

## LOIS, DECRETS, ORDONNANCES ET REGLEMENTS WETTEN, DECRETEN, ORDONNANTIES EN VERORDENINGEN

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE,  
P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

F. 2007 — 2911

[C — 2007/11261]

**15 MAI 2007. — Loi relative à la protection des consommateurs  
en ce qui concerne les services de radiotransmission  
et de radiodistribution (1)**

ALBERT II, Roi des Belges,  
A tous, présents et à venir, Salut.

Les Chambres ont adopté et Nous sanctionnons ce qui suit :

CHAPITRE I<sup>er</sup>. — *Généralités*

**Article 1<sup>er</sup>.** La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

**Art. 2.** Pour l'application de la présente loi, il faut entendre par :

1° « Institut » : l'Institut belge des services postaux et des télécommunications tel que visé à l'article 13 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges;

2° « ministre » : la ministre chargée de la protection de la consommation;

3° « consommateur » : toute personne physique qui utilise ou demande un service de radiotransmission et/ou de radiodistribution à des fins autres que professionnelles;

4° « abonné » : toute personne physique ou morale qui utilise un service de radiotransmission et/ou de radiodistribution en exécution d'un contrat conclu avec un opérateur;

5° « numéro géographique » : numéro du plan national de numérotation dont une partie de la structure numérique contient une signification géographique utilisée pour acheminer les appels vers le lieu physique du point de terminaison du réseau;

6° « numéro non géographique » : numéro du plan national de numérotation qui n'est pas un numéro géographique; il s'agit entre autres des numéros d'appel mobiles, des numéros d'appel gratuits pour les appelants et des numéros à taux majoré;

7° « support durable » : tout instrument permettant au consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;

8° « opérateur » : toute personne offrant un service de radiotransmission et/ou de radiodistribution;

9° « réseau de communications électroniques » : les systèmes de transmission, actifs ou passifs et, le cas échéant, les équipements de commutation ou de routage et les autres ressources qui permettent l'acheminement de signaux par câble, par voie hertzienne, par moyen optique ou par d'autres moyens électromagnétiques, dans la mesure où ils sont utilisés pour la transmission de signaux de radiodiffusion;

10° « service de radiotransmission » : le service fourni avec ou sans rémunération qui consiste entièrement ou principalement en la transmission de signaux de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques, à l'exclusion toutefois :

— des services de la société de l'information tels que définis à l'article 2 de loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information qui ne consistent pas entièrement ou principalement en la transmission de signaux sur des réseaux de communications électroniques;

— des services consistant à fournir des contenus à l'aide de réseaux et de services de communications électronique ou à exercer une responsabilité éditoriale sur ces contenus;

11° « service de radiodistribution » : service, offert contre rémunération ou non, qui consiste entièrement ou principalement en la distribution de programmes de radiodiffusion sonore ou télévisuelle sur des réseaux de communications électroniques.

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE,  
K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE

N. 2007 — 2911

[C — 2007/11261]

**15 MEI 2007.  
Wet betreffende de bescherming van de consumenten  
inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten (1)**

ALBERT II, Koning der Belgen,  
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

De Kamers hebben aangenomen en Wij bekrachtigen hetgeen volgt :

HOOFDSTUK I. — *Algemeen*

**Artikel 1.** Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

**Art. 2.** Voor de toepassing van deze wet wordt verstaan onder :

1° « Instituut » : Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie zoals bedoeld in artikel 13 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector;

2° « minister » : de minister die bevoegd is voor consumentenzaken;

3° « consument » : een natuurlijke persoon die gebruik maakt van of verzoekt om een omroeptransmissie- en/of omroepdistributiedienst voor andere dan beroepsdoeleinden;

4° « abonnee » : een natuurlijke of rechtspersoon die gebruik maakt van een omroeptransmissie- en/of omroepdistributiedienst ingevolge een met een operator gesloten contract;

5° « geografisch nummer » : een nummer van het nationale nummerplan waarvan een deel van de cijferstructuur een geografische betekenis heeft die wordt gebruikt voor het routeren van gesprekken naar de fysieke locatie van het netwerkaansluitpunt;

