

octobre
2016



Surveillez l'échéance
de vos contrats !

La mission du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie consiste à créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. Dans ce cadre, la Direction générale de la Réglementation économique a édité cette publication ayant pour but de mieux informer les consommateurs.

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
<http://economie.fgov.be>

2

tél. 0800 120 33

 facebook.com/SPFEco

 [@SPFEconomie](https://twitter.com/SPFEconomie)

 youtube.com/user/SPFEconomie

 linkedin.com/company/fod-economie

(page bilingue)

Editeur responsable : Jean-Marc Delporte
Président du Comité de direction
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

Dépôt légal : D/2016/2295/53

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Table des matières

1. Quel type de contrat avez-vous signé ?.....	7
2. Lisez les conditions générales pour connaître les modalités de résiliation.....	8
3. Résilier, comment faire ?.....	9
4. Reconduction tacite.....	10
5. Protection spécifique en cas de reconduction tacite	11
6. Autres clauses interdites relatives à la résiliation.....	14
7. Qui contacter en cas de problème ?.....	15



« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

**Surveillez l'échéance
de vos contrats !
Pour éviter les mauvaises surprises**

Vous venez de signer un contrat. Vous avez en principe « lu et accepté » les conditions de ce contrat. Vous voilà engagé à respecter ces conditions. Savez-vous seulement pour combien de temps vous vous êtes engagé ? Et connaissez-vous la manière de résilier votre contrat ?





1. Quel type de contrat avez-vous signé ?

Un contrat peut être conclu pour une période indéterminée (sans limitation dans le temps) ou pour une période déterminée (avec une date de fin).

Contrat conclu pour une durée indéterminée

Le consommateur et le professionnel s'engagent mutuellement sans connaître la date à laquelle ils seront libérés de leur engagement.

Contrat conclu pour une durée déterminée

Dès le départ, le consommateur et le professionnel conviennent pour quelle durée ils concluent le contrat. C'est souvent un ou deux ans mais d'autres durées peuvent aussi être convenues.

2. Lisez les conditions générales pour connaître les modalités de résiliation

Souvent associées à un texte en petits caractères figurant au verso ou sur une page distincte d'un contrat, les conditions générales sont rarement passées en revue par le consommateur. La lecture de ces informations vous paraît souvent fastidieuse voire inutile. Et pourtant, elle est nécessaire avant toute signature de contrat car elle peut vous éviter de bien mauvaises surprises.

Les conditions générales sont importantes car elles mentionnent les droits et obligations à respecter par le consommateur d'une part et le professionnel d'autre part. Elles vous informent entre autres sur le paiement, la livraison, les garanties... mais aussi sur la résiliation du contrat.



« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

3. Résilier, comment faire ?

Tout dépend de votre contrat !

Votre contrat est à durée indéterminée ?

Il peut être rompu unilatéralement. Chaque contractant (le professionnel ou le consommateur) peut y mettre fin librement pour autant que chacun respecte les dispositions relatives à la résiliation reprises dans les conditions générales. En principe, elles mentionnent les modalités du préavis et le délai de résiliation qui doit être raisonnable ([article VI.83, 18° CDE](#)).

Votre contrat est à durée déterminée ?

Dans ce cas, vous êtes lié par la durée prévue contractuellement. Vous ne pouvez résilier qu'à la date d'échéance et suivant les modalités fixées par le professionnel.

Attention ! Une date d'échéance ne vous garantit pas une fin de contrat facile. En effet, un contrat à durée déterminée peut se reconduire tacitement et se transformer ainsi en un contrat à durée indéterminée (voir [article VI.2, 6° CDE](#)).



4. Reconduction tacite

La **reconduction tacite** signifie que si vous ne résiliez pas à temps (avant la fin d'un délai précisé dans les conditions générales), votre contrat est automatiquement reconduit pour une durée identique.

10

Est-ce légal ? Oui. Les contractants sont autorisés à prévoir une reconduction tacite lors de la conclusion d'un contrat à durée déterminée. Ils peuvent aussi convenir des modalités relatives à la manière de s'opposer à la reconduction tacite, pour autant qu'il ne s'agisse pas de **clauses abusives**¹.

Pendant la reconduction tacite s'avère souvent problématique. Le consommateur peut oublier quand son contrat prend fin ou comment y mettre un terme. Il peut aussi laisser passer sans s'en rendre compte le délai prévu pour mettre fin au contrat, et il se retrouve alors engagé pour une nouvelle période sans l'avoir réellement voulu.

