



---

**CONSEIL DE LA CONSOMMATION  
COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES  
RAPPORT D'ACTIVITES 2013**

---



---

**CONSEIL DE LA CONSOMMATION**  
**COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES**  
RAPPORT D'ACTIVITES 2013

---

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>

tél. 02 277 51 11

Pour les appels en provenance de l'étranger :  
tél. + 32 2 277 51 11

Editeur responsable : Robert Geurts  
Président du Conseil de la Consommation  
Rue du Progrès 50  
1210 Bruxelles

Dépôt légal : D/2014/2295/19

## TABLE DES MATIERES

### Conseil de la Consommation

<b>I. Le mot du président du Conseil de la Consommation.....</b>	<b>5</b>
<b>II. Le Conseil de la Consommation : lieu de dialogue et de concertation entre les consommateurs et les professionnels.....</b>	<b>7</b>
<b>III. Les avis du Conseil de la Consommation en 2013.....</b>	<b>9</b>
<b>IV. Annexes .....</b>	<b>18</b>
1 - Statuts.....	18
2 - Règlement d'ordre intérieur .....	21
3 - Composition du Conseil de la Consommation .....	26



## I. Le mot du président du Conseil de la Consommation

Affirmer que les activités du Conseil de la Consommation en 2013 furent exaltantes ou enthousiasmantes pour ses membres serait probablement contraire à la réalité, même si treize avis furent rendus au cours de cette année.

Peu ou pas de réformes législatives importantes en effet : les saisines ministérielles se sont limitées au strict minimum, c'est-à-dire aux mesures réglementaires pour lesquelles le législateur a prescrit la consultation préalable et obligatoire du Conseil de la Consommation.

A deux reprises, le Conseil a émis un avis d'initiative : d'abord sur un projet de code de conduite en matière électronique (CC 459), ensuite sur un avant-projet de loi portant insertion du Livre XIII « Concertation » dans le Code de droit économique (CC 464).

Le Bureau du Conseil a, à plusieurs reprises ces dernières années, salué le caractère remarquable et nécessaire des travaux menés dans le cadre de l'évaluation et de la modernisation du droit économique, travaux qui ont mené à la codification de la législation économique. Il regrette dès lors d'autant plus de ne pas avoir été associé au travail d'élaboration du Code de droit économique, à l'exception, il est vrai, de certaines dispositions du Livre VI consacré aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Le Bureau a particulièrement déploré que même le Livre XIII, consacré à la Concertation, et ayant dès lors une incidence directe sur les activités du Conseil, ne lui ait pas été soumis pour avis. C'est donc en toute logique qu'il a décidé de remettre de sa propre initiative à son ministre de tutelle un avis sur cet avant-projet de loi.

Dans cet avis, le Conseil approuve sans hésitation l'objectif qui consiste à rendre le paysage institutionnel plus transparent, plus énergique et probablement plus efficace. A côté d'observations portant sur le texte même, il formule certaines questions concernant le rôle ainsi assigné au Conseil Central de l'Economie, dont le Conseil de la Consommation est appelé à constituer une des commissions consultatives spéciales. Le Conseil s'interroge évidemment sur la valeur ajoutée de cette réforme sur son fonctionnement, et pose notamment la question de savoir s'il disposera également d'un secrétariat scientifique, à l'instar du Conseil Central de l'Economie. Le Conseil de la Consommation n'a reçu aucune réponse à ses questions.

Le Bureau du Conseil est néanmoins convaincu qu'il est possible de prendre sans délai des dispositions pratiques dans le but de rationaliser les méthodes de travail lorsque d'autres conseils consultatifs ont à traiter de sujets identiques. Dans cet esprit, divers contacts ont été pris avec le Conseil Central de l'Economie et le Conseil Fédéral du Développement Durable. L'intention est de regrouper les auditions d'experts en une ou plusieurs séances auxquelles

pourraient participer les membres des conseils, lorsque ces derniers sont saisis de l'examen d'un dossier identique. Il appartient au conseil considéré comme leader pour la matière à traiter, de prendre l'initiative d'organiser la ou les séances d'audition et d'inviter les membres des deux autres conseils.

Malgré la modeste portée de cette proposition, force est de constater qu'elle a été relativement peu mise en pratique. Il conviendrait sans doute de formaliser davantage les modalités concrètes de cette mise en commun d'efforts, laquelle se révélera indispensable étant donné la généralisation du délai maximum d'un mois, accordé aux organes consultatifs pour rendre leurs avis. Il faut savoir en effet qu'un nombre important d'organisations sont représentées par les mêmes personnes dans les trois conseils.

Le Gouvernement devra de son côté mettre en œuvre cette réforme législative visée par le Livre XIII précité, réforme qui, faute d'arrêté d'exécution, pourrait rester lettre morte. A cette occasion, il devra également démontrer s'il entend conserver au Conseil de la Consommation le rôle important qu'il joue, sans interruption depuis 50 ans, dans l'édification du droit de la consommation, comme enceinte privilégiée du dialogue consommateurs/entreprises.

La fin de l'année 2013 a été marquée par le départ à la retraite de son plus fidèle serviteur. Monsieur Michel Allardin a en effet fait ses adieux au Conseil de la Consommation dont il assumait le secrétariat depuis 36 ans sans interruption, comme secrétaire adjoint d'abord, comme secrétaire en titre ensuite. C'est plus qu'une page de la vie du Conseil qui est ainsi tournée. Au nom de tous les membres du Conseil de la Consommation, il me plait d'adresser à Michel tous mes remerciements pour son immense disponibilité et pour les services qu'il nous a rendus depuis si longtemps, et de lui souhaiter une retraite heureuse.



## II. Le Conseil de la Consommation : lieu de dialogue et de concertation entre les consommateurs et les professionnels

### Le Conseil de la Consommation et la consultation

Le Conseil de la Consommation a pour mission essentielle de rendre des avis sur les problèmes de consommation et la protection du consommateur, soit à la demande de son ministre de tutelle, soit à la demande d'autres ministres, et même du Parlement. Il peut également émettre des avis de sa propre initiative.

Cet organe consultatif fédéral a été créé par arrêté royal du 20 février 1964. Il est placé sous la tutelle du Service public fédéral Economie et son secrétariat est assuré par des agents de la Direction générale de la Régulation et de l'Organisation du marché ».

Le Conseil de la Consommation est un organe consultatif paritaire : il est composé de 13 membres représentant les organisations de consommateurs reconnues et de 13 membres représentant les organisations professionnelles représentatives de la production, de la distribution, des classes moyennes et de l'agriculture.

La compétence du Conseil de la Consommation couvre toutes les questions relatives qui touchent au consommateur. Certaines législations reconnaissent l'importance du Conseil en prévoyant la consultation préalable de celui-ci avant que des arrêtés d'exécution ne soient pris. Il s'agit notamment de la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques du marché et sur la protection du consommateur, la loi du 12 juin 1991 sur le crédit à la consommation, la loi du 21 décembre 1998 sur les normes de produits. La consultation, lorsqu'elle est obligatoire, constitue une formalité prescrite à peine de nullité.

Par sa composition, le Conseil est un lieu privilégié de dialogue et de concertation, où les représentants des consommateurs et les représentants des professionnels sont amenés à s'informer, à confronter leurs positions et à trouver des compromis. Il constitue un instrument privilégié d'aide à la décision politique. Si les avis du Conseil ne lient pas l'autorité, ils sont cependant d'autant plus suivis lorsqu'ils sont unanimes.

### Le Conseil de la Consommation et la corégulation

Depuis des décennies, le Conseil de la Consommation est devenu un véritable lieu associant les entreprises et les consommateurs à la régulation du marché. Au-delà de sa compétence d'avis au sens strict, le Conseil de la Consommation participe également à la corégulation du

marché, par l'élaboration de codes de conduite ou de recommandations, qui contribuent à la protection du consommateur, notamment en matière de publicité.

### **L'organisation des travaux du Conseil de la Consommation**

Un Bureau organise les travaux du Conseil de la Consommation. Il est composé du président, de deux vice-présidents et de dix assesseurs.

Le Bureau prépare les affaires à soumettre au Conseil, planifie les travaux qui seront effectués en commission et veille à l'exécution des décisions prises.

