

ossible pour tous | Réglementation plus stricte des prêts h  
récaires | Concurrence sur le marché de l'énergie  
e marché des télécoms | Une législation e  
s adaptée à notre époque | Un plafonne  
onoraires | Simplifier les choix sa  
sommateur et l'environnement –  
nternet | Solutions pour les litige  
nce auto accessible pour tous | Ré  
s hypothécaires | Concurre  
e sur le marché des téléco  
s adaptée à notre époque



Élections 13 juin 2010 **Memorandum Test-Achats**

sommateur et l'environne

## **Avant-propos**

Tout au long de la campagne électorale et de la prochaine législature, beaucoup de temps et d'efforts devront être fournis pour gagner à nouveau la confiance des citoyens. La confiance des consommateurs constitue aussi un élément important. Cette confiance ne se retrouve pas seulement à travers un indice des prix à la consommation mais se perçoit surtout via un ensemble de questions des gens en tant qu'individus. Tout individu fait usage dans sa vie quotidienne d'énergie, de services de télécommunication, de services financiers et il est aussi consommateur de produits alimentaires, patient, titulaire de droits ... A travers toutes ces facettes de la vie quotidienne, il a aussi besoin que ses intérêts soient défendus. Dans la perspective de ces élections fédérales, nous ciblons dix points prioritaires relatifs à la protection du consommateur.

Des contrôles suffisants et des sanctions effectives proportionnées à la gravité de l'infraction, forment une condition nécessaire mais encore insuffisante pour renforcer la confiance des consommateurs. Les moyens nécessaires doivent être dégagés pour ce faire. Une protection efficace des consommateurs s'accompagne également de régulateurs et d'autorités de la concurrence forts et efficaces. Une concurrence économique correcte et loyale est propice à un climat favorable à l'innovation et au progrès technique. Cela rendra possible l'acquisition par le consommateur de produits et services sûrs, sains et de qualité à des prix et conditions avantageux. La transparence et la simplification sont plus que jamais nécessaires pour laisser une large place à la confiance des consommateurs. Enfin, Test-Achats plaide pour des paquets de compétences plus homogènes au niveau fédéral et régional. Nous espérons pouvoir travailler ensemble lors de la prochaine législature, à une protection du consommateur efficace et adaptée.

Tous nos vœux de succès !

Aline Van den Broeck

Jean-Philippe Ducart

# 1. Solutions pour les litiges de consommation

En droit belge, les consommateurs victimes de pratiques malhonnêtes, éprouvent les pires difficultés à faire entendre leur voix et à obtenir réparation.

Il en est ainsi non seulement parce que le préjudice financier individuel est souvent limité (un problème qui se pose souvent pour ce que l'on appelle les petits litiges de consommation), mais aussi parce que chaque consommateur doit en principe agir individuellement en tant que partie demanderesse, que les décisions des tribunaux ne s'appliquent qu'entre les parties et que les éventuelles indemnisations ne peuvent de ce fait pas être étendues aux autres victimes. Dans ce contexte, une **action de groupe** peut constituer une solution. Il s'agit d'une action dans le cadre de laquelle un seul demandeur peut s'adresser au tribunal et lui demander une décision au nom d'un groupe confronté à des problèmes identiques ou similaires.

L'action de groupe présente aussi une série d'avantages non négligeables pour la collectivité: un accès plus aisé à la justice, une économie de coûts, une diminution de l'arriéré judiciaire, la disparition de décisions contradictoires pour un même cas, un effet de régulation du marché, etc.

Sous le gouvernement Letermé II, deux professeurs d'université ont rédigé, à la demande du ministre de la Protection du consommateur, un avant-projet de loi relative aux procédures de réparation collective. Le texte a été transmis pour avis à divers organes. Entre-temps, les avis du Conseil supérieur de la Justice et du Conseil de la consommation sont prêts.

Par ailleurs, les pouvoirs publics doivent également avancer dans le dossier du **règlement alternatif des litiges**. Puisqu'à l'heure actuelle, seul un nombre très restreint de petits litiges de consommation (voyages, problèmes de construction, meubles, nettoyage textile) peuvent être résolus par le biais de commissions de litiges (seules deux d'entre elles (voyages et construction) reçoivent des subventions), les pouvoirs publics doivent veiller au financement pour élaborer une politique de règlement des litiges accessible pour tous les petits litiges de consommation, soit par le biais d'une structure faîtière, soit par le biais d'une politique de subventions cohérente à l'égard des initiatives sectorielles paritaires.

