

Fini la loi DU PLUS FORT!

Pour une concurrence
plus fair-play, désormais
les plus petites entreprises
peuvent faire le poids.



Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348

 0800 120 33 (numéro gratuit)

 facebook.com/SPFEco

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

 linkedin.com/company/fod-economie (page bilingue)

 instagram.com/spfecoco

 youtube.com/user/SPFEconomie

 <https://economie.fgov.be>

Editeur responsable :

Regis Massant

Président a.i. du Comité de direction

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

Version internet

202-19



Pour une concurrence plus fair-play : les entreprises mieux protégées contre les abus et les pratiques déloyales.

Vous êtes gérant d'une entreprise ou indépendant ? Alors nous avons de bonnes nouvelles pour vous !

Dorénavant, vous serez beaucoup mieux protégé contre les abus ou les pressions d'entreprises plus puissantes. En effet, vous disposez maintenant de nouveaux moyens pour vous défendre. Terminé donc, la loi du plus fort !

Pour exercer leurs activités, les entreprises sont en relation avec des consommateurs (B2C) mais aussi avec d'autres entreprises (B2B). Les consommateurs bénéficient depuis longtemps déjà de protections contre les abus éventuels, les clauses abusives et les pratiques déloyales des entreprises. Désormais, une nouvelle loi accordera également aux entreprises une meilleure protection dans leurs relations B2B. Comment ? En protégeant davantage les entreprises qui se trouvent dans une position de faiblesse dont pourrait abuser une autre entreprise (fournisseur ou client).

LA LIBERTÉ CONTRACTUELLE EST ESSENTIELLE, MAIS ELLE NE PERMET PAS TOUT.

La nouvelle loi comprend 4 volets :

- [1 – Les abus de dépendance économique](#)
- [2 – Les pratiques du marché agressives](#)
- [3 – Les pratiques du marché trompeuses](#)
- [4 – Les clauses abusives](#)

Quelles sont les situations visées ? Les personnes ou entreprises concernées ? Qu'est-ce qui est désormais interdit ? Comment votre entreprise peut-elle réagir si elle est confrontée à de telles situations ? Découvrez ici toutes les réponses à vos questions.

1

La protection des entreprises contre **les abus de dépendance économique**

Quand parle-t-on d'abus de dépendance économique ?

P.05

À qui s'applique cette loi ?

P.05

Quels sont les abus interdits ?

P.06

Comment une entreprise qui estime être victime d'un abus
de dépendance économique peut-elle réagir ?

P.06

Conseil aux entreprises en position de force dans leurs rapports
avec leurs partenaires commerciaux

P.07



Vous êtes gérant d'une entreprise ou indépendant ? Alors il se peut que vous soyez dépendant d'un partenaire commercial. Un fournisseur indispensable par exemple ou un client important. Et vous tenez à préserver ce partenariat essentiel dont dépend votre survie économique.

Or il se peut que ce partenaire tente de vous imposer des conditions que vous seriez enclin à refuser pour d'autres partenaires commerciaux. Mais avez-vous vraiment le choix ? Vous êtes peut-être contraint de vous plier à des conditions que vous n'accepteriez pas si vous aviez la possibilité de changer de partenaire. C'est ce qu'on appelle une situation de dépendance économique. Et votre partenaire peut en abuser via des pratiques commerciales pouvant affecter votre capacité à être un acteur concurrentiel sur le marché !

Depuis le 22 août 2020, ces abus ne sont plus autorisés grâce à la nouvelle législation améliorant la concurrence loyale entre toutes les entreprises, quelle que soit leur taille.

Quand parle-t-on d'abus de dépendance économique ?

La dépendance économique désigne une relation entre entreprises présentant un déséquilibre dans leur pouvoir de négociation de manière telle que l'entreprise en position de faiblesse ne dispose pas d'une alternative commerciale raisonnable. On parle d'abus lorsque l'entreprise qui dispose d'un tel pouvoir de négociation en abuse aux dépens du partenaire en position de faiblesse. Autrement dit, une entreprise ne peut pas abuser de la position de dépendance économique de son partenaire commercial et imposer à celui-ci des conditions inéquitables.

Pour qu'une entreprise se trouve dans une position de dépendance économique vis-à-vis d'une autre entreprise, deux conditions doivent être réunies :

- ▶ il ne doit pas exister au même moment une autre solution raisonnable pour l'entreprise en position de faiblesse ;
- ▶ les conditions qui lui sont imposées n'auraient pas pu l'être dans une situation de concurrence normale pour le type de produit ou de services dont elle a besoin.

Une entreprise abuse de la dépendance économique de son partenaire commercial lorsque, par exemple, elle impose des conditions non équitables.

En d'autres mots : vous êtes placé au pied du mur et un fournisseur ou un client en position de force vous impose des conditions anormalement pénalisantes.

À qui s'applique cette loi ?

La loi s'applique à **toutes les entreprises, quelle que soit leur forme juridique**. Elle vise les abus liés à la **vulnérabilité d'une entreprise par rapport à une autre**, quelle que soit la taille de l'entreprise.

Mais comment déterminer si vous êtes victime d'une situation de dépendance économique ? Les éléments suivants vous donnent des indications :

- ▶ le pouvoir de marché de l'entreprise en position de force ;
- ▶ l'importance de la part de l'entreprise en position de force dans votre chiffre d'affaires (**plus cette part est élevée, plus le risque de dépendance vis-à-vis d'elle augmente**) ;
- ▶ la technologie ou le savoir-faire détenu par une entreprise en position de force (**elle est la seule à pouvoir apporter les produits ou les services dont vous avez besoin**) ;
- ▶ la rareté ou la nature périssable d'un produit ;
- ▶ l'accès à des ressources ou à des infrastructures essentielles **détenues par l'entreprise en position de force** ;
- ▶ la notoriété forte d'une marque ou la loyauté d'achat des consommateurs vis-à-vis d'une marque ;
- ▶ le bénéfice exigé par une entreprise de conditions particulières, **telles que des rabais, qui ne sont pas accordées à d'autres entreprises dans des cas similaires** ;
- ▶ la crainte de graves désavantages économiques, **de représailles ou de fin de relation contractuelle** ;
- ▶ le choix délibéré ou contraint de se placer dans une position de dépendance économique.