6° « niet-geografisch nummer » : een nummer van het nationale nummerplan dat geen geografisch nummer is; het betreft hier onder meer nummers voor mobiele oproepen, nummers die gratis zijn voor de oproepers en betaalnummers;

7° « duurzame drager » : ieder hulpmiddel dat de consument in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie gemakkelijk toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

8° « operator » : een persoon die een omroeptransmissie- en/of omroepdistributiedienst aanbiedt;

9° « elektronische-communicatienetwerk » : de actieve of passieve transmissiesystemen en, in voorkomend geval, de schakel- of routingsapparatuur en andere middelen die het mogelijk maken signalen over te brengen via draad, radiogolven, optische of andere elektromagnetische middelen, voorzover zij worden gebruikt voor de transmissie van omroepsignalen;

10° « omroeptransmissiedienst » : een al dan niet tegen vergoeding aangeboden dienst die geheel of hoofdzakelijk bestaat in het overbrengen van signalen van radio- of televisieomroepprogramma's via elektronische-communicatienetwerken, evenwel met uitsluiting van :

— de diensten van de informatiemaatschappij zoals omschreven in artikel 2 van de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, die niet geheel of hoofdzakelijk bestaan uit het overbrengen van signalen via elektronische-communicatienetwerken;

— de diensten waarbij met behulp van elektronische-communicatienetwerken en -diensten overgebrachte inhoud wordt geleverd of redactioneel wordt gecontroleerd;

11° « omroepdistributiedienst » : een al dan niet tegen vergoeding aangeboden dienst die geheel of hoofdzakelijk bestaat in de levering van radio- of televisieomroepprogramma's via elektronische communicatienetwerken.

CHAPITRE II. — *Protection des consommateurs et abonnés*Section 1<sup>re</sup>. — Informations

**Art. 3.** § 1<sup>er</sup>. Les conditions générales et les contrats-type relatifs aux services de radiotransmission et/ou de radiodistribution offerts par l'opérateur sont publiés clairement sur son site web et sont mis à disposition du consommateur, sur simple demande, sur un support papier ou sur un autre support durable et accessible au consommateur.

§ 2. En temps utile, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat ou par une offre, il doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible sur les conditions générales et les contrats-type.

§ 3. Le Roi peut, pour les services qu'il désigne, prescrire ou interdire l'utilisation de certaines conditions dans les contrats de l'opérateur. Il peut également imposer l'utilisation de contrats-type.

**Art. 4.** Les composantes des tarifs des services de radiotransmission et/ou de radiodistribution doivent être décrites en détail à l'attention du consommateur.

Les tarifs des compléments à la fourniture de services sont suffisamment non amalgamés, de sorte que le consommateur n'est pas tenu de payer pour des compléments qui ne sont pas nécessaires à la fourniture de services demandée.

**Art. 5.** Les opérateurs publient pour les consommateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services de radiotransmission et/ou de radiodistribution ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services. L'Institut fixe le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication.

L'opérateur communique à l'Institut les informations ainsi que les modifications éventuelles de ces informations au plus tard un mois avant leur publication.

## Section 2. — Dispositions contractuelles

**Art. 6.** §1<sup>er</sup>. Tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur est matériellement mis à la disposition de l'abonné et contient au moins les informations suivantes :

a) l'identité de l'opérateur, y compris son numéro d'entreprise, son activité principale, son adresse géographique, et toute autre adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et l'opérateur;

b) les services de radiotransmission et/ou de radiodistribution fournis, les niveaux de qualité des services offerts, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;

c) les types de services de maintenance offerts;

d) le détail des tarifs pratiqués et les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues;

e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat;

f) les conditions et modalités d'indemnisation et de remboursement dans les cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints;

g) les modalités de règlement des litiges, en ce compris la possibilité d'introduire un recours ou de déposer plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications;

h) les conditions générales.

§ 2. Sans préjudice de l'application du chapitre V, section 2, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, dès lors qu'ils sont avertis d'un projet de modification des conditions contractuelles, les abonnés ont le droit de résilier leur contrat, sans pénalité. Les abonnés doivent en être avertis individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de l'augmentation tarifaire, sauf si les conditions générales prévoient une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation.