---

**Test-Achats demande au nouveau gouvernement:**

- **d'instaurer dans les meilleurs délais une action de groupe en droit belge;**
- **de renforcer et de mieux encadrer le règlement alternatif des litiges.**

## 2. Une assurance auto accessible pour tous

Étant donné l'obligation pour tout conducteur automobile de souscrire une assurance responsabilité civile (RC) pour son véhicule, tout conducteur devrait pouvoir s'assurer à un tarif raisonnable, quel que soit son âge.

La discrimination tarifaire actuelle à l'égard des jeunes conducteurs (et aussi des conducteurs âgés) est par conséquent inacceptable. Notre dernière enquête, publiée en mai 2010, montre hélas que la réalité est tout autre. Un jeune de 18 ans sans expérience de conduite se voit refuser une assurance dans un cas sur deux. Un conducteur de 22 ans avec 18 mois d'expérience de conduite n'obtiendra une assurance que dans un cas sur trois. Lorsqu'un jeune de 18 ans obtient malgré tout une assurance, il doit payer jusqu'à 3060 € à Bruxelles et jusqu'à 2030 € à Gand. Et ce, pour une assurance obligatoire! De son côté, le conducteur de 22 ans doit déboursier jusqu'à 1940 € à Bruxelles et 1340 € à Gand. La situation est nettement meilleure en France et aux Pays-Bas: pour le plus jeune des deux, la prime RC est par exemple deux fois moins chère en France (l'assurance comprenant en outre quelques couvertures supplémentaires) et 39% moins chère aux Pays-Bas.

Une solution pourrait consister à obliger les jeunes à conserver le contrat de leur première assurance RC auto auprès du même assureur pendant trois ans. Cette obligation devrait cependant être assortie de certaines des conditions suivantes :

1. L'assureur ne peut pas non plus résilier la police au cours des trois premières années, sauf en cas de fraude;
2. L'intermédiaire d'assurances doit se contenter d'une commission moins élevée;
3. Les tarifs doivent être publiés sur Internet;
4. Il faut créer une banque de données publique sur les assurances auto, de manière à ce que les tarifs du secteur puissent être comparés.

---

**Test-Achats demande au législateur d'élaborer un système de bonus-malus correspondant à la gravité des infractions au code de la route. Un jeune conducteur causant un accident sous influence ou à une vitesse excessive verrait ainsi sa prime augmenter en fonction de la gravité des infractions commises. Un tel système, dans lequel la prime peut être différenciée a posteriori, correspond davantage au risque individuel et est plus équitable.**

### **3. Réglementation plus stricte des prêts hypothécaires**

Les prêts hypothécaires ont généralement un plus grand impact sur le budget des consommateurs que les crédits à la consommation. Les règles relatives aux prêts hypothécaires ne peuvent dès lors pas être moins strictes que celles en vigueur pour les crédits à la consommation. À l'heure actuelle, certains organismes de crédit proposent cependant de regrouper plusieurs prêts en un seul prêt hypothécaire et ce, même à des personnes qui ont déjà des retards de paiement. Une telle pratique est interdite par la loi sur le crédit à la consommation, mais est autorisée dans le cas d'un prêt hypothécaire.

Le principal critère de choix d'un prêt hypothécaire est le taux d'intérêt. Dans le cas des prêts à taux variable, le taux peut être revu en fonction de l'évolution d'un indice de référence donné. Malheureusement, les établissements financiers parviennent malgré tout à faire évoluer de manière différente des prêts identiques assortis d'un taux identique. Le consommateur est la victime de ce manque de clarté et de transparence.

Les prêts hypothécaires sont souvent liés à des produits connexes, comme une assurance de solde restant dû ou une assurance habitation. Le consommateur qui prend un tel produit annexe bénéficie d'une réduction sur le taux d'intérêt. Mais si ultérieurement, le consommateur contracte, pour ce produit annexe, avec un établissement plus avantageux pour lui, il risque de perdre la réduction. La liaison d'un prêt à des produits annexes rend les choses beaucoup moins transparentes pour les consommateurs qui souhaitent comparer les offres de plusieurs organismes de crédit.

