

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 et instaurant une interdiction d'augmenter le prix d'un produit ou service en raison du refus du consommateur de payer par domiciliation bancaire ou de recevoir ses factures par courrier électronique

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'y insérer deux nouvelles clauses abusives

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 **2599/ (2005/2006) :**

001 : Projet de loi.

Doc 51 **2191/ (2005/2006) :**

001 : Proposition de loi de Mmes Lalieux, De Meyer, Creyf, MM. Wathelet, Lenssen, Mmes Barzin, Pécriaux, Ghénne et MM. Frédéric et Massin.

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 en tot instelling van een verbod om de prijs van een product of dienst te verhogen omwille van de weigering van de consument via bankdomiciliëring te betalen of zijn facturen via elektronische post te ontvangen

WETSVOORSTEL

tot wijziging van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument met het oog op de invoeging van twee nieuwe onrechtmatige bedingen

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 **2599/ (2005/2006) :**

001 : Wetsontwerp.

Doc 51 **2191/ (2005/2006) :**

001 : Wetsvoorstel van de dames Lalieux, De Meyer, Creyf, de heren Wathelet, Lenssen, de dames Barzin, Pécriaux, Ghénne en de heren Frédéric en Massin.

**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 Pécriaux
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	4
II. Discussion générale	5
III. Votes	7

INHOUD

I. Inleidende uiteenzetting	4
II. Bespreking	5
III. Stemmingen	7

MESDAMES, MESSIEURS,

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

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

La ministre explique que certains vendeurs imposent des suppléments lorsqu'un paiement ne s'effectue pas au moyen d'une domiciliation bancaire ou lorsque le consommateur souhaite recevoir une facture par la poste. Le consommateur doit donc parfois payer un surcoût lorsqu'il souhaite garder un certain contrôle ou effectuer le paiement lui-même. C'est également le cas s'il ne dispose pas d'une messagerie électronique.

Ces pratiques sont contraires à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (ci-après abrégée LPCC). Celle-ci dispose en effet, en son article 3, que le prix ou tarif indiqué doit être le prix ou tarif global à payer par le consommateur, en ce compris la taxe sur la valeur ajoutée, toutes autres taxes, ainsi que le coût de tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur.

Les commerçants peuvent encourager les consommateurs à acquitter leurs factures par domiciliation bancaire ou à recevoir les factures par courrier électronique. Les deux systèmes offrent des avantages tant pour les consommateurs que pour les commerçants. Cela étant, le refus du consommateur ne peut pas donner lieu à un surcoût. La ministre constate qu'en pratique les commerçants sont de plus en plus nombreux à facturer de tels suppléments. Une initiative législative qui mettrait fin à ces pratiques s'impose dès lors.

Le projet de loi ajoute deux clauses à la liste des clauses abusives qui figurent dans les contrats conclus entre un vendeur et un consommateur et qui sont énumérées à l'article 32 de la LPCC: à savoir augmenter un prix en raison du refus du consommateur de recourir à la domiciliation bancaire pour effectuer un paiement ou augmenter un prix en raison du refus du consommateur de recevoir ses factures par courrier électronique.

Le projet de loi se fonde 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'y insérer deux nouvelles clauses abusives (DOC 51 2191/001) qui a été signée par des députés du VLD, du MR, de sp.a-spirit, du PS, du CD&V et du cdH.

DAMES EN HEREN,

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

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

De minister licht toe dat sommige verkopers extra kosten vragen in geval van betaling op andere manieren dan via een bankdomiciliëring of wanneer de consument een factuur wenst te ontvangen per post. De consument moet dus soms een meerkost betalen als hij zelf controle wil houden en zijn betaling zelf wil uitvoeren. Dit is eveneens het geval indien hij niet beschikt over elektronische post.