Plusieurs commissions permanentes (Pratiques du commerce, Services financiers, Marché intérieur, Environnement,...) sont chargées d'examiner les questions en fonction des sujets à traiter et de préparer un projet d'avis. Celui-ci est soumis à l'approbation de l'assemblée plénière, seule compétente pour émettre des avis. Des experts peuvent être invités aux travaux. En cas d'urgence, le Bureau peut être amené soit à remettre provisoirement un avis qui devra être ratifié ultérieurement en assemblée plénière soit faire adopter en urgence un avis par le Conseil suivant une procédure écrite.

Les avis du Conseil sont soit unanimes et reflètent le consensus obtenu, soit divergents et reprennent dès lors les positions de toutes les parties concernées. Ils sont préparés en commission par un co-rapporteur « consommateur » (en général un expert du Centre de Recherche et d'Organisation des Consommateurs) et par un co-rapporteur « professionnel ».

8

### **Les avis du Conseil de la Consommation**

Depuis sa création, le Conseil de la Consommation a rendu 469 avis touchant tous les aspects de la consommation. Il a joué un rôle non négligeable dans l'élaboration et la modernisation des grandes législations de protection du consommateur (pratiques du commerce, crédit à la consommation, sécurité des produits...).

Le Conseil a remis 13 avis en 2013.

Les avis rendus par le Conseil de la Consommation depuis sa création figurent sur le site du SPF Economie

[http://economie.fgov.be/fr/spf/structure/Commissions\\_Conseils/Conseil\\_Consommation/avis/2013/](http://economie.fgov.be/fr/spf/structure/Commissions_Conseils/Conseil_Consommation/avis/2013/)

### III. Les avis du Conseil de la Consommation en 2013

#### A. EN 2013, LE CONSEIL DE LA CONSOMMATION A REMIS 13 AVIS.

**CC457** : Avis sur un projet d'arrêté royal relatif au programme fédéral de réduction des pesticides pour la période 2013-2017 (17 janvier 2013).

**CC 458** : Avis sur trois projets d'arrêtés royaux relatifs aux dénominations et aux caractéristiques des gasoils destinés au chauffage et à l'usage dans des engins mobiles non routiers, du gasoil-diesel pour les véhicules routiers et des essences pour les moteurs à essence (17 janvier 2013).

**CC 459** : Avis sur un projet de code de conduite en matière de facturation électronique (17 janvier 2013).

**CC 460** : Avis sur un projet d'arrêté royal définissant les conditions de présentation et d'instruction des exemptions aux règlements REACH, biocides et/ou CLP lorsqu'elles s'avèrent nécessaires aux intérêts de la Défense (2 avril 2013).

**CC 461** : Avis sur un projet d'AR fixant la rémunération des guichets d'entreprises agréés pour la gestion des autorisations d'activités ambulantes lors de l'opération de remplacement des autorisations papier par des autorisations sur support électronique (2 avril 2013).

**CC 462** : Avis sur un avant-projet d'arrêté royal relatif à la mise à disposition sur le marché et à l'utilisation de produits biocides (8 mai 2013).

**CC 463** : Avis sur un projet de circulaire de l'Autorité des Services et Marchés financiers (FSMA) relative aux avis, publicités et autres documents relatifs à une offre publique de parts d'organismes de placement collectif (OPC) publics à nombre variable de parts (31 mai 2013).

**CC 464** : Avis sur l'avant-projet de loi portant insertion du Livre XIII "Concertation" dans le Code de droit économique (14 juin 2013).

**CC 465** : Avis sur un projet d'arrêté royal relatif aux jus et nectars de fruits et à certaines denrées similaires (1<sup>er</sup> juillet 2013).

**CC 466** : Avis sur un projet d'arrêté royal abrogeant l'arrêté royal du 2 mars 1992 relatif à l'indication des prix des services de coiffure (10 octobre 2013).

**CC 467** : Avis sur un projet d'arrêté royal fixant les exigences minimales pour les affichages environnementaux sur les produits de construction et la création d'une base de données fédérale pour les déclarations environnementales de produits (3 octobre 2013).

**CC 468** : Avis sur un avant-projet d'arrêté royal visant à prendre des dispositions particulières et à déroger à l'application de certaines dispositions du livre VI du Code de droit économique pour certaines catégories de services financiers (7 novembre 2013).

**CC 469** : Avis sur un projet d'arrêté royal relatif à la mise sur le marché des substances manufacturées à l'état nanoparticulaire (7 novembre 2013).

## B. RÉSUMÉ DES AVIS DU CONSEIL DE 2013

**Avis CC457 – sur un projet d'arrêté royal relatif au programme fédéral de réduction des pesticides pour la période 2013-2017 (17 janvier 2013).**

Le projet d'arrêté royal soumis au Conseil de la Consommation fixe le programme fédéral de réduction des pesticides (PFRP) pour la période 2013-2017. Le PFRP est le plan d'action fédéral belge de réduction des produits phytopharmaceutiques et des biocides. Il fait partie du NAPAN, le plan national belge issu de la directive 2009/128 de l'UE pour une utilisation durable des pesticides.

10

**Le Conseil de la Consommation** émet principalement des remarques relatives au contenu et à la portée du plan fédéral et en particulier en matière de communication, de gestion des informations et de suivi des actions. Il insiste également sur la qualité des professionnels en charge de l'application du plan notamment en ce qui concerne le suivi des intoxications et l'observatoire des produits phytopharmaceutiques et des biocides.

**Avis CC 458 – sur trois projets d'arrêtés royaux relatifs aux dénominations et aux caractéristiques des gasoils destinés au chauffage et à l'usage dans des engins mobiles non routiers, du gasoil-diesel pour les véhicules routiers et des essences pour les moteurs à essence (17 janvier 2013).**

Le secrétaire d'Etat à l'Environnement, à l'Energie, à la Mobilité et aux Réformes institutionnelles a saisi le Conseil de la Consommation d'une demande d'avis sur trois arrêtés royaux relatifs à la dénomination et aux caractéristiques des gasoils destinés au chauffage et à l'usage dans des engins mobiles non routiers, du gasoil-diesel pour les véhicules routiers et des essences pour les moteurs à essence.

Ces arrêtés royaux ont essentiellement pour but de transposer 3 directives européennes (98/70/CE, 2009/30/CE, 2011/63/UE), en droit belge. **Le Conseil** recommande de respecter le plus fidèlement possible les dénominations claires de ces directives.

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

En outre, **le Conseil** fait remarquer que l'interdiction *d'utiliser* un produit comme l'essence, le gasoil ou le gasoil-diesel s'il ne possède pas les caractéristiques définies dans les arrêtés royaux va trop loin. En effet, il est possible que d'autres Etats membres n'aient pas transposé la norme européenne en droit national de la même manière qu'en Belgique. Une interdiction de *mettre* les produits *sur le marché belge* sous les dénominations précitées s'ils ne répondent pas à la norme belge suffit pour atteindre les objectifs de la directive et des arrêtés royaux.

**Avis CC 459 – sur un projet de code de conduite en matière de facturation électronique (17 janvier 2013).**

Le Conseil a attentivement examiné ce projet de code de conduite en matière de facturation électronique. Il accueille favorablement une telle initiative qui est en soi bénéfique et positive pour l'ensemble des secteurs.

**Le Conseil** est d'avis que ce code peut, sur le fond, être considéré comme un bon cadre de travail mais que celui-ci devrait être amélioré du point de vue de la forme. **Le Conseil** regrette en effet que de nombreuses zones d'ombre subsistent laissant une grande place à l'interprétation.

C'est la raison pour laquelle **le Conseil** suggère qu'une réévaluation ait lieu dans les prochains mois afin que les critiques et remarques émises par tous les secteurs soient prises en compte.

**Avis CC460 – sur un projet d'arrêté royal définissant les conditions de présentation et d'instruction des exemptions aux règlements REACH, biocides et/ou CLP lorsqu'elles s'avèrent nécessaires aux intérêts de la Défense (2 avril 2013).**

Le projet d'arrêté soumis au Conseil de la Consommation a pour objet de fixer les conditions de présentation et d'instruction des exemptions aux règlements REACH, Biocides et/ou CLP lorsqu'elles s'avèrent nécessaires aux intérêts de la Défense.