HOOFDSTUK II. — *Bescherming van de consumenten en abonnees*

## Afdeling 1. — Informatieverstrekking

**Art. 3.** § 1. De algemene voorwaarden en modelcontracten van de operator met betrekking tot de door hem aangeboden omroeptransmissie- en/of omroepdistributiediensten worden op een duidelijke wijze op zijn website gepubliceerd en worden op eenvoudige aanvraag van de consument ter beschikking gesteld op papier of een andere voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame drager.

§ 2. Ter gelegener tijd voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of door een aanbod, dient hij ondubbelzinnig, op heldere en begrijpelijke wijze ingelicht te worden over de algemene voorwaarden en modelcontracten.

§ 3. De Koning kan voor de diensten die Hij aanwijst, het gebruik van bepaalde voorwaarden voorschrijven of verbieden in de contracten van de operator. Hij kan ook het gebruik van modelcontracten opleggen.

**Art. 4.** De componenten van de tarieven van de omroeptransmissie- en/of omroepdistributiediensten moeten ten behoeve van de consument uitvoerig beschreven zijn.

De tarieven voor faciliteiten bij de levering van diensten worden voldoende gesplitst zodat van de consument geen betaling wordt verlangd voor faciliteiten die voor de gevraagde levering van diensten niet nodig zijn.

**Art. 5.** De operatoren publiceren voor de consumenten vergelijkbare, geschikte en bijgewerkte informatie inzake de toegang tot hun netwerken en hun omroeptransmissie- en/of omroepdistributiediensten alsook inzake het gebruik van die netwerken en die diensten. Het Instituut legt de precieze inhoud van de te publiceren inlichtingen vast alsook de nadere regels voor hun publicatie.

De operator deelt aan het Instituut de informatie mee alsook de mogelijke wijzigingen in die informatie uiterlijk een maand vóór hun publicatie.

## Afdeling 2. — Contractuele bepalingen

**Art. 6.** §1. Ieder contract dat gesloten wordt tussen een abonnee en een operator wordt materieel ter beschikking gesteld van de abonnee, en bevat op zijn minst de volgende inlichtingen :

a) de identiteit van de operator, met inbegrip van zijn ondernemingsnummer, zijn hoofdactiviteit, zijn geografisch adres, alsmede enig ander geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen consument en operator;

b) de verstrekte omroeptransmissie- en/of omroepdistributiediensten, de kwaliteitsniveaus van de geboden diensten en de wachttijd bij eerste aansluiting;

c) de soorten onderhoudsservice die aangeboden worden;

d) bijzonderheden van tarieven en de middelen voor het verkrijgen van actuele informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten;

e) de looptijd van het contract, de voorwaarden voor verlenging of beëindiging van de diensten en van het contract;

f) de voorwaarden en de nadere regels voor schadevergoeding en terugbetaling ingeval niet aan contractueel overeengekomen kwaliteitsniveaus van de dienst wordt voldaan;

g) de wijze waarop geschillen kunnen worden beslecht, met inbegrip van de mogelijkheid tot het aantekenen van beroep of het indienen van een klacht bij de ombudsdienst voor telecommunicatie.

h) de algemene voorwaarden.

§ 2. Onverminderd de toepassing van hoofdstuk V, afdeling 2 van de wet van 14 juni 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, hebben de abonnees het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen in de contractuele voorwaarden het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel op de hoogte gebracht van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen.

In geval van een tariefverhoging heeft de abonnee het recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de tariefverhoging, behalve indien de algemene voorwaarden voorzien in een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging.

*Section 3. — Qualité et sécurité des réseaux et services*

**Art. 7.** Chaque opérateur doit publier sur son site Internet, à l'intention des consommateurs, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité et l'accès sécurisé à ses services de radiotransmission et/ou de radiodistribution. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication.

Afin de garantir l'accès des consommateurs à une information complète, comparable et conviviale, l'Institut peut fixer le contenu, la forme et le mode de publication de l'information visée à l'alinéa précédent.

**Art. 8.** Lorsqu'il existe un risque particulier d'atteinte à la sécurité de son réseau, l'opérateur concerné informe les abonnés et l'Institut de ce risque.