---

#### **Test-Achats demande que:**

- **les règles relatives aux prêts hypothécaires deviennent au moins aussi strictes que celles en vigueur pour les crédits à la consommation;**
- **pour le calcul du nouveau taux d'intérêt des prêts à taux variable, les établissements financiers soient tenus de prendre l'indice de référence le plus récent;**
- **pour les éventuels produits annexes, le passage vers un autre établissement, plus intéressant pour le consommateur, n'ait aucune incidence sur le taux d'intérêt du prêt;**
- **les organismes de crédit qui lient des produits annexes à un prêt hypothécaire soient tenus d'intégrer d'emblée le coût de ces produits annexes au lieu de mentionner le seul taux d'intérêt du prêt.**

## 4. Concurrence sur le marché de l'énergie

L'accord conclu en octobre 2009 entre GDF Suez et le gouvernement afin de prolonger la vie des anciennes centrales nucléaires en échange d'une contribution ridiculement basse n'est plus. C'est une bonne chose. Ce document vertement critiqué par Test-Achats n'avait aucune valeur juridique, si ce n'est pour les parties qui l'avaient signé. Or, eu égard à la séparation des pouvoirs, c'est encore et toujours le parlement qui détient le pouvoir législatif et qui devra se prononcer sur la prolongation ou non de la durée de vie des centrales nucléaires et sur les conditions qui doivent y être liées.

En 1999, Test-Achats comparait pour la première fois les tarifs de l'électricité dans 19 pays. La Belgique se situait alors en queue de classement. L'absence de concurrence et la toute-puissance d'Electrabel avaient été avancées à l'époque comme principales causes. Depuis, la situation n'a guère évolué. Il ressort de notre dernière comparaison internationale des tarifs de l'électricité que dans un scénario de faible consommation, la Belgique est le pays le plus coûteux des huit et que le coût dans notre pays est supérieur de 43% à celui relevé chez nos voisins. Au cours de la prochaine législature, il faudra mettre tout en œuvre pour mettre enfin en place un marché véritablement concurrentiel. On a l'impression que depuis dix ans, le temps s'est arrêté. Pourtant, le gouvernement avait déjà décidé en avril 2000 que les prix belges devaient être alignés sur ceux des pays voisins.

Pour comprimer les tarifs de l'électricité, Test-Achats demande déjà depuis longtemps la création d'un organe public, qui jouerait le rôle d'« acheteur unique » et qui achèterait toute l'électricité produite par l'énergie nucléaire à un tarif basé sur les coûts de production, majoré d'une marge acceptable. Cet acheteur revendrait ensuite l'énergie aux fournisseurs d'énergie, qui seraient alors traités sur un pied d'égalité. Dans une phase transitoire, la totalité de la rente nucléaire devrait revenir à l'économie belge, en vue d'investir dans les sources d'énergie du futur.

---

### **Test-Achats demande:**

- **qu'un débat approfondi soit mené au parlement sur notre avenir énergétique et, plus particulièrement, sur l'énergie renouvelable;**
- **qu'un organe public chargé d'agir en qualité d'« acheteur unique » soit créé.**

## 5. Concurrence sur le marché des télécoms

L'absence de concurrence sur le marché belge des télécoms est criante.

Du fait du tout-puissant duopole entre Belgacom et Telenet d'une part, et Belgacom et VOO d'autre part, le consommateur continue à payer trop pour ses connexions téléphoniques, gsm et Internet, ainsi que pour la télévision numérique. Cette situation est imputable en grande partie à la répartition complexe des compétences entre les niveaux fédéral et régional, à l'apathie des autorités de la concurrence et au fait que l'État est encore et toujours l'actionnaire majoritaire de Belgacom et a donc intérêt à ce que cette dernière se porte bien. Alors que dans les autres pays, les tarifs baissent sous l'effet de la concurrence, ils augmentent en Belgique. En 2009, Proximus et Mobistar ont augmenté quelques-uns de leurs tarifs. Début 2010, Belgacom leur a emboîté le pas pour plusieurs de ses formules Internet. Chaque fois, l'augmentation a eu lieu de manière illégale et Test-Achats a dû porter plainte auprès du ministre compétent et de l'organe de régulation, l'IBPT. Une première décision est toujours attendue. Belgacom annonce à présent une nouvelle augmentation tarifaire, cette fois pour plusieurs plans de téléphonie fixe et mobile. La preuve que la concurrence ne fonctionne pas est ainsi clairement établie.

