

Le 8 décembre 2006

COMMUNIQUE DE PRESSE

Comment réagir aux abus de certaines sociétés de téléphonie

De plus en plus de citoyens se plaignent de certaines pratiques de sociétés de téléphonie, ce qui n'a pas manqué d'interpeller le Député fédéral Olivier CHASTEL. Sur base d'un simple appel, des citoyens se voient régulièrement affiliés à des sociétés commerciales sans avoir signé quelque document que ce soit. Ils se retrouvent ensuite dans l'obligation d'honorer un contrat qu'ils n'ont pas avalisé.

Les plaintes envers ces firmes de téléphonie se sont multipliées ces derniers mois.

Olivier Chastel a donc interpellé la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation, Freya Van den Bossche, sur les « abus de certaines sociétés de téléphonie », en commission de l'infrastructure, des communications, et des entreprises publiques de la Chambre.

En matière de téléphonie, les réglementations interdisent l'activation de services sans l'accord préalable et écrit du consommateur. En cas d'infraction, l'opérateur ne peut réclamer le paiement des factures pour les quatre mois précédant le dépôt d'une plainte par un client.

Les consommateurs peuvent porter plainte auprès de la direction générale Contrôle et Médiation du Service Public Fédéral Economie. Ce Service a reçu environ 200 plaintes en 2005 pour le secteur de l'énergie, où là aussi de nombreux consommateurs avaient été abusés. La plupart de ces plaintes ont abouti à une solution et un accord général a été négocié, visant à prohiber la conclusion d'un contrat sans un accord préalable et écrit du consommateur.

La direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie, où les plaintes peuvent être introduites, est joignable au 02/2775485.