten vaak voor een behoorlijk lange periode (meer dan twaalf maanden) aan hun gsm-operator gebonden zijn. Het stijgende aantal types van abonnementen en de stilzwijgende verlenging van de contracten maken het de consument onmogelijk om makkelijk en zonder overdreven kosten van contract of gebruiksformule, laat staan van operator, te veranderen.

Een dergelijke looptijd voor de overeenkomsten voor mobiele telefonie wordt een reëel probleem voor consumenten die bijvoorbeeld wensen te verhuizen, naar het buitenland te vertrekken of al dan niet om professionele redenen hun gewoonten op het vlak van communicatie willen veranderen. Indien een consument zijn overeenkomst wil opzeggen, is hij contractueel verplicht de resterende maandelijkse bedragen te betalen. Zoiets staat de vrijheid van de consument reëel in de weg.

In 2010 heeft de Ombudsdienst 1184 klachten geregistreerd die verband hielden met de ontvangst van betalende ongevraagde sms-diensten waarmee problemen waren op het gebied van de tariefaanduiding, chatdiensten, onbeperkte sms-spelen of de bestelling van beltonen. De leveranciers van dergelijke diensten geven zelden gevolg aan dit soort klachten.

De indiener wil met dit voorstel de consument en meer bepaald de zogenaamde «kwetsbare» consument beschermen tegen bepaalde commerciële ontsporingen die een echte keuzevrijheid in de weg staan.

Dit wetsvoorstel wil deze malafide handelspraktijken bestrijden door een bedenktijd van zeven werkdagen in te voeren bij de ondertekening van een overeenkomst inzake mobiele telefonie, met mogelijkheid tot kosteloze opzegging.

Om de consumentenvrijheid te verbeteren, mogen overeenkomsten voor gsm-abonnementen voortaan geen looptijd van meer dan twaalf maanden hebben, met een maximumbedrag dat de abonnee wordt aangerekend in geval van voortijdige opzegging.

Bovendien lijkt het essentieel om de mogelijkheid voor de operator om de overeenkomst stilzwijgend te vernieuwen, op te heffen wanneer het om privépersonen gaat.

Voortaan moet de operator de consument een brief sturen met de vraag of hij zijn abonnement opnieuw wil verlengen.

Tot slot moet de consument van bij het sluiten van de overeenkomst met de operator expliciet de moge-

contrat avec l'opérateur, s'il ne désire pas accéder aux numéros spéciaux et aux services SMS surtaxés.

La présente proposition est conforme au droit européen, et particulièrement à l'article 3.5 de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales qui permet aux États membres d'appliquer des dispositions plus rigoureuses. En effet, la directive précise que dans ce cas, les mesures nationales «doivent être essentielles pour garantir que les consommateurs soient protégés de manière adéquate contre les pratiques commerciales déloyales et doivent être proportionnées à cet objectif à atteindre».

La première condition, à savoir le fait de protéger de manière adéquate les consommateurs et en particulier les clients des opérateurs GSM, est ici remplie, de même que la seconde, puisqu'une telle mesure ne semble pas disproportionnée au regard de l'objectif fixé.

Vanessa MATZ.

*
* *

lijkheid krijgen om te kiezen om geen toegang te krijgen tot speciale nummers en sms-diensten met toeslag.

Dit wetsvoorstel is conform het Europese recht en in het bijzonder artikel 3.5 van de richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken, dat het de lidstaten mogelijk maakt strengere bepalingen toe te passen. De richtlijn bepaalt immers dat in dit geval de nationale maatregelen onontbeerlijk moeten zijn om een toereikende bescherming van de consumenten tegen oneerlijke handelspraktijken te waarborgen en evenredig moeten zijn met dit doel.

De eerste voorwaarde, namelijk de consumenten en in het bijzonder de klanten van gsm-operatoren adequaat beschermen, is hier vervuld. Hetzelfde geldt voor de tweede voorwaarde, aangezien een dergelijke maatregel niet onevenredig lijkt ten opzichte van het vastgestelde doel.

*
* *

PROPOSITION DE LOIArticle 1^{er}

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

Art. 2

L'article 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques est complété par les numéros 68^o et 69^o, rédigés comme suit :

«68^o «plan tarifaire» : le produit commercialisé par un opérateur qui donne droit à une durée, une quantité de communications ou une quantité d'informations ou une quantité de SMS ou de data en contrepartie d'une somme fixée à l'avance et utilisable sur une durée et/ou une période et, le cas échéant, une zone géographique, définie selon le décompte prévu dans la documentation tarifaire;

69^o «numéros et SMS surtaxés» : les numéros donnant lieu à la rémunération supplémentaire d'un service (revenus partagés entre l'opérateur et l'éditeur de service).»