Deze praktijken zijn in strijd met de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en voorlichting en bescherming van de consument (verder afgekort als WHPC). Het artikel 3 WHPC bepaalt immers dat de aangeduide prijs of het aangeduide tarief de door de consument te betalen totale prijs of het totale tarief moet zijn, waaronder is begrepen: de belasting over de toegevoegde waarde, alle overige taksen en de kosten van alle diensten die door de consument verplicht moeten worden bijbetaald.

De handelaars mogen de consumenten aanzetten om de facturen te betalen via bankdomiciliëring of de facturen te ontvangen via elektronische post. Beide systemen bieden voordelen voor zowel de consumenten als de handelaars. Het niet-aanvaarden ervan door de consument mag echter geen aanleiding geven tot het aanrekenen van een meerprijs. De minister stelt vast dat in de praktijk handelaars als maar meer dergelijke meerprijs aanrekenen. Een wetgevend initiatief om deze praktijken een halt toe te roepen, is dan ook noodzakelijk.

Het wetsontwerp voegt twee bedingen toe aan de lijst van onrechtmatige bedingen in overeenkomsten gesloten tussen een verkoper en een consument opgenomen in artikel 32 WHPC: namelijk een prijs verhogen omwille van de weigering van de consument om via bankdomiciliëring te betalen en een prijs verhogen omwille van de weigering van de consument om zijn facturen via elektronische post te ontvangen.

Het 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 met het oog op de invoering van twee nieuwe onrechtmatige bedingen (DOC 51 2191/001) dat werd ondertekend door kamerleden van VLD, MR, sp.a-spirit, PS, CD&V en cdH.

II. — DISCUSSION

Mme Karine Lalieux (PS) se réjouit du dépôt du projet de loi à l'examen, qui offre une protection supplémentaire aux consommateurs. Le projet de loi, basé sur une proposition de loi qui avait été signée par des parlementaires VLD, MR, sp.a-spirit, PS, CD&V et cdH (DOC 51 2191/001), est un exemple de bonne collaboration entre le parlement et le gouvernement.

L'intervenante a reçu de nombreuses plaintes émanant de consommateurs qui ont été victimes de pratiques abusives d'opérateurs télécoms et de câblodistributeurs qui facturent des coûts plus élevés si le consommateur refuse de payer par domiciliation bancaire. De nombreux consommateurs se plaignent également de devoir payer des coûts plus élevés parce qu'ils refusent de recevoir les factures par courrier électronique. Bien qu'internet soit déjà largement entré dans les mœurs, nombreuses sont encore les personnes qui n'ont pas accès à internet. Mme Lalieux juge inadmissible que des coûts plus élevés soient facturés à ces personnes. Une initiative législative est dès lors nécessaire pour mettre fin à ces deux pratiques abusives.

Mme Trees Pieters (CD&V) considère qu'il est inacceptable qu'un coût majoré soit facturé au consommateur qui refuse de payer par domiciliation bancaire. Le consommateur ne peut pas être pénalisé s'il souhaite garder lui-même le contrôle des versements qu'il effectue. Le prix annoncé doit être le prix réel. En revanche, une ristourne sur le prix annoncé peut être accordée aux consommateurs qui souhaitent payer par domiciliation bancaire.

La membre juge également inadmissible que le consommateur doive payer un supplément s'il souhaite recevoir ses factures par courrier ordinaire. Nombreux sont en effet ceux qui ne disposent pas d'une connexion internet.

L'intervenante soutient dès lors le projet de loi, parce qu'il offre une meilleure protection aux consommateurs. Elle regrette par ailleurs que la proposition de loi initiale, qui était le fruit d'une collaboration entre plusieurs parlementaires, ait été purement et simplement reprise par le gouvernement, qui en tirera gloire en quelque sorte.

Tout comme le projet de loi visant à interdire aux vendeurs de facturer les appels téléphoniques vers leurs services après-vente à un coût élevé (DOC 51 2600/001), le projet de loi à l'examen s'inscrit dans le cadre

II. — BESPREKING

Mevrouw Karine Lalieux (PS) is verheugd met de komst van dit wetsontwerp dat een bijkomende bescherming biedt aan de consumenten. Het wetsontwerp dat gebaseerd is op een wetsvoorstel dat ondertekend werd door parlementsliden van VLD, MR, sp.a-spirit, PS, CD&V en cdH (DOC 51 2191/001) is een voorbeeld van de goede samenwerking tussen het parlement en de regering.