**Art. 9.** L'opérateur met à la disposition de ses abonnés un service d'assistance par téléphone. Le service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique.

*Section 4. — Interruption du service*

**Art. 10.** En cas d'interruption d'un service de radiotransmission et/ou de radiodistribution suite à une facture impayée, l'abonné reçoit un avertissement préalable d'une interruption imminente du service en raison de ce défaut de paiement.

Sauf en cas de fraude ou de défaut de paiement persistant de factures concernant lesquels il n'y a pas de contestation l'interruption éventuelle du service est limitée au service concerné pour autant que cela soit techniquement possible.

*CHAPITRE III. — Besoins des groupes sociaux particuliers*

**Art. 11.** Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, prendre des mesures spécifiques afin que les consommateurs souffrant d'un handicap puissent également choisir un des prestataires de services disponibles pour la plupart des consommateurs.

*CHAPITRE IV. — Mesures de contrôle et sanctions**Section 1<sup>re</sup>. — Procédure d'avertissement*

**Art. 12.** Lorsqu'il est constaté qu'un acte constitue une infraction à la présente loi ou à l'un de ses arrêtés d'exécution, le ministre ou l'agent qu'il désigne en application de l'article 13, peut adresser au contrevenant un avertissement le mettant en demeure de mettre fin à cet acte.

L'avertissement est notifié au contrevenant dans un délai de trois semaines à dater de la constatation des faits, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par la remise d'une copie du procès-verbal de constatation des faits. L'avertissement peut également être communiqué par télécopie ou par courrier électronique.

L'avertissement mentionne :

1° les faits imputés et la ou les dispositions légales enfreintes;

2° le délai dans lequel il doit y être mis fin;

3° qu'en l'absence de suite donnée à l'avertissement, soit le ministre peut intenter une action en cessation, soit les agents visés à l'article 13, peuvent aviser le procureur du Roi ou appliquer le règlement par voie de transaction prévu à l'article 14.

**Art. 13.** L'article 97, 1<sup>er</sup> alinéa, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, est complété comme suit :

« 19. le non-respect des dispositions de la loi du 15 mai 2007 relatif à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution. »

*Section 2. — Recherche et constatation des actes interdits par la présente loi*

**Art. 14.** Sans préjudice des attributions des officiers de police judiciaire, les agents désignés par le ministre sont compétents pour rechercher et constater les infractions visées à l'article 16.

Les procès-verbaux dressés par ces agents font foi jusqu'à preuve du contraire. Une copie en est adressée au contrevenant, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les trente jours de la date des constatations.

*Afdeling 3. — Kwaliteit en veiligheid van de netwerken en diensten*

**Art. 7.** Elke operator moet vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit en de veilige toegang tot zijn omroeptransmissie- en/of omroepdistributiediensten ten behoeve van de consumenten publiceren op zijn website. De informatie wordt vóór de publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt.

Teneinde ervoor te zorgen dat de consument toegang heeft tot volledige, vergelijkbare en gebruiksvriendelijke informatie, kan het Instituut de inhoud, de vorm en de wijze van bekendmaking van de in het vorig lid bedoelde informatie, vaststellen.

**Art. 8.** Wanneer er een bijzonder risico bestaat voor de aantasting van de veiligheid van zijn netwerk, licht de betrokken operator de abonnees en het Instituut over dat gevaar in.

**Art. 9.** De operator stelt aan zijn abonnees een hulpdienst per telefoon ter beschikking. De hulpdienst is bereikbaar via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer.

*Afdeling 4. — Onderbreking van de dienst*

**Art. 10.** Ingeval van een onderbreking van de omroeptransmissie- en/of omroepdistributiedienst na een onbetaalde factuur wordt de abonnee vooraf gewaarschuwd over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening als gevolg van die wanbetaling.

Behalve in geval van fraude of aanhoudend niet betaalde facturen waarover geen betwisting bestaat, blijft een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voorzover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst.