Art. 3

Dans la même loi, l'intitulé de la sous-section I, section I, chapitre III, titre IV, est remplacé par ce qui suit :

«Sous-section I^{re}. — Principes applicables aux contrats de communications électroniques».

Art. 4

Dans la même loi il est inséré un article 108*bis*, rédigé comme suit :

«Art. 108*bis*. — § 1^{er}. Un contrat ne peut être conclu que pour une période déterminée. Cette durée déterminée ne peut être supérieure à douze mois.

§ 2. Par dérogation à l'article 82 de la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques de marché et la protection du consommateur, aucun renouvellement tacite pour une période supérieure à un mois ne peut être prévu par le contrat ou par les conditions générales de l'opérateur.

WETSVOORSTEL

Artikel 1

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

Art. 2

Artikel 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt aangevuld met de bepalingen onder 68^o en 69^o, luidende :

«68^o «tariefplan» : het product dat door een operator wordt gecommmercialiseerd en recht geeft op een gespreksduur, een hoeveelheid gesprekken, een hoeveelheid informatie of een hoeveelheid sms-berichten of data tegen een vooraf vastgesteld bedrag dat bruikbaar is voor een bepaalde duur en/of een periode en desgevallend een geografisch gebied dat wordt omschreven volgens de berekening in de tariefdocumentatie;

69^o «nummers en sms-berichten met toeslag» : nummers die aanleiding geven tot een bijkomende vergoeding voor een dienst (inkomsten die worden gedeeld tussen de operator en de uitgever van de dienst).»

Art. 3

In dezelfde wet wordt het opschrift van Onderafdeling I, Afdeling I, Hoofdstuk III, Titel IV, vervangen als volgt :

«Onderafdeling I. — Geldende principes voor overeenkomsten inzake elektronische communicatie».

Art. 4

In dezelfde wet wordt een artikel 108*bis* ingevoegd, luidende :

«Art. 108*bis*. — § 1. Een overeenkomst kan slechts worden gesloten voor een bepaalde periode. Deze bepaalde duur mag niet langer zijn dan twaalf maanden.

§ 2. In afwijking van artikel 39*bis* van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument is geen enkele stilzwijgende vernieuwing voor een periode langer dan een maand toegestaan in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden van de operator.

§ 3. Le consommateur dispose d'un délai de sept jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la signature du contrat durant lequel il peut mettre fin au contrat sans frais. Cette renonciation doit se faire par courrier recommandé.

§ 4. Au plus tard deux mois avant l'échéance du contrat, l'opérateur envoie au client un courrier postal dans lequel il l'informe de l'arrivée prochaine de l'échéance de son contrat. Ce courrier invite le client à faire savoir à l'opérateur, au plus tard dix jours ouvrables avant la fin prévue du contrat, s'il désire ou non poursuivre son abonnement auprès de l'opérateur. En l'absence d'une réponse du client, le contrat est prolongé de mois en mois.

§ 5. Le consommateur peut résilier le contrat par anticipation, moyennant le paiement d'une pénalité. La pénalité due au titre de la résiliation anticipée de ces contrats ne peut excéder 15 % du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat, avec un maximum de 50 euros.

§ 6. Lors de la signature du contrat et après remise d'une information écrite complète et précise de l'opérateur, le client pourra choisir de ne pas avoir accès aux numéros et SMS surtaxés.»

Art. 5

Dans la même loi, il est ajouté après l'article 108*bis* une Sous-section 1^{re}*bis*, intitulée :

«Sous-section 1^{re}*bis* : Informations, tarifs et facturations».

Art. 6

À l'article 110 de la même loi, les modifications suivantes sont apportées :

1^o le paragraphe 4 est complété par un alinéa rédigé comme suit :

«L'abonné peut choisir de passer sans frais vers un autre plan tarifaire durant toute la durée du contrat. Ces changements sont illimités et ne peuvent modifier la durée du contrat.»;

§ 3. De consument beschikt over een termijn van zeven werkdagen vanaf de ondertekening van de overeenkomst waarin hij de overeenkomst kosteloos mag beëindigen. In dat geval moet de overeenkomst per aangetekende brief worden opgezegd.

§ 4. Uiterlijk twee maanden voor de vervaldag van de overeenkomst stuurt de operator de klant een brief waarin de klant wordt ingelicht over de naderende vervaldag van zijn overeenkomst. In deze brief wordt de klant verzocht om de operator uiterlijk tien werkdagen voor het einde van de overeenkomst te laten weten of hij zijn abonnement bij de operator al dan niet wenst voort te zetten. Indien de klant niet antwoordt, wordt de overeenkomst van maand tot maand verlengd.