**Le Conseil de la Consommation** émet des remarques relatives à la traduction qui ne correspond pas tout à fait à la version originale en néerlandais. **Le Conseil** attire l'attention sur l'aspect limitatif du projet d'arrêté en raison du « dual use product » et l'utilisation des mêmes produits pour le maintien de l'ordre et propose d'intégrer au moins la possibilité d'avoir une exemption également en ce qui concerne le maintien de l'ordre, s'agissant d'une activité assez proche de l'application militaire. Finalement, **le Conseil** propose d'allonger la période d'exemption actuelle.

**Avis CC 461 – sur un projet d'AR fixant la rémunération des guichets d'entreprises agréés pour la gestion des autorisations d'activités ambulantes lors de l'opération de remplacement des autorisations papier par des autorisations sur support électronique (2 avril 2013).**

La ministre des Classes moyennes, des PME et des Indépendants a saisi le Conseil d'une demande d'avis sur un projet d'AR fixant la rémunération des guichets d'entreprises agréés

pour la gestion des autorisations d'activités ambulantes lors de l'opération de remplacement des autorisations papier par des autorisations sur support électronique.

**Le Conseil** n'a pas de remarques sur ce projet d'AR.

**Avis CC 462 – sur un avant-projet d'arrêté royal relatif à la mise à disposition sur le marché et à l'utilisation de produits biocides (8mai 2013).**

Le secrétaire d'Etat à l'Environnement a saisi **le Conseil de la Consommation** d'une demande d'avis sur l'avant-projet d'arrêté royal relatif à la mise à disposition sur le marché et à l'utilisation de produits biocides.

**Le Conseil** a pris connaissance avec attention de cet avant-projet, qui poursuit des objectifs suivants : (i) Le renforcement de l'intégration européenne pour l'autorisation de mise sur le marché des biocides, (ii) la poursuite de l'assainissement du marché belge des biocides, (iii) l'amélioration du contrôle effectif de la législation, (iv) la clarification et la simplification d'une différence applicable entre les produits dangereux professionnels et les produits pour les particuliers et (v) la poursuite d'un haut niveau de protection de la santé et de l'environnement.

**Le Conseil** formule cependant diverses remarques.

12

Tout d'abord, **le Conseil** constate que, sans que cela soit toujours explicitement mentionné dans le texte, l'avant-projet doit être lu conjointement avec le Règlement 528/2012 concernant la mise à disposition sur le marché et l'utilisation des produits biocides. Il suggère d'effectuer des renvois plus clairs vers le Règlement 528/2012, afin de favoriser la lecture et la compréhension de l'avant-projet d'arrêté.

En outre, **le Conseil** regrette que le vocabulaire choisi par la Belgique dans l'avant-projet d'arrêté royal ne corresponde pas toujours à celui choisi dans d'autres pays de l'Union européenne (y compris les pays limitrophes), dans leurs législations équivalentes. **Le Conseil** estime que ces éléments sont à l'origine d'un manque de clarté de l'avant-projet d'arrêté royal, tout comme la formulation tantôt complexe, tantôt incertaine, de certains paragraphes du texte. Par conséquent, il invite le cabinet à relire attentivement l'ensemble de l'avant-projet, en vérifiant également l'exactitude des traductions en français et en néerlandais.

**Le Conseil** souhaite faire remarquer que le Règlement CLP (1272/2008) est aussi d'application pour la classification, l'étiquetage et l'emballage des biocides. **Le Conseil** souhaite donc que le texte de l'avant-projet d'arrêté royal se réfère tant à la directive 1999/45 qu'au Règlement CLP chaque fois que cela est opportun.

**Le Conseil** de la consommation réitère également, en ce qui concerne l'information du public, sa conviction de l'utilité que revêtirait un portail d'information web en la matière, afin de délivrer des renseignements compréhensibles et équilibrés.

L'avant-projet prévoit une autorisation rétroactive et une notification rétroactive. **Le Conseil** s'oppose à celle-ci, afin d'éviter que des produits qui ont été mis illégalement sur le marché,

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

aux dépend de la protection de la santé, de l'environnement, et d'une concurrence saine, puissent être régularisés au moyen d'une procédure simplifiée. Il suggère que ces produits soient retirés rapidement du marché, et suivent ensuite la procédure classique pour être mis sur le marché.

**Le Conseil** apprécie la transparence du système. De manière générale, il souligne la nécessité, lorsque des documents sont mis à disposition du public, d'en assurer la compréhensibilité.

**Avis CC 463 – sur un projet de circulaire de l'Autorité des Services et Marchés financiers (FSMA) relative aux avis, publicités et autres documents relatifs à une offre publique de parts d'organismes de placement collectif (OPC) publics à nombre variable de parts (31 mai 2013).**

Le président de la FSMA a saisi le Conseil de la Consommation d'une demande d'avis sur une circulaire « Avis, publicités et autres documents relatifs à une offre publique de parts d'organismes de placement collectif (OPC) publics à nombre variable de parts ».

**Le Conseil** est d'accord avec l'élaboration de cette circulaire, qui est une publication de la jurisprudence interne élaborée par la FSMA et qui répond à une mission essentielle de la FSMA, à savoir la protection du consommateur financier. **Le Conseil** fait remarquer que, bien que la problématique relative à la publicité sur les OPC semble se réduire, cette circulaire ne peut pas être un document statique et doit pouvoir être adaptée rapidement aux besoins du marché.

En outre, **le Conseil** demande à la FSMA d'être plus claire et plus complète dans le texte de la circulaire à certains points, notamment la mention de dispositions légales, l'utilisation de langues nationales et la définition de certains termes et notions.

**Les représentants des organisations de consommateurs** font remarquer le caractère potentiellement trompeur de certaines notions ("favorable", "unfavorable" et "medium"), présentations (l'échelle utilisée dans le KIID) et termes (la garantie "100 %"), et demandent avec force à la FSMA d'y accorder l'attention nécessaire. Les investissements dans les OPC ne sont jamais sans risque pour les consommateurs souvent non formés dans le domaine financier, et ne peuvent dès lors pas être présentés comme tels.

**Avis CC 464 – sur l'avant-projet de loi portant insertion du Livre XIII "Concertation" dans le Code de droit économique (14 juin 2013).**

Lors de sa réunion du 30 avril 2013, **le Conseil de la Consommation** a été chargé par son bureau de transmettre un avis sur l'avant-projet de loi portant insertion du Livre XIII « Concertation », dans le Code de droit économique.

**Le Conseil** approuve certainement l'initiative de rendre le paysage institutionnel plus transparent, plus énergique et plus efficace. **Le Conseil** est dès lors disposé à participer à ce projet à condition qu'il y ait une garantie d'une véritable valeur ajoutée.

**Le Conseil** déplore cependant que seul le Conseil Central de l'Economie ait été consulté lors des discussions sur le Livre XIII. Il demande à être associé plus étroitement aux discussions sur les parties du Code de droit économique ayant une influence directe sur **le Conseil**.

En ce qui concerne la composition et le fonctionnement des commissions consultatives spéciales (CCS) au sein du Conseil Central de l'Economie (CCE), **le Conseil** estime que l'on ne sait pas clairement quelles procédures et critères seront appliqués.

Pour déterminer quels organes consultatifs peuvent être intégrés en tant que CCS dans le CCE, une liste des organes consultatifs a été reprise au Livre XIII. Cette liste manque de cohérence.

Quant au traitement central de chaque demande d'avis par le CCE, **le Conseil** se pose certaines questions. Le rôle du CCE n'est pas tout à fait clair:

(1) un ministre peut-il encore demander d'adresser une demande d'avis déterminée à une CCS ?

(2) si le ministre ne spécifie rien, sur la base de quels critères le CCE déterminera-t-il à quelle CCS il soumet la demande d'avis ?