La solution? Les réseaux câblés doivent être ouverts et les activités de Belgacom doivent être scindées en activités de gestionnaire de réseau indépendant, d'une part, et en activités commerciales, d'autre part. C'est également la voie suivie expressément par l'Europe dans les directives en matière de télécoms, qui doivent être transposées en droit belge d'ici juin 2011. Il faut par ailleurs, comme on l'a fait pour le secteur de l'énergie, s'attaquer à certains problèmes dans un code de conduite, négocié avec Test-Achats, concernant notamment les indemnités de rupture, les changements d'opérateur, la durée des contrats, la prolongation irrégulière de contrats, etc.

---

### Test-Achats demande:

- plus de contrôles et de sanctions pour les opérateurs qui ne respectent pas la législation relative aux télécoms;
- un dégroupage systématique de la boucle locale, c-à-d. l'intégration du réseau de Belgacom auprès d'un gestionnaire de réseau indépendant, ainsi que l'ouverture des réseaux câblés;
- un code de conduite négocié entre les pouvoirs publics, le secteur et Test-Achats.

## 6. Une législation en matière de voyages adaptée à notre époque

Ces dernières années, le secteur du voyage a considérablement évolué. Il suffit de songer au nombre croissant de réservations par Internet, au phénomène des compagnies low cost, aux compagnies aériennes qui proposent aussi des séjours, etc. Le nuage de cendres islandais a douloureusement fait prendre conscience à tout le monde que la législation européenne n'est pas la seule à être dépassée. Le même constat vaut pour notre loi sur les contrats de voyages de 1994. Tous les voyageurs sont ainsi en droit d'attendre que chaque voyageur et chaque formule de voyage soient soumis aux mêmes règles (publicité, informations, dispositions contractuelles et responsabilité) que celles en vigueur pour un voyage à forfait.

Par ailleurs, Test-Achats dénonce déjà depuis des années les nombreuses clauses irrégulières figurant dans les conditions de transport des compagnies aériennes. Récemment encore, nous avons obtenu gain de cause dans des procès intentés à Ryanair et Brussels Airlines. Ces jugements ont une importante valeur de précédent en ce qu'ils confirment que la loi belge s'applique à toutes les compagnies aériennes qui volent sur la Belgique. Il est dès lors grand temps, pour toutes ces compagnies, de procéder à une révision approfondie de leurs conditions générales. Il est également regrettable que la Commission Litiges Voyages ne puisse pas être saisie pour un litige opposant une compagnie aérienne à un voyageur.

---

### **Test-Achats demande que:**

- **le champ d'application de la loi sur les contrats de voyages soit étendu à tous les voyages, séjours et prestations de transport, vendus par des voyageurs professionnels;**
- **des obligations plus strictes en matière d'information soient imposées, entre autres dans le cadre de la vente par Internet, p. ex. sur la disponibilité des chambres d'hôtel, les formalités requises en matière de passeport et de visa, etc.;**
- **le principe de la responsabilité solidaire du voyageur et des fournisseurs (p. ex. le tour-opérateur, la compagnie aérienne, etc.) soit introduit dans la loi sur les contrats de voyages;**
- **suivant l'exemple britannique, les pouvoirs publics prennent l'initiative de négocier avec les compagnies aériennes une révision approfondie des dispositions contractuelles de celles-ci;**
- **qu'une commission des litiges soit créée pour les compagnies aériennes, le cas échéant intégrée au sein de la Commission Litiges Voyages.**

## **7. Un plafonnement des suppléments d'honoraires**

Les frais d'une hospitalisation en chambre commune ou double ont évolué dans la bonne direction ces derniers temps. Depuis 2007, les hôpitaux qui ne facturent plus de suppléments d'honoraires dans ce type de chambres reçoivent en effet des moyens financiers supplémentaires. La situation concernant les chambres individuelles est cependant catastrophique. Dans certains hôpitaux, les médecins facturent des suppléments d'honoraires allant jusqu'à 400% du tarif légal. Il n'est dès lors pas étonnant que de plus en plus de personnes souscrivent une assurance hospitalisation.