Ce qui est **interdit**, c'est le fait pour **une entreprise disposant d'un pouvoir de négociation important d'abuser de la dépendance de son partenaire commercial**. Cet abus peut concerner tant les petites et moyennes entreprises que les grandes, même si dans la plupart des cas, ce sont les PME qui en sont les victimes.

Attention, ce n'est pas l'existence même d'une dépendance économique d'un partenaire commercial par rapport à l'autre qui est interdit par la loi. En effet, de nombreuses entreprises collaborent avec des partenaires qui bénéficient d'un pouvoir de marché plus important. Par exemple dans des relations de sous-traitance, de franchise, de concession exclusive de vente, de système de distribution, etc. C'est l'abus issu de la relation de dépendance économique qui est interdit.

De plus, il faut démontrer que ces pratiques abusives affectent la concurrence sur le marché belge concerné.

Une même entreprise peut évidemment se trouver en position de dépendance économique par rapport à certaines entreprises et bénéficier par ailleurs d'une position de force par rapport à d'autres.

Conclusion : la concurrence est importante et doit être favorisée, mais elle doit toujours s'exercer dans le respect de la bonne foi et de la loyauté.

Quels sont les abus interdits ?

L'abus de dépendance économique peut prendre les formes suivantes :

- ▶ le refus de vente ;
- ▶ l'imposition d'un prix manifestement exagéré ;
- ▶ des clauses qui limitent la distribution sans raison objective ;
- ▶ la discrimination : des clauses vous sont imposées sans qu'elles le soient aux autres partenaires commerciaux, infligeant de ce fait un désavantage dans la concurrence ;
- ▶ des obligations qu'on vous impose et qui n'ont pas de lien économique ou commercial avec votre contrat de base.

Voici quelques exemples de situations qui peuvent constituer des abus :

- ▶ **Arrêt d'approvisionnement ou augmentation du prix arbitraires**
Vous êtes un détaillant et entretenez depuis plusieurs années une relation contractuelle avec un distributeur concernant la vente d'un produit incontournable pour vous en raison de sa notoriété

ou de sa spécificité. Or, le distributeur décide soudainement d'arrêter l'approvisionnement ou d'augmenter le prix de ce produit de manière excessive. Et cela arbitrairement et sans vous laisser la possibilité de vous tourner vers une autre source d'approvisionnement équivalente et disponible dans un délai, à des conditions et à des coûts raisonnables.

▶ Menaces de rupture de contrat

Vous êtes lié par un contrat avec une entreprise et celle-ci vous menace de rompre ce contrat afin d'obtenir d'autres conditions qui sont manifestement abusives.

▶ Statut d'abuseur et d'abusé à la fois

Une grande chaîne de magasins pourrait se trouver en position de force pour imposer des conditions commerciales inéquitables à certains fournisseurs qui y distribuent leurs produits et en même temps se trouver en position de dépendance économique à l'égard de ses fournisseurs d'installations logistiques ou informatiques.

▶ Imposition indue de nouvelles exigences

Un de vos fournisseurs vous impose soudainement des nouvelles exigences et vous n'avez pas d'autre choix que de les accepter. Il augmente par ailleurs le seuil d'entrée d'un autre fournisseur sur ce marché. La concurrence sur le marché concerné est donc affectée.

Comment une entreprise qui estime être victime d'un abus de dépendance économique peut-elle réagir ?

Que faire si vous estimez être victime d'une telle situation d'abus de la part d'un partenaire commercial ?

▶ Le recours en justice

Le tribunal de l'entreprise peut intervenir pour faire cesser l'abus, après l'avoir constaté (**action en cessation** – qui ne peut toutefois pas intervenir sur la relation contractuelle proprement dite). Le tribunal peut aussi indemniser l'entreprise victime des dommages subis, voire annuler les clauses d'un contrat qui sont le résultat de l'abus (**action en réparation**). Pour cela, vous devrez prendre directement contact avec un avocat.

▶ Le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité belge de la concurrence (l'ABC)

L'ABC qui pourra intervenir si l'abus est avéré après une enquête. L'ABC peut préserver l'anonymat du plaignant et des victimes et peut contraindre les coupables présumés à coopérer à l'enquête menée et, le cas échéant, à mettre fin

aux abus en vue de protéger l'intérêt général. L'ABC peut aussi condamner les auteurs d'abus à des amendes sévères, ainsi que prendre des mesures provisoires destinées à suspendre des pratiques abusives. Cependant, **l'ABC ne peut pas condamner l'auteur de l'abus à indemniser sa victime** pour réparer le préjudice subi, car seul le tribunal de l'entreprise peut le faire (cf. recours en justice expliqué ci-dessus). L'intervention de l'ABC est gratuite et **n'oblige pas la victime à s'exposer par rapport à l'entreprise en position forte dont elle dépend**, ce qui pourrait la mettre en danger économiquement. Néanmoins, l'ABC n'interviendra que dans la mesure où l'exploitation abusive de la position de dépendance économique constatée est susceptible d'affecter la concurrence sur le marché belge concerné ou une partie substantielle de celui-ci.

Autorité belge de la Concurrence (ABC)

City Atrium, Rue du Progrès 50, Bruxelles 1210

www.abc-bma.be

► **La mise en œuvre d'une action en réparation collective (ou « class action »)**

Si vous êtes une petite ou une moyenne entreprise (PME) et que vous constatez une situation de **dépendance partagée** vis-à-vis d'une entreprise en position de force face à d'autres petites entreprises ou PME, vous pouvez introduire une action collective avec celles-ci en faisant appel à une organisation (inter)professionnelle siégeant au **Conseil supérieur des indépendants et PME (CSIPME)** ou à une autre instance agréée par le ministre de l'Économie.

Exemples d'associations agréées :

- *Union des classes moyennes (UCM)* ;
- *Unizo* ;
- *Syndicat neutre pour indépendants (SNI)* ;
- *Associations d'intermédiaires en services bancaires et assurances (Fedafin et FVF)* ;
- *Fédération de Entreprises de Belgique (FEB)* ;
- ...