Spreekster heeft veel klachten ontvangen van consumenten die het slachtoffer zijn geworden van wanpraktijken door telecomoperatoren en kabelmaatschappijen die hogere kosten aanrekenen in het geval een consument weigert te betalen via bankdomiciliëring. Ook zijn er veel klachten van consumenten die hogere kosten krijgen aangerekend omdat zij weigeren de facturen te ontvangen via elektronische post. Ondanks het feit dat het internet al stevig ingeburgerd is, zijn er nog altijd heel wat mensen die geen toegang hebben tot het internet. Het is volgens mevrouw Lalieux onaanvaardbaar dat voor deze mensen hogere kosten worden aangerekend. Een wetgevend initiatief is dan ook noodzakelijk om aan deze twee wanpraktijken een halt toe te roepen.

Mevrouw Trees Pieters (CD&V) vindt het onaanvaardbaar dat een hogere kost wordt aangerekend aan de consument wanneer hij weigert via bankdomiciliëring te betalen. De consument mag niet gestraft worden indien hij zelf de controle wenst te behouden over de door hem uitgevoerde stortingen. De aangekondigde prijs moet de werkelijke prijs zijn. Wel mag er korting op de aangekondigde prijs gegeven worden aan consumenten die met een bankdomiciliëring wensen te betalen.

Tevens kan het volgens het lid ook niet dat de consument een toeslag moet betalen indien hij zijn facturen wenst te ontvangen via gewone post. Heel wat mensen beschikken immers niet over een internetverbinding.

Spreekster staat dan ook achter het wetsontwerp omdat het de consumenten een betere bescherming biedt. Anderzijds betreurt spreekster dat het oorspronkelijke wetsvoorstel dat de vrucht was van een samenwerking tussen een aantal parlementsliden botweg overgenomen wordt door de regering waardoor de regering als het ware met de eer gaat lopen.

Zowel dit wetsontwerp als het wetsontwerp dat de verkopers verbiedt om te hoge kosten aan te rekenen voor telefoonoproepen naar hun naverkoopdienst (DOC 51 2600/001) maken onderdeel uit van de werf

du chantier consacré à la protection de la consommation, l'un des dix chantiers annoncés il y a un certain temps par le gouvernement fédéral. Les deux projets de loi se bornent en fait à expliciter davantage un principe de base déjà contenu dans la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, selon lequel le prix annoncé doit être le prix total tout compris. Quel sera dès lors l'impact des deux projets de loi? La protection du consommateur s'en trouvera-t-elle accrue? L'intervenante estime que les deux projets de loi généreront tout au plus une économie de quelques euros pour le consommateur.

Qu'en est-il des autres mesures annoncées dans le cadre du chantier de la protection de la consommation, telles que les accords collectifs de consommation, la réforme annoncée du calcul des intérêts dans le secteur bancaire et la réforme du crédit à la consommation?

M. Pierre Lano (VLD) demande à la ministre si, à la suite de l'adoption du projet de loi à l'examen, un vendeur pourra encore accorder des réductions de prix lorsque le client est disposé à payer les factures par domiciliation bancaire ou à recevoir les factures par courrier électronique.

M. Paul Tant (CD&V) fait observer que, dans son avis, le Conseil d'État formule la même observation que M. Lano (DOC 51 2599/001).

La ministre répond que le prix annoncé doit être un prix global. Si le client est disposé à payer les factures par domiciliation bancaire ou à recevoir les factures par courrier électronique, le vendeur peut accorder une réduction sur le prix annoncé.

