

17 mar 2006 -16:00

Appartient à [Conseil des Ministres du 17 mars 2006](#)

## Services après vente

### Stop aux lignes payantes trop coûteuses pour les services après vente

### Stop aux lignes payantes trop coûteuses pour les services après vente

Quand on veut contester une facture, signaler une panne ou avoir plus de renseignements sur une livraison, on est de plus en plus souvent appelé à utiliser des lignes téléphoniques très coûteuses, les 'lignes infokiosque' 0900. Téléphoner à un tel numéro prend souvent du temps, et la facture à payer ne cesse de monter. Certaines compagnies demandent jusqu'à 0,45 ou même 1,15 euros par minute. Or, quand un consommateur, qui a payé pour un produit ou un service, rencontre des problèmes ou a des questions, il peut s'attendre, à juste titre, à ce qu'il puisse faire appel à un numéro normal régional. A cet effet, un article est ajouté à la Loi sur les Pratiques du Commerce. De plus en plus de gens n'apprécient guère que pour des informations ou des problèmes rencontrés après l'achat d'un produit ou d'un service, ils n'ont d'autre choix que de téléphoner à des lignes téléphoniques coûteuses. En outre, ils sont souvent connectés à une centrale téléphonique impersonnelle, et doivent attendre longtemps avant de recevoir une réponse effective à leur demande. En outre la facture téléphonique ne cesse d'augmenter. On met donc fin à ces pratiques. Des lignes téléphoniques coûteuses pour des services après vente mettent un frein aux droits des consommateurs. Le consommateur qui a acheté un produit ou un service ou qui veut signaler des problèmes après coup, contester une facture ou avoir de plus amples renseignements, doit pouvoir faire appel à une ligne téléphonique régionale. La Loi sur les Pratiques du Commerce reste assez vague à ce niveau. Un numéro payant peut être utilisé, uniquement si un service supplémentaire est offert.

Publié par SPF Chancellerie du Premier Ministre - Direction générale Communication externe