► **Le recours au règlement extrajudiciaire, c'est-à-dire à une médiation**

En effet, vous pouvez très bien subir différents types de litiges professionnels qui ne constituent pas nécessairement un abus mais qui entraînent à coup sûr un dommage. Votre premier souci doit donc être de **trouver rapidement une solution acceptable, à moindres frais, et susceptible de sauvegarder la relation commerciale.**

Pour cela, vous pouvez vous rendre sur [Belmed](https://belmed.be), la plateforme en ligne créée par le Service public fédéral Economie, qui vous donne de l'information sur le règlement extrajudiciaire et vous propose des personnes neutres et compétentes pour traiter votre dossier. Via Belmed, les parties sont assurées que leur litige sera traité en toutes confidentialité et sécurité.

BELMED

<https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne>

Conseil aux entreprises en position de force dans leurs rapports avec leurs partenaires commerciaux

Ce nouveau régime protecteur en faveur des entreprises en position de dépendance économique oblige leurs partenaires dont elles dépendent à surveiller régulièrement leur situation sur le marché et leurs relations avec leurs clients et fournisseurs afin de respecter les équilibres prévus par la loi. Le but de cette loi est en effet d'encadrer la liberté d'entreprendre afin d'éviter des comportements nuisibles à l'équilibre du marché, qu'ils soient volontaires ou involontaires. Si vous êtes une entreprise en position de force, vous avez donc l'obligation de ne pas abuser de votre position dominante, ni de la position de dépendance économique dans laquelle se trouvent vos partenaires commerciaux à votre égard. Relisez vos conditions de vente et adaptez-les, si nécessaire.

2

La protection des entreprises contre **les pratiques du marché agressives**

À qui s'applique cette loi ?

P.09

Quelles sont les pratiques
agressives interdites ?

P.09

Que faire si vous estimez être victime
d'une pratique agressive de la part
d'un partenaire commercial ?

P.10



Outre la libre concurrence, un des principes clés du droit économique est le comportement de marché correct des entreprises. En d'autres termes, l'interdiction de pratiques déloyales. Parmi les pratiques déloyales, on compte les pratiques agressives.

Si vous êtes gérant d'une entreprise ou indépendant, vous avez peut-être déjà subi la démarche agressive d'un vendeur qui se présente chez vous. Vous avez peut-être aussi été confronté à des offres incluant certains services supplémentaires non désirés ou à l'acceptation forcée d'un service non demandé. Il s'agit là naturellement de comportements contraires à des pratiques honnêtes entre entreprises. C'est pourquoi elles sont qualifiées de pratiques agressives et sont interdites par la loi.

À qui s'applique cette loi ?

La loi s'applique à toutes les entreprises, quelle que soit leur forme juridique. Elle vise le comportement d'une entreprise qui essaie de « forcer la main » d'une autre entreprise.

Quelles sont les pratiques agressives interdites ?

Une pratique est réputée agressive si une entreprise harcèle, contraint (moralement ou physiquement) ou influence de manière injustifiée une autre entreprise. L'entreprise mise sous pression n'a ainsi plus de vraie liberté de choix ou de conduite et peut être forcée à prendre une décision commerciale qu'elle n'aurait pas prise autrement.

Le comportement agressif d'une entreprise est envisagé à chaque stade de la relation économique :

- ▶ avant la conclusion du contrat, lorsque les modalités et les conditions du contrat sont discutées ;
- ▶ en cours de contrat, par rapport à l'exercice des droits et devoirs repris dans le contrat ;
- ▶ dans le cadre de la poursuite de la collaboration, lorsque la possibilité de prolonger le contrat ou d'y renoncer est envisagée.

Pour qu'une pratique puisse être jugée agressive, **3 conditions** sont essentielles :

1 Le harcèlement, la contrainte, y compris le recours à la force physique, ou l'influence injustifiée

Les cas typiques de harcèlement et de contrainte sont, par exemple, le fait pour une entreprise d'effectuer des visites personnelles au domicile d'une autre entreprise en ignorant sa demande de quitter les lieux, des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, courrier électronique, etc.

Outre le harcèlement et la contrainte, la loi sanctionne également l'« **influence injustifiée** », c'est-à-dire le fait pour une entreprise d'utiliser sa position de force pour influencer la prise de décision de l'autre entreprise, dite plus faible. La seconde entreprise ne se sent alors plus libre d'agir et sa prise de décision est influencée.

Pour pouvoir déterminer si une entreprise recourt au harcèlement, à la contrainte ou à une influence injustifiée, les éléments suivants sont pris en considération :

▶ Le moment, l'endroit, la nature et la persistance de la pratique du marché visée

Exemple : une entreprise sollicite par téléphone une autre entreprise de façon répétée et non souhaitée pour la vente d'un produit ou la fourniture d'un service.

▶ Le recours à la menace physique ou verbale

Exemple : une entreprise tente d'étaler dans le temps les négociations sur le prix afin de pousser une autre entreprise à accepter son prix. Cette dernière risque ainsi de ne pas pouvoir vendre le produit à ses propres clients à temps.

- **L'exploitation en connaissance de cause par l'entreprise de tout malheur ou circonstance particulière d'une gravité propre à modifier le jugement de l'autre entreprise, dans le but d'influencer sa décision concernant le produit**

Exemple : une entreprise exploite les difficultés financières d'une autre entreprise pour lui vendre certains produits ou services non réellement adaptés à sa situation.

- **Tout obstacle non contractuel, payant ou disproportionné, imposé par l'entreprise lorsque l'autre entreprise souhaite faire valoir ses droits contractuels, et notamment celui de mettre fin au contrat ou de changer de produit ou d'entreprise**

Exemple : une entreprise d'assurances demande de suivre des formalités qui ne sont pas pertinentes, en vue de rendre impossible le remboursement à la suite d'un sinistre qui est couvert par l'assurance.

- **Toute menace d'action alors que cette action n'est pas légalement possible**

Exemple : un fournisseur qui menace une entreprise de déposer une plainte au tribunal pénal pour des faits qui ne relèvent pas du droit pénal.

- **La position contractuelle d'une entreprise vis-à-vis de l'autre entreprise**

Exemple : le refus de nouer des relations commerciales à l'avenir si l'entreprise concernée ne veut pas revenir sur les conditions des accords commerciaux déjà conclus.

2 **L'altération significative de la liberté de choix ou de conduite**

Il s'agit des situations où la pression ou l'intimidation sont tellement importantes que l'entreprise cocontractante n'a plus de véritable choix économique. Par exemple, la menace de ne plus faire appel à un fournisseur s'il refuse de restituer une prime précédemment attribuée.