**Le Conseil** fait remarquer qu'actuellement certaines lois exigent un avis d'un organe consultatif spécifique.

14

**Le Conseil** se demande à quoi ressemblera un avis global du CCE. Pour **le Conseil**, il est important que les avis des différentes CCS soient repris dans leur ensemble dans l'avis global et donc pas comme un résumé effectué par le CCE. **Le Conseil** souligne l'importance des points de vue individuels du CCE et de leurs membres dans le cadre du processus législatif. Un avis global résumé risque de diluer ces points de vue pour les transformer en un avis général sans valeur ajoutée.

**Le Conseil** se demande enfin de quelle manière le CCE assurera le secrétariat scientifique. Cela signifie-t-il que les CCS pourront également disposer d'un secrétariat scientifique au sein du CCE ?

**Avis CC 465 – sur un projet d'arrêté royal relatif aux jus et nectars de fruits et à certaines denrées similaires (1<sup>er</sup> juillet 2013).**

Ce projet d'arrêté royal vise à introduire les changements apportés dans la directive 2001/112/CE du Conseil relative aux jus de fruits et à certains produits similaires destinés à l'alimentation humaine par la directive 2012/12/UE du Parlement et du Conseil du 19 avril 2012 dans l'arrêté royal du 19 mars 2004 relatif aux jus et nectars de fruits et à certaines denrées similaires. Celui-ci transpose en droit belge la directive 2001/112/CE.

La directive 2012/12/UE revoit en profondeur les dispositions de la directive 2001/112/CE. Par conséquent, de nombreux changements devraient être introduits dans l'arrêté royal du 19 mars 2004 et on a choisi de rédiger un nouvel arrêté royal.



**Le Conseil de la Consommation** n'a pas de remarques sur le projet d'arrêté royal relatif aux jus et nectars de fruits et à certaines denrées similaires.

**Avis CC 466 – sur un projet d'arrêté royal abrogeant l'arrêté royal du 2 mars 1992 relatif à l'indication des prix des services de coiffure (10 octobre 2013).**

Dans sa lettre du 12 juin 2013, M. Johan Vande Lanotte, ministre de l'Economie et des Consommateurs, a saisi le **Conseil de la Consommation** d'une demande d'avis sur le projet d'arrêté royal abrogeant l'arrêté royal du 2 mars 1992 relatif à l'indication des prix des services de coiffure.

Le choix d'abroger l'arrêté royal s'explique tant par le souhait de simplifier les charges pour les titulaires de la profession que par les différentes dispositions légales déjà existantes qui octroient au consommateur une garantie effective d'information.

Une indication claire des prix est une information nécessaire pour le consommateur, qui doit être disponible et complète avant que le consommateur n'entre dans le salon de coiffure. Bien que **le Conseil** estime que ces garanties sont également offertes après l'abrogation de l'AR susmentionné, il veut faire clairement remarquer les obligations qui continuent à exister et découlent des différentes dispositions légales et qui ne sont pas respectées actuellement.

**Le Conseil de la Consommation** demande dès lors que la législation prévoit une surveillance correcte au moyen de contrôles stricts, avertissements et sanctions correspondantes. **Le Conseil** souhaite être informé des résultats de ces contrôles.

**Avis CC 467 – sur un projet d'arrêté royal fixant les exigences minimales pour les affichages environnementaux sur les produits de construction et la création d'une base de données fédérale pour les déclarations environnementales de produits (3 octobre 2013).**

Le secrétaire d'Etat à l'Environnement a demandé au **Conseil de la Consommation** de rendre un avis sur le projet d'arrêté royal fixant les exigences minimales pour les affichages environnementaux sur les produits de construction et la création d'une base de données fédérale pour les déclarations environnementales de produits.

**Le Conseil** a pris connaissance de ce projet et formule à son sujet quelques remarques générales. Le titre du projet d'AR a un caractère trompeur et doit clairement stipuler que celui-ci concerne d'une part les exigences minimales pour les affichages environnementaux sur les produits de construction et d'autre part l'enregistrement des déclarations environnementales de produits dans une base de données fédérale.

En ce qui concerne l'enregistrement des déclarations environnementales de produits, **le Conseil** demande que le caractère volontaire soit exprimé plus clairement dans l'AR. Ensuite, **le Conseil** insiste sur une approche harmonisée au niveau européen pour la base de données des déclarations environnementales de produits afin de faciliter l'échange de données entre les banques de données. Dans ce cadre, **le Conseil** demande à l'autorité publique de prendre les mesures nécessaires pour mettre en oeuvre une gestion dynamique et réactive de la base de données. Pour **le Conseil**, il est important que cette base de données soit gé-

rée en commun par les secteurs concernés afin d'en optimiser la gestion et l'utilisation. **Le Conseil** insiste également pour que les secteurs concernés soient concertés sur le financement de cette base de données.

**Le Conseil** regrette encore le manque d'analyse d'impact. Les conséquences financières de cet AR sur les entreprises (impact sur les coûts des produits, ...) n'ont pas été examinées et ne sont pas connues.

Enfin, **le Conseil** fait remarquer que les versions linguistiques ne concordent pas tout à fait et demande les adaptations nécessaires.

Outre ces remarques générales, **le Conseil** exprime également quelques commentaires spécifiques. **Le Conseil** est notamment d'avis que le champ d'application du projet d'AR peut être corrigé et que les définitions utilisées doivent être plus claires. **Le Conseil** demande aussi quelques précisions et corrections linguistiques. **Le Conseil** demande également que les déclarations environnementales collectives de produits puissent être gérées de manière dynamique et que le fabricant ait le choix de rendre publiques ou non les informations enregistrées. Enfin, **le Conseil** n'est pas favorable à l'exemption de certains affichages environnementaux d'une déclaration environnementale.

**Avis CC 468 – sur un avant-projet d'arrêté royal visant à prendre des dispositions particulières et à déroger à l'application de certaines dispositions du livre VI du Code de droit économique pour certaines catégories de services financiers (7 novembre 2013).**

16

Le ministre de l'Economie et des Consommateurs a saisi le Conseil d'une demande d'avis sur un projet d'AR visant à prendre des dispositions particulières et à déroger à l'application de certaines dispositions du livre VI du Code de droit économique pour certaines catégories de services financiers.

**Le Conseil** n'a pas de remarques fondamentales sur ce projet d'AR.

**Avis CC 469 – sur un projet d'arrêté royal relatif à la mise sur le marché des substances manufacturées à l'état nanoparticulaire (7 novembre 2013).**

La ministre des Affaires sociales et de la Santé publique a demandé au **Conseil de la Consommation** de rendre un avis sur le projet d'arrêté royal relatif à la mise sur le marché des substances manufacturées à l'état nanoparticulaire. Le projet d'arrêté royal a pour objet la création d'un registre des substances manufacturées à l'état nanoparticulaire et des mélanges et articles en contenant.

**Le Conseil** est favorable aux actions menées pour le développement d'initiatives qui améliorent la santé des travailleurs, des consommateurs, l'environnement et la confiance des consommateurs dans les produits contenant des nanomatériaux. Néanmoins, **le Conseil** constate que le projet d'AR ne répond pas à l'ensemble des préoccupations des parties prenantes et nécessite d'être revu.

**Le Conseil** souhaite faire remarquer que les définitions du projet d'AR sont très techniques et demande donc qu'elles soient moins soumises à interprétation. **Le Conseil** suggère de prévoir un point de contact et d'aide au niveau de l'administration et un document de guidance afin de clarifier et de faciliter la compréhension du projet d'AR. **Le Conseil** fait également remarquer que les versions linguistiques ne concordent pas tout à fait et demande les adaptations nécessaires.

**Les représentants de la production** plaident pour que le cadre réglementaire des nanomatériaux soit traité au niveau européen, et plus particulièrement dans le cadre de REACH. **Les représentants des organisations de consommateurs** encouragent les autorités fédérales à continuer de plaider pour un renforcement du cadre légal européen, mais ces initiatives ne peuvent cependant pas entraîner un report de la création d'un nanoregistre belge.