§ 5. De consument kan de overeenkomst voortijdig opzeggen tegen betaling van een boete. De boete wegens de voortijdige opzegging van deze overeenkomsten mag niet hoger zijn dan een vierde van het bedrag dat verschuldigd is op grond van de niet vervallen fractie van de minimale geldigheidsduur van de overeenkomst.

§ 6. Bij de ondertekening van de overeenkomst en na de overhandiging van volledige en nauwkeurige schriftelijke informatie vanwege de operator kan de klant kiezen om geen toegang te hebben tot nummers en sms-berichten met toeslag.»

Art. 5

In dezelfde wet wordt na artikel 108*bis* een Onderafdeling 1*bis* toegevoegd, met als opschrift :

«Onderafdeling 1*bis* : Informatie, tarieven en facturatie».

Art. 6

In artikel 110 van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht :

1^o paragraaf 4 wordt aangevuld met het volgende lid :

«De abonnee kan kiezen om kosteloos over te stappen naar een ander tariefplan tijdens de volledige duur van de overeenkomst. Deze veranderingen zijn onbeperkt en kunnen de duur van de overeenkomst niet wijzigen.»;

2° il est ajouté un paragraphe 5, rédigé comme suit :

« § 5. L'opérateur indique sur toutes les factures la durée d'engagement restant à courir ou la date de la fin de l'engagement. À défaut d'une telle information sur les factures, le consommateur peut mettre fin au contrat sans frais ni indemnité. Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

Art. 7

Dans la même loi est inséré un article 110*bis*, rédigé comme suit :

« Art. 110*bis*. — § 1^{er}. Aucun tarif de communication spécifique autre que celui d'une communication nationale ne peut être appliqué, par les opérateurs, aux appels émis vers des services de renseignements téléphoniques.

§ 2. Le service d'exclusion aux numéros et SMS surtaxés visé à l'article 108*bis*, paragraphe 6, ne peut faire l'objet d'aucun frais, ni d'aucune tarification par l'opérateur.

En outre, aucun coût ne peut être porté au compte du client pour des SMS surtaxés reçus et non expressément sollicités.

§ 3. Les appels passés vers les services chargés de la gestion des clients, notamment pour répondre à leurs besoins d'information et à leurs réclamations, ne peuvent faire l'objet d'aucune facturation ni d'aucune tarification par l'opérateur.

§ 4. Le déblocage de la carte SIM par la délivrance par l'opérateur du code de déblocage (code PUK) ne peut faire l'objet d'aucune facturation ni d'aucune tarification. »

Art. 8

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication au *Moniteur belge*.

26 mai 2011.

Vanessa MATZ.

2° er wordt een paragraaf 5 toegevoegd, luidende :

« § 5. De operator geeft op alle facturen de resterende duur van de verbintenis of de datum van het einde van de verbintenis weer. Indien dergelijke informatie niet op de facturen voorkomt, kan de consument de overeenkomst beëindigen zonder kosten of schadevergoeding. Deze bepalingen gelden onverminderd de bepalingen die bepaalde overeenkomsten aan bijzondere regels inzake informatie aan de consument onderwerpen. »

Art. 7

In dezelfde wet wordt een artikel 110*bis* ingevoegd, luidende :

« Art. 110*bis*. — § 1. De operatoren mogen geen ander specifiek gesprekstarief dan het tarief voor een nationale oproep toepassen op oproepen naar diensten voor telefonische inlichtingen.

§ 2. Voor de dienst tot uitsluiting van nummers en sms-berichten met toeslag bedoeld in artikel 108*bis*, paragraaf 6, mag de operator geen kosten aanrekenen of tarifiering opleggen.

Bovendien mogen de klant geen kosten worden aangerekend voor ontvangen en niet uitdrukkelijk gevraagde sms-berichten met toeslag.

§ 3. Voor de oproepen naar diensten voor klantenbeheer, met name om te antwoorden op vragen om informatie en klachten van de klant, mag de operator geen kosten aanrekenen of tarifiering doorvoeren.

§ 4. Voor de deblokkering van de simkaart, waarbij de operator de deblokkeringscode (pukcode) bezorgt, mogen geen kosten worden aangerekend of mag geen tarifiering worden doorgevoerd. »

Art. 8

Deze wet treedt in werking op de eerste dag van de zesde maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

26 mei 2011.