3 **La pratique amène (ou est susceptible d'amener) à prendre une décision relative à la transaction qui n'aurait pas été prise autrement**

La décision relative à une transaction peut concerner toute une série d'éléments du contrat, l'opportunité de le conclure, ses conditions, la décision de le poursuivre ou d'y renoncer, d'effectuer un paiement intégral ou partiel, ou encore d'exercer un droit contractuel en rapport avec ce contrat.

- **Une pratique agressive spécifique : l'achat forcé**

La loi interdit également aux entreprises de forcer un achat, c'est-à-dire d'imposer un service ou un produit à une autre entreprise sans qu'elle n'en ait fait la demande, tout en l'invitant à payer son prix, puis à conserver ou à renvoyer le produit (même sans frais).

Si vous êtes victime d'une telle pratique, ne payez surtout pas le service ou le bien fourni et ne restituez pas ce dernier, mais signalez cette pratique auprès des autorités compétentes

Que faire si vous estimez être victime d'une pratique agressive de la part d'une autre entreprise ?

RECOURS AMIABLE OU EXTRAJUDICIAIRE

- **Vous pouvez tenter un règlement extrajudiciaire, c'est-à-dire à une médiation**

Votre premier souci est souvent de trouver rapidement une solution acceptable, à moindres frais, et susceptible, si nécessaire, de sauvegarder la relation commerciale. Pour cela, vous pouvez vous rendre sur la plateforme en ligne **Belmed**, créée par le Service public fédéral Economie, qui vous donne les informations utiles sur le règlement extrajudiciaire d'un litige et vous propose des personnes neutres et compétentes pour traiter votre dossier. Via Belmed, les parties sont assurées que leur litige sera traité en toutes confidentialité et sécurité.

BELMED

<https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne>

- **Contactez votre organisation sectorielle ou (inter)professionnelle**

Celle-ci pourra vous guider vers les meilleures démarches à suivre et vous aider à régler le problème de manière extrajudiciaire. Elle pourra aussi, le cas échéant, introduire l'action en cessation (voir ci-dessous).

RECOURS CIVIL

► Le tribunal de l'entreprise

Il pourra vous accorder des dommages et intérêts, c'est-à-dire vous indemniser du préjudice que vous avez subi à cause de la pratique agressive dont vous avez été victime.

► Le président du tribunal de l'entreprise pourra également être saisi dans le cadre d'une action en cessation

Il pourra imposer à l'entreprise de cesser immédiatement les pratiques litigieuses, moyennant, le cas échéant, le paiement d'une astreinte si l'entreprise persiste dans ces pratiques.

► L'action en cessation peut également être initiée par votre organisation sectorielle ou (inter)professionnelle (action en cessation collective)

De là aussi l'utilité de la contacter, car en cas de pluralité de plaignants, elle pourra envisager une démarche collective.

► L'action en réparation collective ou « class action »

Si vous êtes une petite ou une moyenne entreprise (PME) et que vous constatez que vous êtes victime, avec d'autres petites entreprises ou PME, de pratiques de marché agressives, vous pouvez introduire ensemble une action collective en faisant appel à une organisation interprofessionnelle siégeant au [Conseil supérieur des indépendants et PME \(CSIPME\)](#) ou à une autre instance agréée par le ministre de l'Économie.

Exemples d'associations agréées :

- Union des classes moyennes (UCM) ;
- Unizo ;
- Syndicat neutre pour indépendants (SNI) ;
- Associations d'intermédiaires en services bancaires et assurances (Fedafin et FVF) ;
- Fédération des Entreprises de Belgique (FEB) ;
- ...

RECOURS PÉNAL

► Signalez les faits auprès du point de contact de la DGIE

La Direction générale de l'Inspection économique (DGIE) du SPF Economie contrôle le respect de l'application de la législation relative au Code de droit économique.

Vous pouvez lui signaler toute pratique commerciale illégale ou déloyale sur : pointdecontact.belgique.be

Avant de sanctionner les pratiques interdites, la DGIE mènera une enquête qui pourra aboutir à une amende administrative transactionnelle ou, le cas échéant, à la transmission du dossier au Parquet afin d'initier des poursuites pénales.

► Déposez une plainte pénale auprès du procureur du roi ou du juge d'instruction.

La plainte pourra mener une enquête à l'encontre de l'entreprise se livrant à une pratique agressive.

3

La protection des entreprises contre **les pratiques du marché trompeuses**

À qui s'applique cette loi ?

P.13

Quelles sont les pratiques
trompeuses interdites ?

P.13

Que faire si vous estimez être victime
d'une pratique trompeuse
de la part d'une autre entreprise ?

P.15



Outre la libre concurrence, un des principes clés du droit économique est le comportement de marché correct des entreprises. En d'autres mots, l'interdiction de pratiques déloyales. Parmi les pratiques déloyales, on compte notamment les pratiques trompeuses.

Une pratique trompeuse est une action, une omission, une démarche ou une communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, induisant une entreprise en erreur sur des éléments essentiels qui déterminent son comportement économique.

Si vous êtes gérant d'une entreprise ou indépendant, vous avez peut-être déjà subi une pratique trompeuse. Par exemple, en constatant à la réception d'une marchandise que celle-ci ne correspondait pas aux critères de qualité qui vous avaient été promis. Ou encore, en croyant passer commande à une entreprise renommée, alors que votre contractant qui s'est fait passer pour celle-ci, vous livre un produit d'une autre marque bien moins connue. Il s'agit là naturellement de comportements contraires aux pratiques honnêtes entre entreprises. C'est pourquoi elles sont qualifiées de pratiques trompeuses et sont interdites par la loi.

À qui s'applique cette loi ?

La loi s'applique à toutes les entreprises, quelle que soit leur forme juridique. Elle vise le comportement d'une entreprise qui essaie de tromper une autre entreprise sur un ou plusieurs éléments de la transaction.

Quelles sont les pratiques trompeuses interdites ?

Il existe deux sortes de pratiques trompeuses : les actions trompeuses et les omissions trompeuses. Dans un cas comme dans l'autre, elles visent à inciter une entreprise à prendre une décision qu'elle n'aurait pas prise normalement.