Mais comme les assurances hospitalisation remboursent ces suppléments, le prix des polices augmente à son tour et devient inabordable pour un nombre sans cesse croissant de personnes. Il est donc grand-temps de briser ce cercle vicieux. Depuis 2004, les tarifs des assurances hospitalisation ont augmenté de manière spectaculaire. Le leader du marché, DKV, dépasse franchement les bornes et continue, malgré une condamnation en 2005, à appliquer des pratiques de segmentation douteuses. Le dernier fait d'armes de DKV est une augmentation illégale des tarifs de près de 8%. Même le ministre des Finances a dénoncé cette pratique. Sur le terrain, rien n'a cependant changé. Test-Achats a dès lors intenté plusieurs actions, non seulement contre DKV, mais aussi contre la nouvelle législation sur mesure du secteur et ce, tant devant la Cour constitutionnelle que devant le Conseil d'État.

Il est injustifiable qu'un médecin, pour une même intervention et un même traitement, demande à un patient des suppléments d'honoraires uniquement en fonction du type de chambre choisi par le patient.

Le plafonnement des suppléments doit être répercuté par le secteur de l'assurance et permettre de réduire le coût des assurances hospitalisation pour le consommateur. C'est pourquoi le gouvernement doit réformer la nouvelle législation sur les assurances hospitalisation, qui est par trop discriminatoire.

---

### **Test-Achats demande:**

- **une suppression des suppléments d'honoraires dans les chambres de deux personnes ou plus et, à tout le moins, leur plafonnement à maximum 100% dans les chambres individuelles;**
- **un nouveau cadre légal faisant évoluer les primes d'assurance hospitalisation en fonction d'une sous-catégorie de l'indice des prix à la consommation, qui se réfère à l'évolution du coût d'une chambre individuelle.**

## 8. Simplifier les choix sains

C'est clair, l'obésité - et les maladies qui en résultent - continue de gagner du terrain tant chez les adultes que chez les jeunes. De nombreux tests et enquêtes de Test-Achats (enquêtes sur le pain, la charcuterie, les plats préparés, les yaourts, etc.) montrent à suffisance que nombre de produits alimentaires proposés au consommateur ne sont pas équilibrés: trop de sel, trop de sucre, trop de matières grasses, etc.

Les consommateurs prennent certes de plus en plus conscience du lien qui existe entre l'alimentation et la santé, mais souvent, ils sont démunis devant le manque de clarté et de cohérence des informations figurant sur les produits. Certaines de ces informations sont même carrément trompeuses. En avril 2010, Test-Achats a ainsi introduit une plainte concernant les étiquettes illégales de 39 produits alimentaires, parce qu'elles amènent (ou sont susceptibles d'amener) les consommateurs à prendre une décision qu'ils n'auraient pas prise autrement.

Les enfants en surpoids ou obèses méritent une attention particulière. La pression exercée sur les enfants et les parents afin de les inciter à acheter des produits riches en matières grasses, en sel et en sucre doit diminuer. Il s'agit à cet égard non seulement de la publicité à la télévision et dans les magazines, mais aussi d'autres formes de promotion d'aliments qui ne sont pas bons pour la santé, comme la publicité sur Internet, le sponsoring, les concours, les courriers, voire l'emplacement du produit en magasin.

Le Plan national de nutrition santé, qui avait été annoncé à grand fracas en 2005, n'a guère fait avancer les choses. Il est donc urgent de prendre le problème à bras-le-corps.

---

### Test-Achats demande que:

- **le Plan national de nutrition santé soit transposé en mesures pratiques (normes de produit, seuils, objectifs chiffrés, etc.) destinées à améliorer radicalement la qualité de notre alimentation;**
- **des dispositions soient prévues en vue de renforcer la réglementation de la publicité et de l'usage de techniques de marketing agressives ciblées sur les enfants (personnalités célèbres, jeux, concours, etc.);**
- **les règles légales en matière d'étiquetage de produits alimentaires préemballés soient plus strictes;**
- **les affirmations inscrites sur les étiquettes des produits alimentaires fassent l'objet d'un contrôle et d'une répression accrus.**

## 9. Des produits sûrs pour le consommateur et l'environnement

Un environnement et des produits sains et sûrs sont des facteurs vitaux pour les consommateurs en général et pour les groupes vulnérables, comme les enfants, en particulier. Test-Achats a cependant constaté que les impressions plastifiées sur les pyjamas pour enfants contenaient des substances dangereuses (phtalates). Un autre test a révélé que les très populaires puzzles de sol ne sont pas inoffensifs pour les enfants. En raison de certaines lacunes dans la législation, les pouvoirs publics ont éprouvé des difficultés à intervenir dans ces dossiers. Il était ainsi difficile d'établir clairement si les pyjamas pour enfants relevaient ou non du champ d'application de l'arrêté royal qui transpose la directive sur les phtalates. Le Conseil supérieur de la santé est finalement venu à la rescousse. Les lacunes en question doivent dès lors être comblées, afin que l'on puisse réagir plus rapidement à l'avenir.