En ce qui concerne le champ d'application de ce projet d'AR, **les représentants des organisations de consommateurs** estiment que les substances et mélanges avec pigments doivent être enregistrés, à l'exception des pigments dans les articles ou d'objets complexes. **Les représentants de la production** sont en faveur du maintien de l'exemption pour pigments. Selon eux, des nouvelles analyses de ces produits n'apporteront pas d'éléments neufs, car ils ont été souvent testés sous des législations existantes et sont depuis de longue date sur le marché. **Les représentants de la production** proposent également que les substances enregistrées sous REACH qui précisent qu'elles contiennent des nanomatériaux soient exemptées car toutes les informations sont transmises. **Les représentants des organisations de consommateurs** sont contre le fait d'exclure du champ d'application du projet d'AR les substances enregistrées conformément à REACH, car les obligations d'information selon REACH ne contiennent pas certaines données importantes sur des aspects cruciaux de l'identification des substances qui seront bien demandées en Belgique.

**Les représentants de la production** soulignent le manque de clarté dans l'AR quant aux produits qui existent déjà sur le marché avant l'entrée en vigueur de l'AR. Etant donné le court délai pour un enregistrement préalable au 1<sup>er</sup> janvier 2015 et la date de mise en application du 1<sup>er</sup> janvier 2015, il paraît difficile d'enregistrer avant que l'AR n'entre en application.

Enfin, **les représentants des organisations de consommateurs** soulignent que la transmission du numéro CAS est un des éléments qui doit assurer la traçabilité des nanomatériaux dans la chaîne. **Les représentants de la production** pensent que la transmission du numéro CAS ne doit se faire que dans le cas où il est disponible. Ces données sont, par ailleurs, très sensibles vis-à-vis de la confidentialité des données.

## IV. Annexes

### Annexe 1

#### Statuts

Arrêté royal du 20 février 1964 instituant un Conseil de la Consommation, modifié par les arrêtés royaux des 2 juillet 1964, 27 mars 1969, 30 novembre 1973, 18 juillet 1983, 6 avril 1984, 28 juin 1985, 9 décembre 1992 et 23 janvier 1997.

(Texte coordonné)

BAUDOUIN, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Vu l'article 29 de la Constitution ;

Considérant qu'il importe d'informer et de conseiller le consommateur de la manière la plus complète et la plus objective possible sur les services et les produits du marché afin d'assurer une meilleure protection de ses intérêts ;

Considérant qu'il convient de stimuler, de coordonner et d'harmoniser les diverses actions entreprises en faveur du consommateur afin de leur donner une plus grande efficacité ;

Considérant qu'il y a lieu pour le gouvernement d'être éclairé sur l'opinion des consommateurs au sujet des questions qui les concernent en tant qu'agents actifs de l'économie ;

Considérant que pour atteindre ces objectifs, il s'avère indispensable de créer un conseil consultatif composé des personnalités les plus versées en la matière ;

Vu l'avis du Conseil d'Etat ;

Vu l'avis de l'Inspection des Finances, donné le 10 janvier 1964 ;

Sur la proposition de Notre Ministre de l'Economie,

**Nous avons arrêté et arrêtons :**

**Article 1er.** Il est institué auprès du Ministère des Affaires économiques et de l'Energie un organisme consultatif dénommé Conseil de la Consommation.

**Art. 2.** Le Conseil de la Consommation a pour mission :

1. de remettre soit d'initiative, soit à la demande du Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions, des Exécutifs ou des Corps constitués :

- des avis exprimant les différents points de vue exposés en son sein sur les questions intéressant la consommation des produits et l'utilisation des services et sur les problèmes présentant de l'importance pour les consommateurs ;

- des propositions sur les actions entreprises ou à entreprendre en faveur des consommateurs ;

2. de permettre l'échange de vues et la concertation entre les représentants des organisations de consommateurs et les représentants des organisations de la production, de la distribution, de l'agriculture et des classes moyennes pour tout ce qui a trait aux problèmes de consommation ;

3. de rechercher et de rassembler une documentation sur les problèmes relatifs à la consommation en général, suivre et encourager les travaux de recherche y afférents ainsi que coordonner et harmoniser les actions d'information entreprises en faveur des consommateurs.

**Art. 3. § 1.** Le Conseil est composé comme suit :

- » - un président ;
- » - deux vice-présidents ;
- » - treize membres représentant les organisations de consommateurs ;
- » - huit membres représentant les organisations de la production ;
- » - deux membres représentant les organisations de la distribution ;
- » - un membre représentant les organisations de l'agriculture ;
- » - deux membres représentant les organisations des classes moyennes.

**§ 2.** Pour les catégories de membres énumérés au § 1er, à l'exception des membres experts permanents, le Conseil compte autant de membres suppléants que de membres effectifs.

**§ 3.** Le président est nommé par le Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions.

**§ 4.** Les vice-présidents sont nommés par le Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions parmi les membres du Conseil, sur proposition respective des membres représentant les organisations de consommateurs et des membres représentant les organisations de la production, de la distribution, de l'agriculture et des classes moyennes.

**§ 5.** Les membres effectifs et leurs suppléants sont nommés par le Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions parmi les candidats présentés par les organisations de consommateurs et les organisations représentatives de la production, de la distribution, de l'agriculture et de classes moyennes.

**§ 6.** La durée du mandat est de quatre ans. Celui-ci est renouvelable.

Au cas où le président, un vice-président ou un membre cesse définitivement ses fonctions avant l'expiration de son mandat, le nouveau titulaire achève le mandat de la personne qu'il remplace.

**Art. 4.** Le Conseil peut inviter des experts à assister à ses réunions. Le Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions peut y assister ou s'y faire représenter.

Les séances ne sont pas publiques.

**Art. 5.** Le Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions désigne parmi les agents de son Département le secrétaire ainsi que les agents appelés à faire partie du secrétariat.

**Art. 6.** Le Conseil peut constituer en son sein un bureau, dont les vice-présidents font partie d'office, et des sous-commissions.

20

Il élabore son règlement d'ordre intérieur qui est soumis à l'approbation du Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions.

**Art. 7.** Le Conseil établit un rapport annuel sur ses activités et le remet au Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions.

**Art. 8.** Les dépenses résultant de la mission du Conseil et les frais de fonctionnement sont à charge du budget du Ministère des Affaires économiques.

**Art. 9.** Notre Ministre de l'Economie est chargé de l'exécution du présent arrêté.

## Annexe 2

### Règlement d'ordre intérieur

Vu l'arrêté royal du 20 février 1964 instituant un Conseil de la Consommation, modifié par les A.R. des 2 juillet 1964, 27 mars 1969, 30 novembre 1973, 5 novembre 1976, 9 juillet 1980, 18 juillet 1983, 6 avril 1984, 28 juin 1985, 9 décembre 1992 et 23 janvier 1997 ;

Le Conseil de la Consommation a fixé comme suit son règlement d'ordre intérieur :

#### Chapitre 1er – Du Conseil de la Consommation

##### **Art. 1er.**

Le Conseil de la Consommation se réunit sur convocation de son président ou du vice-président qui le remplace. Les convocations sont expédiées, au plus tard, 10 jours avant la réunion, sauf urgence.

Le Conseil doit être aussi convoqué si le Ministre des Affaires économiques ou cinq membres effectifs du Conseil en formulent la demande; il doit alors être réuni endéans la quinzaine de celle-ci.

Dans tous les cas, l'ordre du jour indiquera les objets mis en discussion et les délibérations ne pourront porter que sur ceux-ci.

##### **Art. 2.**

Les membres suppléants sont également convoqués et siègent aux réunions du Conseil.

Les membres suppléants remplacent d'office les membres effectifs absents appartenant à leurs organisations regroupées selon la liste en annexe.

Un membre suppléant ne peut, en aucun cas, remplacer à la même réunion plusieurs membres effectifs.

##### **Art. 3.**

Le Conseil ne peut délibérer valablement que si au moins dix membres ayant voix délibérative, non compris le président, sont présents. Toutefois, après une deuxième convocation, le Conseil délibère valablement quel que soit le nombre des membres présents.

## Chapitre II – Du Bureau du Conseil de la Consommation

### Art. 4.

Le Bureau est composé du président du Conseil, des vice-présidents et de dix assesseurs.

Les membres du Bureau, autres que le président et les vice-présidents doivent être présentés par cinq membres effectifs ; ils sont élus à la majorité simple des membres présents ayant voix délibérative.

### Art. 5.

Le Bureau prépare les affaires à soumettre au Conseil ; il établit l'ordre du jour des séances du Conseil ; il veille à l'exécution des tâches confiées aux commissions et à l'exécution des décisions prises.