LES ACTIONS TROMPEUSES

Pour qu'une pratique puisse être jugée trompeuse, **trois conditions sont requises** :

- 1 La pratique doit faire usage de fausses informations ou même d'informations correctes mais qui induisent une entreprise en erreur.
- 2 La pratique doit concerner des éléments essentiels qui déterminent le comportement économique de l'entreprise abusée.

- 3 La pratique doit conduire l'entreprise à prendre une décision relative à une transaction qu'elle n'aurait pas prise sans ces informations trompeuses.

La décision relative à une transaction peut concerner toute une série d'éléments du contrat, l'opportunité de le conclure, ses conditions, la décision de le poursuivre ou d'y renoncer, d'effectuer un paiement intégral ou partiel, ou encore d'exercer un droit contractuel en rapport avec ce contrat.

L'influence trompeuse peut intervenir à chaque stade de la relation économique :

- ▶ avant la décision de contracter, lorsque les modalités et les conditions du contrat sont discutées ;
- ▶ pendant l'exécution d'un contrat ;
- ▶ après la fin du contrat (par exemple le fait de demander des paiements non justifiés).

Quels sont les éléments essentiels sur lesquels l'action trompeuse est interdite ?

Voici dix éléments susceptibles d'induire une entreprise en erreur en fournissant des informations correctes en apparence :

1 L'existence ou la nature du produit

Exemple : une entreprise présente dans sa brochure des produits à un prix attractif, mais ces produits n'existent pas en réalité et sont remplacés par d'autres produits similaires mais pas identiques.

- 2 Les caractéristiques principales du produit, comme sa disponibilité, ses avantages, les risques qu'il présente, sa composition, le service après-vente, sa livraison, sa quantité, son origine géographique ou commerciale...**

Exemple : une entreprise qui vend des meubles en chêne massif alors qu'ils sont en bois plaqué (composition du produit) ou une entreprise qui fait croire à l'origine locale ou belge d'un produit alors qu'il est fabriqué à l'étranger (origine géographique).

- 3 L'étendue de ses engagements**

Exemple : une entreprise affiche un symbole faisant croire qu'elle-même ou son produit bénéficie d'un parrainage ou d'un appui direct ou indirect, alors que c'est totalement inventé.

- 4 Le prix, le mode de calcul du prix, ou l'existence d'un avantage spécifique quant au prix**

Exemple : une entreprise annonce un prix promotionnel alors qu'il s'agit du prix pratiqué habituellement.

- 5 La nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation**

Exemple : une entreprise impose des entretiens réguliers qui ne sont pas recommandés par le fabricant.

- 6 La nature, les qualités et les droits de l'entreprise ou de son intermédiaire**

Exemple : une entreprise donne l'impression qu'un bien est une production propre, alors qu'en réalité, le bien provient d'une autre entreprise.

- 7 Les droits de l'autre entreprise ou les risques qu'elle peut encourir**

Exemple : une entreprise indique qu'elle a contracté une assurance dont pourra bénéficier l'autre entreprise, alors que cette assurance n'existe pas.

- 8 Toute activité de marketing créant une confusion avec un produit, une marque, un nom commercial ou un autre signe distinctif d'un concurrent**

Exemple : une entreprise crée dans sa publicité de la confusion entre son produit de marque ordinaire et un produit de qualité vendu sous une marque dite « de luxe ».

- 9 Le non-respect d'engagements contenus dans un code de conduite sectoriel**

Exemple : une entreprise du secteur de la téléphonie facture des SMS à ses clients, alors que le code de conduite du secteur impose leur gratuité.

- 10 La communication d'éléments dénigrants à l'égard d'une autre entreprise, de ses biens, de ses services ou de son activité**

Exemple : une entreprise communique sur l'annulation d'un brevet (droit d'exploitation exclusif) d'un concurrent par un jugement alors qu'un appel est toujours possible.

LES OMISSIONS TROMPEUSES

Il s'agit de cas où une entreprise tente de dissimuler des informations essentielles pour empêcher une autre entreprise de prendre une décision en pleine connaissance de cause. La véritable portée commerciale est dissimulée, ambiguë ou voilée. L'autre entreprise prend donc une décision en étant trompée sur le véritable caractère de la transaction. En d'autres termes : tout n'est pas dit.

Exemple : une entreprise qui n'indique pas que le service fourni exige une application informatique particulière que vous n'êtes pas censé posséder.

Il faut toutefois tenir compte de certains éléments pour pouvoir établir une omission : les moyens de communication ou l'urgence pourraient par exemple justifier le manque d'informations complètes. En aucun cas l'entreprise ne peut cependant créer une fausse impression ou donner de faux espoirs.

Exemple : une information contenue dans un SMS n'est pas toujours aussi complète que celle reprise dans une brochure.

Pratiques trompeuses spécifiquement interdites

Les pratiques commerciales trompeuses suivantes sont spécifiquement interdites :

- ▶ Envoyer une facture à une entreprise sans que celle-ci ait commandé de bien et y intégrer des informations essentielles sur les conséquences d'un non-paiement.
- ▶ Demander aux annonceurs, en tant qu'entreprise, de s'abonner à un annuaire professionnel sans, d'une part, informer les destinataires que cet abonnement implique la conclusion d'une relation contractuelle contre paiement et, d'autre part, sans indiquer en grand et en gras la durée du contrat et le prix.
- ▶ La mise en place, gestion ou promotion d'un système pyramidal en tant qu'entreprise.

Que faire si vous estimez être victime d'une pratique trompeuse de la part d'une autre entreprise ?

RECOURS AMIABLE OU EXTRAJUDICIAIRE

► Vous pouvez tenter un règlement extrajudiciaire, c'est-à-dire à une médiation

Votre premier souci est souvent de trouver rapidement une solution acceptable, à moindres frais et susceptible, si nécessaire, de sauvegarder la relation commerciale.

Pour cela, vous pouvez vous rendre sur la plateforme en ligne **Belmed**, créée par le Service public fédéral Economie, qui vous donne les informations utiles sur le règlement extrajudiciaire d'un litige et vous propose des personnes neutres et compétentes pour traiter votre dossier. Via Belmed, les parties sont assurées que leur litige sera traité en toute confidentialité et sécurité.