Par ailleurs, en vertu de la législation européenne, les produits cosmétiques et les produits de beauté, comme le savon, le dentifrice et le shampoing, peuvent, assez étrangement, contenir des substances susceptibles de causer des allergies et des dérèglements hormonaux, de même que des dégâts à l'environnement. La santé et la sécurité des consommateurs doivent pourtant primer. Il appartient aux pouvoirs publics belges de transmettre clairement ce message à l'Europe.

Il y a lieu de limiter les risques inhérents aux produits chimiques qui sont dangereux pour le consommateur et l'environnement, en interdisant les plus nocifs d'entre eux ou en réduisant autant que possible leur présence dans des articles de consommation tels que les jouets, les produits de soins pour enfants, le textile et les cosmétiques. Enfin, il faut instaurer des règles strictes afin de réguler (et de réprimer) plus efficacement les nombreuses affirmations douteuses que l'on trouve aujourd'hui sur les produits cosmétiques.

---

### Test-Achats demande:

- **une réglementation efficace, de manière à ce que les risques pour les consommateurs et l'environnement soient traités d'une manière adéquate;**
- **un engagement des pouvoirs publics à plaider auprès de l'Europe en faveur de la priorité à accorder à la santé du consommateur;**
- **un cadre légal qui réprime les affirmations douteuses figurant sur les produits.**

## 10. Le téléchargement d'œuvres sur internet

Le téléchargement ou copie pour des œuvres sonores et audiovisuelles n'est permis légalement que si les conditions suivantes sont remplies :

- la copie de l'œuvre originale a été obtenue de façon licite, c'est-à-dire qu'elle a été rendue accessible au public, divulguée par son auteur et issue d'un support légal ;
- cette copie est faite dans le cercle de famille ;
- la copie est uniquement destinée à ce cercle familial ;
- il y a eu paiement de la rémunération due en contrepartie de l'exploitation de l'œuvre.

Cette dernière condition ne peut que difficilement être contrôlée par le consommateur.

Par ailleurs, force est de constater que l'utilisation de logiciels peer to peer (système de partage entre internautes de fichiers sur internet sans passer par un serveur centralisé) est parfois le seul moyen d'obtenir certains morceaux de musique, films ou livres qui ne sont plus disponibles sur support analogique ou parce que l'offre culturelle en tant que telle n'est pas assez diversifiée.

---

**Dans la perspective d'un encadrement légal à établir, Test-Achats demande :**

- **Qu'une réponse adéquate soit donnée à l'absence de diversité de l'offre culturelle sur Internet et que les offres de téléchargement légal à des prix abordables soient multipliées.**
- **Qu'une distinction soit faite entre les actes commis par le consommateur dans la sphère privée, sans but commercial, et les réels problèmes de piraterie criminelle et de contrefaçon à grande échelle, dans un but purement lucratif.**
- **Si l'on devait s'orienter vers un système de licence globale (contribution de quelques euros intégrée dans l'abonnement mensuel), ce système doit être volontaire et fondé sur l'opt-in. Ainsi, seuls les consommateurs désireux de télécharger des œuvres culturelles pourraient en faire usage.**

**Enfin, Test-Achats s'oppose fermement à tout projet de législation criminalisant le consommateur en l'assimilant d'office à un pirate et cherchant à surveiller le comportement des internautes sur Internet, ce qui constitue une atteinte inacceptable à la vie privée.**

Contact:

Test-Achats  
Service Lobby&Presse  
Rue de Hollande 13  
1060 Bruxelles

Tél: 02/542.33.27  
Fax: 02/542.33.67

[www.test-achats.be](http://www.test-achats.be)

**Contact:**



Service Lobby&Presse  
Rue de Hollande 13  
1060 Bruxelles

Tel: 02/542.33.27  
Fax: 02/542.33.67

[www.test-achats.be](http://www.test-achats.be)