Il fixe les dates ultimes auxquelles rapports et avis doivent être soumis à l'assemblée plénière.

Toute proposition de rendre un avis ne peut être rejetée qu'à une majorité qualifiée des 2/3.

### Art. 6.

En cas d'empêchement du président du Conseil, les vice-présidents convoquent et président, à tour de rôle, les réunions du Bureau du Conseil.

### Art. 7.

Le Bureau, sous réserve d'approbation ultérieure par le Conseil, peut créer des commissions.

### Art. 7 bis.

En cas d'urgence motivée, le Bureau peut décider à l'unanimité d'adopter des avis et propositions sous réserve de ratification ultérieure par le Conseil.

Dans ce cas, le Bureau peut également décider à l'unanimité qu'il soit procédé à la ratification définitive par un vote à distance des membres du Conseil.

- A défaut d'amendements dans un délai de 10 jours calendrier<sup>1 2</sup> à dater du lendemain de l'envoi de l'avis du Bureau aux membres, celui-ci est considéré comme ratifié formellement par le Conseil.

---

1 (1) Ce délai est porté à 20 jours calendrier en juillet et août.

2 (2) Si le délai expire un samedi ou un dimanche, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant



- En cas d'amendement proposé par un membre du Conseil dans le délai précité, le Président du Conseil décide :
  - soit de recourir à un nouveau vote à distance sur le projet amendé, lequel sera considéré comme ratifié par le Conseil à défaut d'amendements dans un délai de 10 jours calendrier<sup>(1) (2)</sup> à dater du lendemain de l'envoi aux membres du texte amendé ;
  - soit de soumettre le projet amendé au Bureau ;
  - soit de renvoyer le dossier à la Commission compétente.

La procédure d'urgence ne peut être utilisée par le Bureau que si au moins trois membres représentant les organisations de consommateurs et trois membres représentant les organisations professionnelles sont présents ou représentés par un mandataire membre du Bureau porteur d'une procuration spécifique à la décision à prendre dans le cadre de la procédure d'urgence.

Un membre du Bureau ne peut être porteur que d'une procuration.

### **Article 7ter**

Lorsqu'ils estiment que des projets de réglementation soumis à l'avis du Conseil se limitent à une transposition fidèle de directives d'harmonisation européenne à caractère technique, le Président de la Commission compétente et les rapporteurs peuvent en cas d'urgence faire directement voter le projet d'avis à distance auprès des membres du Conseil :

- A défaut d'amendements dans un délai de 10 jours calendrier<sup>(1) (2)</sup> à dater du lendemain de l'envoi du projet d'avis aux membres, celui-ci est considéré comme ratifié formellement par le Conseil.
- En cas d'amendement proposé par un membre du Conseil dans le délai précité, le Président de la Commission compétente et les rapporteurs décident:
  - soit de recourir à un nouveau vote à distance sur le projet amendé, lequel sera considéré comme ratifié par le Conseil à défaut d'amendements dans un délai de 10 jours calendrier<sup>(1) (2)</sup> à dater du lendemain de l'envoi aux membres du texte amendé ;
  - soit de soumettre le projet amendé au Bureau ;
  - soit de renvoyer le dossier à la Commission compétente.

#### **Art. 8.**

Le Conseil peut créer, pour un temps déterminé, des commissions chargées d'étudier des questions techniques ou des problèmes particuliers. Ces commissions sont présidées par le président, les vice-présidents ou à défaut, par une personne désignée par le Bureau. Elles comportent trois membres au minimum.

Elles peuvent inviter des experts extérieurs désignés, sur leur proposition, par le Bureau.

Les travaux des commissions sont présentés au Conseil, à l'échéance fixée, par les rapporteurs qu'elles désignent.

### **Chapitre IV – Des dispositions générales**

#### **Art. 9.**

Le vote se fait à main levée, par appel nominal ou au moyen de bulletins nominatifs. Il a lieu au scrutin secret lorsqu'il s'agit de nominations.

Lorsque le vote porte sur des questions de procédure ou d'organisation, le Président vote en dernier lieu et sa voix est prépondérante en cas de parité de voix.

En ce qui concerne les avis et propositions, il est procédé à une consultation individuelle des membres.

L'avis du Conseil, s'il n'est pas unanime, exprime les points de vue divergents.

#### **Art. 10.**

Tous les documents émanant du Conseil, à l'exception des documents de travail, sont rédigés en français et en néerlandais.

#### **Art. 11.**

Celui qui préside, ouvre et clôture les séances. Il dirige les débats, veille au maintien de l'ordre et au respect des prescriptions de l'arrêté royal organique et du règlement d'ordre intérieur.

#### **Art. 12.**

Le président du Conseil transmet au Ministre des Affaires économiques les rapports exprimant les avis et les propositions du Conseil ainsi que le rapport annuel d'activité. Il représente le Conseil à l'égard des autorités et des tiers et signe la correspondance qui engage le Conseil. Le secrétaire signe la correspondance courante.

#### **Art. 13.**

Le Conseil peut décider la publication de ses avis, rapports et propositions.

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

#### **Art. 14.**

Le présent règlement d'ordre intérieur entrera en vigueur le jour de son approbation par le Ministre des Affaires économiques.

## Annexe 3

### Composition du Conseil de la Consommation

#### **Président**

M. Robert GEURTS

Directeur général honoraire

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie  
Direction générale de la Régulation et de l'Organisation du marché

North Gate III

Boulevard du Roi Albert II 16

1000 Bruxelles

Tél. : 02 277 70 90

Fax. : 02 277 52 59

#### **Vice-présidents**

M. de LAMINNE de BEX Gérard (F) – Comeos

M. DUCART Jean-Philippe (F) – Test-Achats

#### **Secrétariat**

Boulevard du Roi Albert II 16

1000 Bruxelles

Tél. : 02 277 81 68 – 02 277 80 04

Fax. : 02 277 52 59

[cc.rvv@economie.fgov.be](mailto:cc.rvv@economie.fgov.be)

M. Michel ALLARDIN, secrétaire

Pensionné au 31 décembre 2013

Mme Isabelle MAHIEU

Tél.: 02 277 75 88

[isabelle.mahieu@economie.fgov.be](mailto:isabelle.mahieu@economie.fgov.be)

M. Markoen DE SMAELE

Tél.: 02 277 82 13

[markoen.desmaele@economie.fgov.be](mailto:markoen.desmaele@economie.fgov.be)

## Liste des organisations représentées

### I. ORGANISATIONS REPRÉSENTANT LES CONSOMMATEURS

#### Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes

Chaussée de Haecht, 579/40 à 1031 Bruxelles  
Tél : 02 246 41 11 - Fax : 02 246 48 21

#### Centre Coopératif de l'Education Permanente

Rue Haute 28 à 1000 Bruxelles  
Tél.: 02 500 53 12 - Fax : 02 500 53 97

#### Centrale Générale des Syndicats Libéraux de Belgique (CGSLB)

Koning Albertlaan 95 te 9000 Gent  
Tel.: 09 222 57 51 - Fax : 09 221 04 74

#### Confédération des Syndicats Chrétiens de Belgique (CSC)

Chée de Haecht 579 boîte 10 à 1031 Bruxelles  
Tél.: 02 246 31 11 - Fax : 02 246 30 10

#### De Gezinsbond

Rue du Trône 125 à 1050 Bruxelles  
Tél.: 02 507 88 11 - Fax : 02 511 90 65

#### Fédération des Coopératives de Belgique (FEBECOOP)<sup>3</sup>

Rue Haute 28 à 1000 Bruxelles  
Tél.: 02 500 53 00 - Fax : 02 500 53 97

#### Fédération Générale du Travail de Belgique (FGTB)

Rue Haute 42 à 1000 Bruxelles  
Tél.: 02 506 82 11 - Fax : 02 506 82 29

#### Kristelijke Arbeiders Vrouwengilden (FEMMA)

---

<sup>3</sup> Cette organisation a donné sa démission

Avenue Urbain Britsiers 5 à 1030 Bruxelles  
Tél.: 02 246 51 11

#### **Kristelijke Werknemersbeweging (KWB)**

Avenue Urbain Britsiers 5 à 1030 Bruxelles  
Tél.: 02 246 52 52 - Fax : 02 246 52 00