BELMED

<https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne>

► Contactez votre organisation sectorielle ou (inter)professionnelles

Celle-ci pourra vous guider vers les meilleures démarches à suivre et vous aider à régler le problème de manière extrajudiciaire. Elle pourra aussi, le cas échéant, introduire l'action en cessation (voir ci-dessous).

RECOURS CIVIL

► Le tribunal de l'entreprise

Il pourra accorder des dommages et intérêts, c'est-à-dire vous indemniser du préjudice que vous avez subi à cause de la pratique trompeuse dont vous avez été victime.

► Le président du tribunal de l'entreprise pourra également être saisi dans le cadre d'une action en cessation

Il pourra imposer à l'entreprise de cesser immédiatement les pratiques litigieuses, moyennant le cas échéant le paiement d'une astreinte si l'entreprise persiste dans ces pratiques.

► L'action en cessation peut également être initiée par votre organisation sectorielle ou (inter)professionnelle (action en cessation collective)

De là aussi l'utilité de la contacter, car en cas de pluralité de plaignants, elle pourra envisager une démarche collective.

► L'action en réparation collective ou « class action »

Si vous êtes une petite ou une moyenne entreprises (PME) et que vous constatez que vous êtes victime, avec d'autres petites entreprises ou PME, de pratiques trompeuses, vous pouvez introduire ensemble une action collective en faisant appel à une organisation interprofessionnelle siégeant au **Conseil supérieur des indépendants et PME (CSIPME)** ou à une autre instance agréée par le ministre de l'Économie.

Exemples d'associations agréées :

- Union des classes moyennes (UCM) ;
- Unizo ;
- Syndicat neutre pour indépendants (SNI) ;
- Associations d'intermédiaires en services bancaires et assurances (Fedafin et FVF) ;
- Fédération des Entreprises de Belgique (FEB) ;
- ...

RECOURS PÉNAL

► Signalez les faits auprès du point de contact de la DGIE

La Direction générale de l'Inspection économique (DGIE) du SPF Economie contrôle le respect de l'application de la législation relative au Code de droit économique.

Vous pouvez lui signaler toute pratique commerciale illégale ou déloyale sur : pointdecontact.belgique.be

Avant de sanctionner les pratiques interdites, la DGIE mènera une enquête qui pourra aboutir à une amende administrative transactionnelle ou, le cas échéant, à la transmission du dossier au Parquet afin d'initier des poursuites pénales.

► Déposez une plainte pénale auprès du procureur du roi ou du juge d'instruction

La plainte pourra mener une enquête à l'encontre de l'entreprise se livrant à des pratiques trompeuses.

4

La protection des entreprises contre **les clauses abusives**

Quand parle-t-on de clauses abusives ?

P.17

À qui s'applique la loi ?

P.18

Quelles sont les clauses interdites ?

P.18

Que faire si vous estimez être victime d'une clause abusive ?

P.19

Conseil aux entreprises concernant
la rédaction de leurs clauses contractuelles

P.20



En signant un contrat, vous acceptez toutes ses clauses. Vous donnez ainsi votre accord sur toutes les modalités du contrat, même celles écrites en « petits caractères ». Or, ces « petits caractères » contiennent parfois des surprises avec lesquelles vous ne seriez pas d'accord si vous aviez été correctement informé. Cela est d'autant plus vrai que ces clauses sont souvent rédigées par l'autre partie, et donc dans son intérêt. Si vous n'y prenez pas garde, ces clauses peuvent porter atteinte à vos droits contractuels.

De telles clauses sont déjà légalement interdites dans les contrats entre professionnels et consommateurs. Les entreprises peuvent, elles aussi, être confrontées à ce genre de situation. Avec la nouvelle loi, les entreprises peuvent désormais plus facilement se défendre contre les clauses abusives.

Quand parle-t-on de clauses abusives ?

Lorsque vous signez un contrat avec une autre entreprise, vous devez savoir de manière claire et précise ce à quoi vous vous engagez. Une clause ne peut être rédigée dans le but de créer un flou artistique sur les obligations de l'une ou de l'autre entreprise. Les clauses ne peuvent pas non plus créer un déséquilibre trop important entre les deux parties. Si tel est le cas, la clause sera considérée comme abusive, et donc illégale.

La protection contre les clauses abusives s'applique à toutes les clauses du contrat, sauf aux clauses qui portent sur l'objet même du contrat (la prestation, le(s) bien(s) vendu(s), ou le prix convenu), à la condition qu'elles soient formulées de manière transparente. Des clauses sur l'objet du contrat qui ne sont pas formulées de manière claire et compréhensible peuvent donc être contrôlées en ce qui concerne leur caractère abusif (voir ci-dessous) ! On pourrait penser à des coûts supplémentaires qu'une entreprise demande en petits caractères et qui ne sont pas énumérés dans le prix demandé. Ou un service qui fait normalement toujours partie de la prestation, mais qui se retrouve exclu dans les petits caractères du contrat.

En effet, si le prix et l'objet du contrat sont définis de façon claire et compréhensible dans le contrat, c'est-à-dire que chacune des entreprises peut en évaluer les conséquences économiques, ils lient bien les parties. Par exemple, si vous souhaitez acheter une voiture banale au prix d'une voiture de luxe, et pour autant qu'il n'y ait aucune confusion possible sur l'objet et le prix, la décision vous appartient. Il n'est pas question d'abus dans ce cas.

Par contre, toutes les autres clauses, telles que les clauses concernant l'adaptation du prix, la résiliation du contrat, les clauses pénales, le juge compétent, l'exclusion ou la limita-

tion de la responsabilité de l'entreprise, sont à contrôler sur deux aspects :

► Leur transparence

Les clauses sont-elles formulées de manière suffisamment claire et compréhensible pour que l'autre entreprise en comprenne bien toutes les conséquences économiques et juridiques ?

► L'équilibre entre les droits et obligations respectifs

Les clauses n'ont-elles pas pour effet un déséquilibre trop important au détriment de l'entreprise qui donne son accord ? Les droits et les responsabilités des deux entreprises sont-ils bien pris en compte ?

Pour pouvoir déterminer qu'une clause est abusive, il faut tenir compte de différents éléments, tels que les circonstances de la conclusion du contrat, la nature des produits, les usages commerciaux, de même que de toutes les autres clauses du contrat ou encore d'autres contrats dont dépendrait l'accord commercial.