¹ En droit de la consommation, une clause est considérée comme abusive quand elle instaure un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des deux parties, dans les contrats entre professionnels et non-professionnels.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

5. Protection spécifique en cas de reconduction tacite

Conscient que la reconduction tacite peut avoir des conséquences défavorables pour le consommateur, le législateur a pris des dispositions afin de lui garantir une protection juridique spécifique en cas de reconduction tacite des contrats de services à durée déterminée.

Vous trouverez l'information relative à ces dispositions dans [l'article VI.91 CDE](#)

Quels sont les contrats visés par cette protection spécifique ?

11

Il doit s'agir de contrats :

- ✓ concernant des **services** ;
Par ex. : un abonnement de fitness, un abonnement de téléphonie, internet, télévision numérique, un contrat d'entretien et de surveillance d'une installation d'alarme.
- ✓ conclus pour une **durée déterminée** ;
- ✓ qui prévoient une **reconduction tacite** ;
- ✓ conclus entre un **professionnel et un consommateur** ou contrats « B2C » (business to consumer) ;
- ✓ conclus après le 25 mai 2007.

Attention ! Les contrats suivants ne sont pas visés par cette protection spécifique :

- les contrats de livraison périodique ou continue de biens (un périodique, gaz naturel, électricité), les contrats de location d'un bien immobilier ;
- les contrats « B2B » (entre deux professionnels) et « C2C » (entre deux consommateurs).

En quoi consiste cette protection spécifique ?

Le Code de droit économique offre au consommateur une protection sur deux aspects de la clause de reconduction tacite : la forme et le contenu.

1. Mention claire de la clause de reconduction tacite

Le consommateur doit être clairement informé sur le fait qu'il conclut un contrat qui contient une clause de reconduction tacite. Par conséquent, cette clause doit

- ✓ apparaître au recto de la première feuille du contrat,
- ✓ figurer en caractères gras et dans un cadre distinct de tout autre texte,
- ✓ indiquer comment et à quelle date ultime le consommateur peut s'opposer à la reconduction tacite,

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

- ✓ indiquer qu'après la reconduction tacite du contrat à durée déterminée, le consommateur peut à tout moment mettre fin au contrat moyennant le respect du délai de préavis déterminé contractuellement ; ce délai ne peut cependant être supérieur à deux mois.

Attention : ce point ne s'applique pas aux contrats d'assurance terrestre pour lesquels des règles spécifiques régissent les formalités de résiliation.

2. Droit de résiliation légal de deux mois maximum suivant la reconduction tacite

A condition que son contrat ait été prolongé tacitement une première fois, le consommateur peut mettre fin à tout moment au contrat.

Il doit bien entendu tenir compte du délai de préavis prévu contractuellement, le délai ne peut pas être supérieur à deux mois. Le consommateur devra également respecter les modalités de résiliation prévues dans le contrat.

6. Autres clauses interdites relatives à la résiliation

La loi interdit également d'autres clauses relatives à la résiliation des contrats de consommation conclus pour une durée déterminée.

Pour signifier son refus de prolonger le contrat, le consommateur doit disposer d'une date limite. Si cette date limite est trop éloignée de la fin du contrat, le consommateur risque de se rendre compte trop tard que le contrat est prolongé. Par conséquent, les clauses qui fixent une date de résiliation excessivement éloignée de la fin du contrat, sont considérées comme abusives ([article VI.83, 20° CDE](#)).

Pour les contrats qui concernent la livraison successive de biens (par ex. : les abonnements de vente par correspondance, à des clubs de lecture, abonnements de journaux), le professionnel ne peut pas prolonger ce type de contrat d'une durée déraisonnable si le consommateur ne résilie pas à temps ([article VI.83, 19° CDE](#)).



« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

7. Qui contacter en cas de problème ?

Vous suspectez une infraction au Code de droit économique ?

Vous pouvez signaler toute pratique commerciale illégale ou déloyale à la Direction générale de l'Inspection économique en vous adressant au Point de contact en ligne :

pointdecontact.belgique.be

Vous voulez régler votre litige à l'amiable ?

Au préalable, vous devez tenter de résoudre le litige avec l'entreprise concernée en lui soumettant une demande écrite. Si vous n'obtenez pas d'arrangement, vous pouvez introduire votre plainte auprès du Service de Médiation pour le Consommateur.

Service de Médiation pour le Consommateur

Boulevard du Roi Albert II 8

1000 Bruxelles

Tél. : 02 702 52 20

Fax : 02 808 71 29

E-mail : contact@mediationconsommateur.be

Site web : <http://www.mediationconsommateur.be>

Un formulaire en ligne est accessible à l'adresse suivante :

<http://www.mediationconsommateur.be/fr/formulaire-de-plainte>



Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
<http://economie.fgov.be>