*HOOFDSTUK III. — Behoeften van specifieke maatschappelijke groepen*

**Art. 11.** De Koning kan, bij een besluit, vastgesteld na overleg in de Ministerraad, specifieke maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat consumenten met een handicap eveneens kunnen kiezen tussen aanbieders van diensten die voor het merendeel van de consumenten beschikbaar zijn.

*HOOFDSTUK IV. — Controlemaatregelen en sancties**Afdeling 1. — Waarschuwingsprocedure*

**Art. 12.** Wanneer vastgesteld wordt dat een handeling een inbreuk vormt op deze wet of op een uitvoeringsbesluit ervan, kan de minister, of de ambtenaar die hij met toepassing van artikel 13 aanwijst, een waarschuwing richten aan de overtreder waarbij die tot beëindiging van deze handeling wordt aangemaand.

De waarschuwing wordt aan de overtreder ter kennis gebracht binnen een termijn van drie weken te rekenen vanaf de vaststelling van de feiten, door middel van een aangetekende brief met ontvangstbericht of door de overhandiging van een afschrift van het proces-verbaal waarin de feiten zijn vastgesteld. De waarschuwing kan ook per fax of elektronische post worden meegedeeld.

De waarschuwing vermeldt :

1° de ten laste gelegde feiten en de overtreden wetsbepaling of wetsbepalingen;

2° de termijn waarbinnen zij dienen te worden stopgezet;

3° dat, indien aan de waarschuwing geen gevolg wordt gegeven, ofwel de minister een vordering tot staking kan instellen, ofwel de in artikel 13 aangestelde ambtenaren de procureur des Konings kunnen inlichten of de regeling in der minne bepaald in artikel 14 kunnen toepassen.

**Art. 13.** Artikel 97, eerste lid, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument wordt aangevuld als volgt :

« 19. de niet-naleving van de bepalingen van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten. »

*Afdeling 2. — Opsporing en vaststelling van de bij deze wet verboden daden*

**Art. 14.** Onverminderd de bevoegdheden van de officieren van de gerechtelijke politie, kunnen de door de minister aangestelde ambtenaren de inbreuken bedoeld in artikel 16 opsporen en vaststellen.

De door deze ambtenaren opgemaakte processen-verbaal hebben bewijskracht tot het tegendeel bewezen is. Een afschrift ervan wordt bij een aangetekende brief met ontvangstmelding binnen dertig dagen na de datum van vaststelling, aan de overtreder toegezonden.

Outre les dispositions prévues à l'article 113, § 2, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, les pouvoirs pour rechercher et constater les infractions dont les agents visés à l'alinéa 1<sup>er</sup> disposent dans l'exercice de leurs fonctions.

Sans préjudice de leur subordination à l'égard de leurs supérieurs dans l'administration, les agents visés à l'alinéa 1<sup>er</sup> exercent les pouvoirs qui leur sont conférés en vertu de l'alinéa 2 sous la surveillance du procureur général et du procureur fédéral pour ce qui concerne les tâches de recherche et de constatation de délits visés par la présente loi.

En cas d'application de l'article 12, le procès-verbal visé à l'alinéa 1<sup>er</sup> n'est transmis au procureur du Roi que lorsqu'il n'a pas été donné suite à l'avertissement. En cas d'application de l'article 15, le procès-verbal n'est transmis au procureur du Roi que lorsque le contrevenant n'a pas accepté la proposition de transaction.

### Section 3. — Règlement transactionnel

**Art. 15.** Les agents visés à l'article 14 peuvent, au vu des procès-verbaux constatant une infraction aux dispositions visées par l'article 16, proposer aux contrevenants le paiement d'une somme qui éteint l'action publique.

Les tarifs ainsi que les modalités de paiement et de perception sont fixés par le Roi.

La somme prévue à l'alinéa 1<sup>er</sup> ne peut être supérieure au maximum de l'amende prévue à l'article 16, majorée des décimes additionnels.

Le paiement effectué dans le délai indiqué éteint l'action publique sauf si auparavant, une plainte a été adressée au procureur du Roi, le juge d'instruction a été requis d'instruire ou le tribunal a été saisi du fait. Dans ce cas, les sommes payées sont restituées au contrevenant.