Exemples de clauses abusives portant sur les autres modalités du contrat :

- Une clause par laquelle une entreprise se libère de toute responsabilité pour sa propre faute intentionnelle, sa faute grave ou celle de ses employés.
- Une clause selon laquelle le contrat peut être résilié même en cas de violation légère du contrat par l'une des parties.
- Une clause prévoyant une indemnisation manifestement excessive en cas de résiliation du contrat.
- Une clause stipulant qu'un paiement d'un acompte doit être effectué, mais ne fixant pas de délai maximum au cours duquel la livraison doit être exécutée, permettant ainsi son report sans limite.
- Une clause qui ne prévoit aucune forme d'indemnité ou possibilité de résiliation pour l'acheteur en cas de livraison tardive imputable au vendeur.

À qui s'applique la loi ?

La loi s'applique à toutes les entreprises, quelle que soit leur forme juridique. Seuls les contrats conclus après le 1^{er} décembre 2020, date d'entrée en vigueur de la loi sont toutefois concernés. La loi ne s'applique en revanche pas aux services financiers et aux marchés publics.

La loi vise toutes les clauses : aussi bien celles reprises dans des conditions générales que celles que vous avez pu négocier lors de la conclusion ou la poursuite d'un contrat. Il ne s'agit pas de savoir si une partie se trouve en situation de force ou de dépendance, il s'agit exclusivement d'évaluer si la clause concernée est abusive ou non.

Quelles sont les clauses interdites par la loi ?

On distingue trois types de clauses abusives :

1 LES CLAUSES ABUSIVES EN TOUTES CIRCONSTANCES (LISTE NOIRE)

- ▶ **Vous vous êtes lié par un contrat, alors que votre cocontractant peut faire dépendre son engagement de sa seule volonté.**
Exemple : vous faites une commande, et le fournisseur indique dans ses conditions que la demande doit être confirmée par sa direction avant d'être définitive.
- ▶ **Votre cocontractant se réserve seul le droit à l'interprétation d'une ou de plusieurs clauses du contrat.**
Exemple : un opérateur de télécom se réserve la possibilité de réclamer une garantie en cas d'une consommation jugée anormalement haute, sans que cela soit défini dans le contrat, se permettant ainsi de juger seul ce qui est anormal et ce qui ne l'est pas.
- ▶ **Les clauses qui excluent ou limitent l'accès à la justice, c'est-à-dire des clauses qui prévoient qu'en cas de conflit, vous renonciez à tout recours en justice contre votre cocontractant.**
Exemple : une clause vous interdisant la participation à une éventuelle action en réparation collective.
- ▶ **Des clauses qui constatent la connaissance ou l'adhésion à d'autres clauses sans que vous ayez effectivement pu avoir connaissance de ces dernières avant la conclusion du contrat.**
Exemple : une clause qui indique que vous acceptez des conditions générales, alors que celles-ci n'ont pas été portées à votre connaissance avant la conclusion du contrat.

2 LES CLAUSES PRÉSUMÉES ABUSIVES SAUF PREUVE CONTRAIRE (LISTE GRISE)

Il existe également des **clauses présumées abusives**, ce qui veut dire que votre cocontractant peut encore apporter une preuve démontrant que la clause concernée n'est finalement pas abusive.

- ▶ **Les clauses qui permettent de modifier unilatéralement le contrat (prix, conditions, caractéristiques), sauf si l'entreprise démontre qu'elle a des raisons valables.**
Exemple : une clause qui permettrait à l'entreprise de modifier unilatéralement le prix de ses prestations continues, sans aucune justification.
- ▶ **Des clauses qui prolongent ou renouvellent automatiquement le contrat à l'issue de celui-ci, et cela sans qu'un délai raisonnable de résiliation ne soit spécifié.**
Exemple : un fournisseur de télécom qui vous empêche de vous tourner vers un concurrent en prévoyant la prolongation automatique d'un contrat de fourniture d'une durée d'un an sans prévoir que cette prolongation puisse être annulée (par la signification dans un délai raisonnable avant la fin du contrat de votre volonté de ne pas le renouveler).
- ▶ **Les clauses qui font peser le risque économique sur une partie qui ne devrait en principe pas le supporter, et cela sans contrepartie économique.**
Exemple : un fournisseur qui a l'obligation de reprendre les produits restés invendus, et cela sans aucune contrepartie. Ou un vendeur qui devrait assumer un risque de vol, sans la moindre contrepartie, même après livraison.
- ▶ **Les clauses qui, en cas d'inexécution totale ou partielle, ou en cas de mauvaise exécution du contrat par l'une des parties, excluent ou limitent les droits de l'autre partie sans raison valable.**
Exemple : des clauses qui prévoient la fourniture de services technologiques « en l'état » ou « tels que disponibles », et qui limitent de cette façon la responsabilité du cocontractant en cas de non-fonctionnement.
- ▶ **L'absence d'un délai de résiliation d'une durée raisonnable.**
Le caractère « raisonnable » d'un délai de résiliation dépend très fortement du secteur. En tout cas, le droit d'une entreprise de ne pas être liée à vie et de pouvoir changer de partenaire commercial est essentiel. D'autre part, la partie confrontée à une résiliation doit pouvoir s'adapter à cette situation, et avoir le temps de trouver un autre partenaire commercial.

- **Les clauses qui libèrent l'entreprise de sa responsabilité pour son dol, sa faute grave ou de celle de ses préposés, ou pour toute inexécution de ses prestations principales.**

Exemple : un architecte prévoit dans son contrat que sa tâche légale de contrôle se limite à une visite périodique du chantier.

- **Les clauses qui limitent les moyens de preuve que l'autre partie peut utiliser en cas de litige.**

Exemple : une entreprise qui prévoit dans une clause que seuls les documents qu'elle délivre peuvent être utilisés comme preuve contre elle en cas de litige. Ou une clause qui stipule qu'une « app » mise à disposition de ses clients par une entreprise ne peut jamais servir comme preuve contre elle en cas de litige.