Le projet de loi à l'examen s'inscrit dans un paquet global de mesures en matière de protection de la consommation. S'agissant de la réforme du calcul des intérêts dans le secteur bancaire et de celle du crédit à la consommation, la première relève des compétences du ministre des Finances et la seconde de celles du ministre de l'Économie. Pour ce qui est des mesures annoncées à propos de la reconduction tacite, de la caution et du service bancaire de base, un certain nombre de projets de loi seront déposés à la Chambre au cours des semaines à venir. Des accords avec le secteur immobilier et le secteur bancaire ont déjà été conclus. Après une première lecture en Conseil des ministres, le projet de loi relatif aux comptes dormants a été transmis pour avis au Conseil d'État.

consumentenzaken, één van de tien werven die enige tijd geleden door de federale regering zijn aangekondigd. Beide wetsontwerpen zijn eigenlijk niet meer dan een verdere explicitering van een basisprincipe dat reeds vervat zit in de WHPC, namelijk dat de aangekondigde prijs ook de totale prijs moet zijn die alles omvat. Wat zal dan de impact zijn van beide wetsontwerpen? Zal de consument hierdoor beter beschermd worden? Spreekster denkt dat de beide wetsontwerpen hoogstens een besparing zullen betekenen van enkele euro's in het voordeel van de consument.

Hoe is het gesteld met de andere aangekondigde maatregelen in het kader van de werf consumentenzaken zoals de collectieve consumentenakkoorden, de aangekondigde hervorming van de renteberekening in de banksector en de hervorming van het consumentenkrediet?

De heer Pierre Lano (VLD) vraagt aan de minister of het door het aannemen van dit wetsontwerp in de toekomst voor de verkoper mogelijk zal blijven om kortingen toe te kennen indien de consument bereid is de facturen te betalen via bankdomiciliëring of om de facturen te ontvangen via elektronische post.

De heer Paul Tant (CD&V) merkt op dat de Raad van State in zijn advies dezelfde opmerking maakt als de heer Lano (DOC 51 2599/001).

De minister antwoordt dat de aangekondigde prijs een allesomvattende prijs moet zijn. Indien de consument bereid is om de facturen te betalen via bankdomiciliëring of om de facturen te ontvangen via elektronische post, kan de verkoper een korting toekennen op de aangekondigde prijs.

Dit wetsontwerp moet bekeken worden in een globaal pakket van maatregelen op het vlak van consumentenbescherming. Voor wat betreft de hervorming van de renteberekening in de banksector en van het consumentenkrediet zijn respectievelijk de minister van Financiën en de minister van Economie bevoegd. Met betrekking tot de aangekondigde maatregelen in verband met de stilzwijgende verlenging, de borgtocht en de basisbankdienst zullen er in de komende weken een aantal wetsontwerpen worden ingediend in de Kamer. De akkoorden met de vastgoedsector en de banksector zijn reeds afgesloten. Het wetsontwerp over de slapende rekeningen is na een eerste lezing door de ministerraad doorgestuurd voor advies aan de Raad van State.

La ministre a la conviction qu'à l'heure du bilan final de la législature en cours, il s'avérera que le consommateur est nettement mieux protégé grâce aux mesures prises par le gouvernement en place.

III. — VOTES

Articles 1^{er} et 2

Les articles 1^{er} et 2 sont adoptés à l'unanimité.

*
* *

L'ensemble du projet de loi est adopté à l'unanimité.

La proposition de loi jointe devient dès lors sans objet.

*
* *

La rapporteuse,

Dalila DOUIFI

Le président,

Paul TANT

De minister is ervan overtuigd dat als de eindbalans van deze legislatuur wordt opgemaakt, de consument door de maatregelen van deze regering heel wat beter beschermd zal zijn.

III.— STEMMINGEN

Artikel 1 en 2

De artikelen 1 en 2 worden eenparig aangenomen.

*
* *

Het gehele wetsontwerp wordt eenparig aangenomen.

Bijgevolg vervalt het toegevoegde wetsvoorstel.

*
* *

De rapporteur,

Dalila DOUIFI

De voorzitter,

Paul TANT