### Section 4. — Sanctions pénales

**Art. 16.** § 1<sup>er</sup>. Sont punis d'une amende de 250 à 25.000 euros ceux qui commettent une infraction aux dispositions des articles 3 à 6, 7, alinéa 1<sup>er</sup>, 8 à 10.

§ 2. Sont punis d'une amende de 1.000 à 20.000 euros ceux qui, volontairement, empêchent ou entravent l'exécution, par les personnes mentionnées à l'article 14, de leur mission visant à rechercher et constater les infractions ou les manquements aux dispositions de la présente loi.

§ 3. Les dispositions du livre I<sup>er</sup> du Code pénal, en ce compris le chapitre VII et l'article 85, sont applicables aux infractions visées par le présent article.

**Art. 17.** Le tribunal peut ordonner l'affichage du jugement ou du résumé qu'il en rédige, pendant le délai qu'il détermine, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur des établissements du contrevenant et aux frais de celui-ci, de même que la publication du jugement ou du résumé aux frais du contrevenant par la voie des journaux ou de toute autre manière; il peut, en outre, ordonner la confiscation des bénéfices illicites réalisés à la faveur de l'infraction.

## CHAPITRE V. — Dispositions modificatives et abrogatoires

### Section 1<sup>re</sup>. — Collaboration avec le service de médiation pour les télécommunications

**Art. 18.** A l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, inséré par la loi du 19 décembre 1997 et modifié par la loi du 13 juin 2005, sont apportées les modifications suivantes :

1° Le § 1<sup>er</sup> est complété comme suit :

« 7° tout fournisseur de services de radiotransmission et/ou de radiodistribution, pour autant qu'il s'agit des plaintes des utilisateurs finals relatives à des factures intermédiaires, aux dispositions contractuelles et aux conditions générales de l'opérateur. »

2° au § 3, 6°, les mots « ou des ministres des Communautés qui ont les programmes de radiotélévision dans leurs compétences et des régulateurs des Communautés en matière de programmes de radiotélévision qui relèvent de la compétence du service de médiation pour les télécommunications » sont insérés entre les mots « Télécommunications » et les mots « , des avis »;

Buiten de bepalingen waarin artikel 113, § 2, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument voorziet, bepaalt de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de bevoegdheden van de in het eerste lid genoemde ambtenaren om inbreuken op te sporen en vast te stellen, die ze genieten bij de uitoefening van hun functie.

Onverminderd hun ondergeschiktheid aan hun meerderen in het bestuur, oefenen de in het eerste lid genoemde ambtenaren de hen krachtens het tweede lid verleende bevoegdheden uit, onder het toezicht van de procureur-generaal en van de federale procureur voor wat de taken betreft inzake de opsporing en de vaststelling van inbreuken omschreven in deze wet.

Wanneer toepassing wordt gemaakt van artikel 12, wordt het in het eerste lid bedoelde proces-verbaal slechts aan de procureur des Konings toegezonden, wanneer aan de waarschuwing geen gevolg is gegeven. Wanneer toepassing wordt gemaakt van artikel 15, wordt het proces-verbaal aan de procureur des Konings pas toegezonden, wanneer de overtreder niet is ingegaan op het voorstel tot minnelijke schikking.

### Afdeling 3. — Minnelijke schikking

**Art. 15.** De in artikel 14 bedoelde ambtenaren kunnen, op inzage van de processen-verbaal die een inbreuk van de in artikel 16 genoemde voorschriften vaststellen, aan de overtreders de betaling van een som voorstellen waarvan de betaling de strafvordering doet vervallen.

De Koning stelt de tarieven alsook de wijze van betaling en inning vast.

Het in het eerste lid bedoelde bedrag mag niet meer belopen dan het maximum van de bij artikel 16 bepaalde geldboeten, verhoogd met de opcentiemen.

De binnen de aangegeven termijn uitgevoerde betaling doet de strafvordering vervallen, behalve indien tevoren een klacht gericht werd aan de procureur des Konings, de onderzoeksrechter verzocht werd een onderzoek in te stellen of indien het feit bij de rechtbank aanhangig gemaakt werd. In deze gevallen worden de betaalde bedragen aan de overtreder teruggestort.