#### **Ligue des Familles**

Avenue E de Beco 109 à 1050 Bruxelles  
Tél.: 02 507 72 11 - Fax : 02 507 72 00

#### **Réseau des Consommateurs Responsables<sup>4</sup>**

1348 Louvain-la-Neuve  
Tél.: 0473 39 39 42

#### **Test-Achats**

Rue de Hollande 13 à 1060 Bruxelles  
Tél. : 02 542 32 11 - Fax. : 02 542 32 50

28

#### **Union Nationale des Mutualités Socialistes**

Rue Saint-Jean 32-38 à 1000 Bruxelles  
Tél.: 02 515 02 11 - Fax : 02 515 02 07

#### **Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien VSZ**

Neustraße 119 - 4700 Eupen  
Tél. : 087 59 18 50 - Fax. : 087 59 18 51

#### **Verbruikersateljee vzw**

Galerie Agora  
Rue du Marché aux Herbes 105 bte 51 à 1000 Bruxelles  
Tél.: 02 552 02 48 - Fax : 02 552 02 55

## **II. ORGANISATIONS REPRÉSENTANT LA PRODUCTION**

### **AGORIA**

---

<sup>4</sup> Cette organisation a donné sa démission

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

Diamant Building  
Bld A. Reyers 80 à 1030 Bruxelles  
Tél.: 02 706 78 00 - Fax : 02 706 78 01

### **FEBELFIN – ABB (Association Belge des Banques)**

Rue d'Arlon 82 à 1040 Bruxelles  
Tél.: 02 507 68 11 - Fax : 02 507 69 39

### **ASSURALIA**

Square de Meeûs 29 à 1000 Bruxelles  
Tél.: 02 547 56 11 - Fax : 02 547 56 01

### **Confédération Nationale de la Construction**

Rue du Lombard 34-42 à 1000 Bruxelles  
Tél.: 02 545 56 00 - Fax : 02 545 59 00

### **Conseil de la Publicité**

Rue Bara 175 à 1070 Bruxelles  
Tél.: 02 502 70 70 - Fax : 02 502 77 33

### **Fédération des Entreprises de Belgique (FEB)**

Rue Ravenstein 4 à 1000 Bruxelles  
Tél.: 02 515 08 11 - Fax : 02 515 09 99

### **Fédération pétrolière belge**

Avenue des Arts 39/2 à 1040 Bruxelles  
Tél.: 02 508 30 00 - Fax : 02 511 05 91

### **ESSENSCIA**

Diamant Building  
Bld A. Reyers 80 à 1030 Bruxelles  
Tél.: 02 238 97 11 - Fax : 02 231 13 01

### **FEVIA**

Avenue des Arts 43 à 1040 Bruxelles  
Tél.: 02 550 17 40 - Fax : 02 550 17 54

### **FEBELFIN – UPC (Union Professionnelle du Crédit)**

Rue d'Arlon 82 à 1040 Bruxelles  
Tél.: 02 507 68 11 - Fax : 02 507 69 92

### III. ORGANISATION REPRESENTANT LA DISTRIBUTION

#### **COMEOS (Fédération Belge du Commerce et des Services)**

Avenue Edmond Van Nieuwenhuyse 8 à 1160 Bruxelles  
Tél.: 02 788 05 00 - Fax : 02 788 05 01

### IV. ORGANISATIONS REPRESENTANT LES CLASSES MOYENNES

#### **Syndicat Neutre pour Indépendants (SNI)**

Bd. Bischoffsheim 33 à 1000 Bruxelles  
Tél.: 02 217 29 28 - Fax : 02 217 88 41

#### **Union Syndicale des Classes Moyennes (UCM)**

Bld. d'Avroy 42 à 4000 Liège  
Tél.: 04 221 65 00 - Fax : 04 221 65 55

#### **Unizo**

Quai de Willebroeck 37 à 1000 Bruxelles  
Tél.: 078 35 39 39 - Fax : 02 230 93 54

### V. ORGANISATIONS REPRESENTANT L'AGRICULTURE

#### **Belgische Boerenbond**

Diestsevest 40 te 3000 Leuven  
Tél.: 016 28 66 21 - Fax : 016 28 66 09

#### **Fédération Wallonne de l'Agriculture (FWA)**

Chaussée de Namur 47 à 5030 Gembloux  
Tél.: 081 60 00 60 - Fax : 081 60 04 46

\*\*\*\*\*



# COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES

## RAPPORT D'ACTIVITES

2013

---



## TABLE DES MATIÈRES

### Commission des Clauses Abusives

<b>I. Préface de la présidente</b> .....	<b>35</b>
<b>II. Flash sur la Commission des Clauses Abusives</b> .....	<b>37</b>
<b>III. Avis émis en 2013</b> .....	<b>40</b>
<b>IV. Annexes</b> .....	<b>99</b>
1 – Règlement d'ordre intérieur de la Commission des Clauses Abusives.....	99
2 – Statuts de la Commission des Clauses Abusives .....	103
3 – Liste des avis émis par la Commission des Clauses Abusives.....	107
4 – Composition de la Commission des Clauses Abusives.....	110
5 – Composition du Bureau.....	113



## Préface de la présidente

La Commission des Clauses Abusives a également poursuivi ses activités en 2013.

Le 27 février 2013, la Commission des Clauses Abusives a rendu son (volumineux) avis n° 33 sur les clauses relatives à la garantie commerciale en cas de vente de biens de consommation. Nous avons déjà parlé de cet avis dans la préface de 2012. Le consommateur qui achète un bien de consommation chez un vendeur professionnel a toujours droit à une garantie légale. En plus de la garantie légale, une garantie commerciale payante est également souvent proposée. La Commission a examiné un certain nombre de garanties et a émis un avis en la matière. Une des conclusions principales est que le consommateur doit toujours pouvoir s'adresser au vendeur final s'il veut avoir recours à la garantie légale. Cela est également vrai s'il a choisi une garantie commerciale: là aussi, il doit pouvoir "retomber" sur ses droits légaux vis-à-vis du vendeur final.

Le 13 mars 2013, la Commission a reçu une nouvelle demande d'avis de Test-Achats en rapport avec les clauses abusives dans les contrats omnium. La Commission a rendu l'avis n° 34 du 20 novembre 2013 sur des clauses relatives à la charge de la preuve dans les assurances omnium. La Commission a constaté que les clauses qui lui ont été soumises concernent des clauses où l'assuré doit démontrer l'absence de lien de causalité entre sa faute grave et le sinistre. Il a été décidé que les clauses soumises à la Commission sont contraires à l'article 74,21° de la LPMC, puisqu'elles ont pour effet d'imposer à l'assuré d'apporter la preuve que sa faute lourde n'était pas à la base du sinistre. Ainsi, l'assuré/consommateur se voit imposer une charge de la preuve qui incombe normalement à une autre partie, à savoir l'assureur. Selon la Commission, l'obligation de fournir une preuve 'négative' (absence de lien de causalité) est en outre proportionnellement beaucoup plus difficile que de prouver que la faute lourde dans le chef de l'assuré a entraîné le sinistre (contrairement à l'article 2, 28°, LPMC, la norme générale).

Le 22 mars 2013, la Commission a reçu une nouvelle demande d'avis, également de Test-Achats, sur les clauses abusives dans les règlements des gestionnaires de réseau de distribution. Dans sa demande d'avis, Test-Achats renvoie à quelques décisions judiciaires à la suite de procédures que l'association a intentées contre les gestionnaires de réseau de distribution concernés. Dans ce cadre, l'association avait prié ces gestionnaires de réseau de distribution d'adapter les clauses en matière de responsabilité. Test-Achats a constaté que les clauses, même si elles ont été adaptées par certains gestionnaires de réseau, ne sont pas toujours conformes aux dispositions en matière de clauses abusives. L'avis a donné lieu à de nombreux travaux d'étude qui ont débuté en 2013 et seront finalisés début 2014. Vous en saurez plus dans la préface de 2014.