- **Des clauses pénales excessives en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution des obligations de l'autre partie. Il faut pour cela que les clauses pénales fixent des montants en dommages et intérêts qui sont manifestement supérieurs au préjudice subi ou susceptible d'être subi.**

Exemple : des clauses qui prévoient qu'un forfait de 10 % de la somme non payée sera dû, cumulé avec un montant de 20 euros par sommation, et des intérêts moratoires. Le montant forfaitaire est présumé couvrir toutes les sommes de recouvrement extrajudiciaire (y compris les frais pour les rappels ou mises en demeure).

3 LES CLAUSES QUI PEUVENT ÊTRE JUGÉES ABUSIVES SELON LA NORME GÉNÉRALE

Une clause peut également être considérée comme abusive si, compte tenu des circonstances, elle a pour effet de créer un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties. Prenons l'exemple d'une entreprise qui stipule qu'elle peut augmenter unilatéralement le prix pour la fourniture des biens. Les droits de l'autre entreprise, tels que le droit de mettre fin au contrat, sont-ils également pris en compte ? Ou encore, l'entreprise n'exclut-elle pas sa responsabilité pour de graves erreurs, tandis que son cocontractant serait déjà tenu responsable pour une faute légère ?

Le manque de transparence joue un rôle très important dans l'appréciation du caractère abusif des clauses. Si des clauses qui ont un impact sérieux sur la relation contractuelle ou des clauses que l'autre partie ne pourrait pas attendre normalement, ne sont pas communiquées clairement dans le contrat, elles enfreignent l'obligation de transparence. Si ce manque de transparence est grave et a pour effet que vos droits contractuels soient manifestement désavantagés, ces clauses peuvent être considérées comme abusives, et donc illégales.

L'obligation de transparence concerne également les clauses sur l'objet et le prix du contrat. Dans le cas où un élément essentiel n'est pas communiqué clairement, ou un composant du prix n'apparaît que dans les petits caractères, ces clauses risquent d'être abusives et de ne pas vous lier.

Que faire si vous estimez être victime d'une clause abusive ?

RECOURS AMIABLE OU EXTRAJUDICIAIRE

- **Informez votre cocontractant**

Avertissez-le que le contrat comporte une clause abusive, et des conséquences possibles (nullité du contrat, nullité de la clause uniquement, réparation éventuelle pour le passé). Vous pourrez ainsi **invoquer la nullité de la clause** et dès lors refuser de l'appliquer. Si votre partenaire commercial y consent, le problème sera réglé, en tout cas pour l'avenir !

- **Vous pouvez tenter un règlement extrajudiciaire, c'est-à-dire à une médiation**

Votre premier souci est souvent de trouver rapidement une solution acceptable, à moindres frais, et susceptible, si nécessaire, de sauvegarder la relation commerciale.

Pour cela, vous pouvez vous rendre sur la plateforme en ligne [Belmed](https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne), créée par le Service public fédéral Economie, qui vous donne les informations utiles sur le règlement extrajudiciaire d'un litige et vous propose des personnes neutres et compétentes pour traiter votre dossier. Via Belmed, les parties sont assurées que leur litige sera traité en toute confidentialité et sécurité.

BELMED

<https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne>

- **Contactez votre organisation sectorielle ou (inter)professionnelle**

Celle-ci pourra vous guider vers les meilleures démarches à suivre et vous aider à régler le problème de manière extrajudiciaire. Elle pourra aussi, le cas échéant, introduire l'action en cessation (voir ci-dessous).

RECOURS CIVIL

- ▶ **Le tribunal de l'entreprise pourra intervenir pour constater la nullité de la clause litigieuse**
Le cas échéant, le tribunal pourra également accorder des dommages et intérêts, c'est-à-dire vous indemniser du préjudice que vous avez subi en raison de l'application de cette clause nulle.
- ▶ **Le président du tribunal de l'entreprise pourra également être saisi dans le cadre d'une action en cessation**
Il pourra imposer à l'entreprise de ne pas invoquer et ne plus appliquer la clause abusive, moyennant, le cas échéant, le paiement d'une astreinte si l'entreprise persiste dans ses pratiques.
- ▶ **L'action en cessation peut également être initiée par votre organisation sectorielle ou (inter)professionnelle (action en cessation collective)**
De là aussi l'utilité de la contacter, car en cas de pluralité de plaignants, elle pourra envisager une telle démarche.
- ▶ **L'action en réparation collective ou « class action »**
Si vous êtes une petite ou une moyenne entreprises (PME) et que vous constatez que vous êtes victime, avec d'autres petites entreprises ou PME, de clauses abusives, vous pouvez introduire ensemble une action collective en faisant appel à une organisation interprofessionnelle siégeant au [Conseil supérieur des indépendants et PME \(CSIPME\)](#) ou à une autre instance agréée par le ministre de l'Économie.

Exemples d'associations agréées :

- Union des classes moyennes (UCM) ;
- Unizo ;
- Syndicat neutre pour indépendants (SNI) ;
- Associations d'intermédiaires en services bancaires et assurances (Fedafin et FVF) ;
- Fédération des Entreprises de Belgique (FEB) ;
- ...

RECOURS PÉNAL

- ▶ **Signalez les faits auprès du point de contact de la DGIE**
La Direction générale de l'Inspection économique (DGIE) du SPF Economie contrôle le respect de l'application de la législation relative au Code de droit économique.

Vous pouvez lui signaler toute pratique commerciale illégale ou déloyale sur : pointdecontact.belgique.be

Avant de sanctionner les pratiques interdites, la DGIE mènera une enquête qui pourra aboutir à une amende administrative transactionnelle ou, le cas échéant, à la transmission du dossier au Parquet afin d'initier des poursuites pénales.
- ▶ **Déposez une plainte pénale auprès du procureur du roi ou du juge d'instruction.**
La plainte pourra mener une enquête à l'encontre de l'entreprise pratiquant des clauses abusives.

Conseil aux entreprises concernant la rédaction de leurs conditions contractuelles.

Qu'il s'agisse de vos conditions générales, ou des conditions particulières d'un contrat, veillez toujours à ce que les clauses soient claires et compréhensibles. Ceci vaut également pour les clauses qui portent sur les éléments essentiels du contrat (prix et objet). Si elles ne sont pas rédigées de manière claire et communiquées attentivement, elles risquent d'être non transparentes, avec des conséquences lourdes. En cas de doute, n'hésitez pas à faire appel à vos associations sectorielles ou (inter)professionnelles.