### Afdeling 4. — Strafsancties

**Art. 16.** § 1. Met een geldboete van 250 tot 25.000 euro worden gestraft, zij die de voorschriften van de artikelen 3 tot 6, 7, eerste lid, 8 tot 10 overtreden.

§ 2. Met een geldboete van 1.000 tot 20.000 euro worden gestraft, zij die met opzet het vervullen van de opdracht van de in artikel 14 genoemde personen voor het opsporen en vaststellen van de overtredingen of het niet-naleven van deze wet, verhinderen of belemmeren.

§ 3. De bepalingen van Boek I van het Strafwetboek, met inbegrip van hoofdstuk VII en van artikel 85, zijn van toepassing op de inbreuken bedoeld in dit artikel.

**Art. 17.** De rechtbank kan de aanplakking van het vonnis of van de door haar opgestelde samenvatting ervan bevelen gedurende de door haar bepaalde termijn zowel buiten als binnen de inrichting van de overtreder, evenals de bekendmaking van het vonnis of van de samenvatting ervan door middel van kranten of op enige andere wijze, en dit alles op kosten van de overtreder; zij kan bovendien de verbeurdverklaring bevelen van onrechtmatige winsten die met behulp van de inbreuk werden gemaakt.

## HOOFDSTUK V. — Wijzigings- en ophefbepalingen

### Afdeling 1. — Medewerking met de ombudsdienst voor telecommunicatie

**Art. 18.** In artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, ingevoegd bij de wet van 19 december 1997 en gewijzigd bij de wet van 13 juni 2005, worden de volgende wijzigingen aangebracht :

1° § 1 wordt aangevuld als volgt :

« 7° elke aanbieder van omroeptransmissie- en/of omroepdistributiediensten, voor zover het klachten betreft van eindgebruikers betreffende tussentijdse facturen, de contractuele bepalingen en de algemene voorwaarden van de operator. »

2° in § 3, 6°, worden de woorden « of van de Gemeenschapsministers bevoegd voor omroep en de Gemeenschapsregulatoren voor wat betreft de aangelegenheden inzake omroep die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst voor telecommunicatie vallen » ingevoegd tussen het woord « telecommunicatie » en het woord « , adviezen »;

3° le § 3 est complété comme suit :

« 8° collaborer avec :

a) d'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges ou médiateurs indépendants, entre autres en transmettant des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du service de médiation pour les télécommunications à la commission de litiges ou au médiateur compétent;

b) les médiateurs étrangers ou des instances dont la fonction est équivalente qui agissent en tant qu'instance de recours pour le traitement des plaintes pour lesquelles le service de médiation pour les télécommunications est compétent;

c) les régulateurs des Communautés.

Le cas échéant, des protocoles de collaboration peuvent être conclus par le ministre qui a la Protection de la Consommation dans ces attributions.

En ce qui concerne les opérateurs visés au § 1<sup>er</sup>, 7°, le ministre qui a la Protection de la Consommation dans ses attributions conclura un accord de coopération avec les Communautés en vue de traiter les plaintes autres que celles visées au § 1<sup>er</sup>, 7° ».

**Art. 19.** § 1<sup>er</sup>. Les prestataires visées à l'article 43bis, § 1<sup>er</sup>, 7°, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques désignent une personne dûment habilitée à les représenter dans leurs relations avec le service de médiation pour les télécommunications.

§ 2. Les prestataires informent les consommateurs des possibilités de recours auprès du service de médiation pour les télécommunications. Cette information est réalisée en accord avec le service de médiation.

§ 3. En vue d'assurer un traitement efficace des litiges, pour autant qu'il s'agit des plaintes des utilisateurs finals relatives à leurs factures intermédiaires, aux dispositions contractuelles et aux conditions générales de l'opérateur, soumis au service de médiation, un protocole est conclu entre les prestataires visés à l'article 43bis, § 1<sup>er</sup>, 7°, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et le service de médiation. Ce protocole détermine les modalités de traitement des plaintes.

§ 4. Si la plainte d'un consommateur est déclarée recevable par le service de médiation, la procédure de perception est suspendue par l'opérateur jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'on se mette d'accord sur un règlement transactionnel.

Promulguons la présente loi, ordonnons qu'elle soit revêtue du sceau de l'Etat et publiée par le *Moniteur belge*.

Donné à Bruxelles, le 15 mai 2007.

ALBERT

Par le Roi :

La Ministre et Ministre du Budget  
et de la Protection de la Consommation,  
Mme F. VAN DEN BOSSCHE

Scellé du sceau de l'Etat :

La Ministre de la Justice,  
Mme L. ONKELINX

Notes

- (1) Documents de la Chambre des représentants :  
51-2978 – 2006/2007 :  
N° 1 : Projet de loi.  
N° 2 : Amendements.  
N° 3 : Rapport.  
N° 4 : Texte corrigé par la commission.  
N° 5 : Texte adopté en séance plénière et transmis au Sénat.

*Compte rendu intégral* : 19 avril 2007.

- Documents du Sénat :  
3-2419 – 2006/2007 :  
N° 1 : Projet évoqué par le Sénat.  
N° 2 : Rapport.  
N° 3 : Décision de ne pas amender.  
*Annales du Sénat* : 26 avril 2007.

3° § 3 wordt aangevuld als volgt :

« 8° samenwerken met :

a) andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid van de ombudsdienst voor de telecommunicatie naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar;

b) de buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de ombudsdienst voor de telecommunicatie bevoegd is;

c) de Gemeenschapsregulators.

Desgevallend kunnen hiervoor door de minister bevoegd voor Consumentenzaken samenwerkingsprotocollen worden gesloten.

Met betrekking tot de operatoren bedoeld in § 1, 7°, wordt door de minister bevoegd voor Consumentenzaken een samenwerkingsakkoord gesloten met de Gemeenschappen voor de behandeling van andere klachten dan deze bedoeld in § 1, 7° ».

**Art. 19.** § 1. De aanbieders bedoeld in artikel 43bis, § 1, 7°, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wijzen een persoon aan die naar behoren bevoegd wordt verklaard om hen te vertegenwoordigen in hun betrekkingen met de ombudsdienst voor telecommunicatie.

§ 2. De aanbieders brengen de consumenten op de hoogte van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst voor telecommunicatie. Die informatie wordt in overeenstemming met de ombudsdienst verstrekt.

§ 3. Om de aan de ombudsdienst voorgelegde geschillen, voor zover het klachten betreft van eindgebruikers betreffende hun tussentijdse facturen, de contractuele bepalingen en de algemene voorwaarden van de operator, doeltreffend te behandelen, wordt tussen de aanbieders bedoeld in artikel 43bis, § 1, 7°, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en de ombudsdienst een protocol gesloten. Dat protocol legt de nadere regels vast voor de behandeling van de klachten.

§ 4. Indien de klacht van een consument door de ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door de operator opgeschort totdat de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd, of totdat een minnelijke schikking kan worden bereikt.

Kondigen deze wet af, bevelen dat zij met 's Lands zegel zal worden bekleed en door het *Belgisch Staatsblad* zal worden bekendgemaakt.

Gegeven te Brussel, 15 mei 2007.

ALBERT

Van Koningswege :

De Vice-Eerste Minister en Minister van Begroting  
en van Consumentenzaken,  
Mevr. F. VAN DEN BOSSCHE

Met 's Lands zegel gezegeld :

De Minister van Justitie,  
Mevr. L. ONKELINX

Nota's

- (1) Stukken van de Kamer van volksvertegenwoordigers :  
51-2978 – 2006/2007 :  
Nr. 1 : Wetsontwerp.  
Nr. 2 : Amendementen.  
Nr. 3 : Verslag.  
Nr. 4 : Tekst verbeterd door de commissie.  
Nr. 5 : Tekst aangenomen in plenaire vergadering en overgezonden aan de Senaat.

*Integraal Verslag* : 19 april 2007.

- Stukken van de Senaat :  
3-2419 – 2006/2007 :  
Nr. 1 : Ontwerp geëvoceerd door de Senaat.  
Nr. 2 : Verslag.  
Nr. 3 : Beslissing om niet te amenderen.  
*Handelingen van de Senaat* : 26 april 2007.