\*

Ensuite, la Commission a évidemment suivi avec attention les évolutions relatives au Code de droit économique, en particulier la publication de la loi du 21 décembre 2013 (MB 30 décembre 2013) portant insertion du titre VI « Pratiques du marché et protection du consom-

mateur », et le chapitre sur les clauses abusives qui a été repris dans ce livre VI. Le secrétaire de la Commission a fait une brève présentation à la suite de la publication du livre VI. Les dispositions en matière de clauses abusives se retrouvent à l'article I.8, 22° (la norme générale) et aux articles VI.82 à VI.87.

En plus du livre VI du Code de droit économique, le nouveau livre XIV est cependant également important pour la Commission, puisqu'il porte sur les « Pratiques du marché et la protection du consommateur relatives aux personnes exerçant une profession libérale ». Comme vous le savez, la Commission est également compétente pour les clauses abusives relatives aux professions libérales, de sorte que ce livre XIV est également essentiel pour la Commission.

Le livre XIII du même Code de droit économique portant les mécanismes de concertation a également de l'intérêt pratique pour la Commission. Le livre XIII a déjà été inséré par la loi du 15 décembre 2013 (MB 9 janvier 2014). Conformément à l'article XIII.17, le Roi peut intégrer, par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, les commissions consultatives, ayant pour compétence d'émettre des avis à portée générale en matière économique, au sein du Conseil Central de l'Economie, sous forme d'une commission consultative spéciale telle que visée aux articles XIII.6 à XIII.16, après avis du Conseil Central de l'Economie et de la commission consultative concernée. La Commission sera probablement saisie d'une demande d'avis sur l'exécution du livre XIII du Code de droit économique.

\*

Enfin, nous pouvons terminer par une nouvelle réjouissante. En 2013, les formalités nécessaires ont été accomplies par le ministre afin de renouveler le mandat des membres de la Commission. Par arrêté ministériel du 7 février 2014 (paru au Moniteur belge du 11 mars 2014), le président, le vice-président et les membres de la Commission ont été (re)nommés. Nous sommes particulièrement heureux que la composition de la Commission soit de nouveau fixe, qu'un nouveau vice-président soit nommé en la personne de Ralf Schmidt et également que tous les membres effectifs et suppléants de la Commission aient été désignés. Nous souhaitons de tout cœur la bienvenue au nouveau vice-président et aux membres et, avec cette bonne nouvelle, nous entamons avec enthousiasme le nouvel exercice 2014 !

Béatrice Ponet

Présidente

## I. Flash sur la Commission des Clauses Abusives

### La Commission des clauses abusives est un organe consultatif

La Commission des clauses abusives est un organe consultatif dont la création et les compétences ont été fixées par les articles 77 et 78 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (dénommée ci-après la LPMC, précédemment la loi sur les pratiques du commerce). En exécution de ces dispositions légales, cet organisme consultatif a effectivement été créé par l'arrêté royal du 26 novembre 1993. Celui-ci détermine également la composition et le fonctionnement de la Commission des clauses abusives.

Cette Commission a pour but principal, ainsi que son nom l'indique, d'émettre des avis et des recommandations sur les clauses et conditions figurant dans les contrats entre vendeurs et consommateurs. Dans le cadre de la section clauses abusives, elle veille à ce qu'il n'y ait pas de clauses abusives, notamment des clauses qui lui paraissent créer un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties. La Commission peut également recommander une formulation lisible des conditions du contrat ainsi que l'insertion de mentions ou de clauses qui lui paraissent nécessaires à la compréhension du document. Elle peut enfin faire des propositions de modifications de loi dans le cadre de ses compétences.

Suite à la loi du 2 août 2002 relative à la publicité trompeuse et à la publicité comparative, aux clauses abusives et aux contrats à distance en ce qui concerne les professions libérales (ci-après dénommée la loi « professions libérales »), la compétence de la Commission a été élargie. En vertu de cette loi, la Commission peut connaître, formuler des avis et des recommandations sur les clauses et les conditions dans les contrats conclus entre les titulaires des professions libérales et leurs clients.

La Commission des clauses abusives peut être saisie par le ministre de tutelle, par les organisations de consommateurs, ainsi que par les groupements (inter)professionnels intéressés. Elle peut également se saisir d'office. Lorsqu'il s'agit de clauses dans des contrats conclus entre un titulaire d'une profession libérale et un client, le ministre de la Justice, les organisations de consommateurs ou de clients concernées, les groupements (inter)professionnels intéressés, ainsi que les autorités professionnelles, peuvent également saisir la Commission.

Depuis la loi du 7 décembre 1998 modifiant la section clauses abusives de la loi sur les pratiques du commerce, les vendeurs individuels ne peuvent plus saisir la Commission. Il a en effet été jugé que cette Commission devait d'abord remplir un rôle d'intérêt général, et qu'il ne revenait pas à un tel organe consultatif de se muer en conseiller privé des commerçants.

## La composition

La Commission des clauses abusives est composée en fonction de ses objectifs principaux : le président et le vice-président sont membres du pouvoir judiciaire, ce qui constitue non seulement une garantie de compétence mais surtout d'impartialité. Quatre experts, membres permanents, y siègent en raison de leur compétence dans ce domaine spécifique. Enfin, les représentants des organisations de consommateurs, d'une part, et les représentants de la production, de la distribution, de l'agriculture, des classes moyennes et des professions libérales, d'autre part, assurent une représentation paritaire des « groupements d'intérêts » du secteur économique.

La Commission des clauses abusives se réunit à peu près tous les mois en séance plénière. Pour préparer les discussions des projets d'avis en assemblée générale, des groupes de travail sont souvent constitués. Si des priorités doivent être définies en matière d'avis ou si la Commission se trouve dans une impasse, le Bureau est chargé de trouver une solution.

## Les avis

La plupart des avis concernent un examen général de conditions contractuelles qui sont appliquées dans un secteur, comme par exemple le secteur du meuble, le secteur du déménagement, la télécommunication fixe et mobile, la télédistribution, les agents immobiliers. Une seule fois, un examen horizontal a été effectué par rapport aux clauses pénales, ce qui a donné lieu à des recommandations de la Commission relatives aux clauses pénales.

Parfois, une question précise a été à la base d'un avis plus succinct, comme par exemple le caractère éventuellement abusif des clauses qui excluent toute responsabilité en cas de retard ou de correspondance manquée dans le chef de la SNCB (C.C.A. n° 7 du 7 juin 2000).

La Commission a également remis des avis sur des projets qui n'ont pas toujours abouti à une législation. On peut citer à titre d'exemple l'avis sur l'arrêté royal, finalement adopté, du 12 janvier 2007 relatif à l'usage de certaines clauses dans les contrats d'intermédiaire des agents immobiliers (C.C.A. 21 du 22 novembre 2006) ainsi que les recommandations de la Commission sur lesquelles cet arrêté est basé (C.C.A. 13 du 3 juin 2004).

La Commission a émis deux avis sur la base de la loi du 2 août 2002 (la loi « professions libérales »). Un avis a été donné sur un contrat-type service d'avocat (avis n° 20 du 5 mai 2006). Cet avis a été demandé par l'ordre professionnel lui-même (Ordre des Barreaux flamands). Ensuite, le 16 décembre 2009, un avis a été adopté sur les dispositions contractuelles dans les contrats conclus entre un architecte et un client.

En 2011, la Commission des clauses abusives a rendu un avis détaillé sur les conditions générales dans les contrats entre les fournisseurs d'énergie et les consommateurs.

En 2012, la Commission a émis un avis sur les clauses qu'on rencontre parfois lors de l'achat d'un terrain à bâtir, et qui ont pour objet de faire construire avec une entreprise déterminée.



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

En 2013, la Commission a émis un avis sur les problèmes rencontrés lors de l'examen des clauses sur la garantie commerciale des entreprises, avec des recommandations concrètes en fin d'avis.

### III. Avis émis en 2013

**C.C.A. 33**

#### **Commission des Clauses Abusives**

40

---

#### **AVIS SUR LES CLAUSES RELATIVES A LA GARANTIE COMMERCIALE EN CAS DE VENTE DE BIENS DE CONSOMMATION**

Bruxelles, le 27 février 2013

---

## Introduction : demande d'avis

Par la lettre du 13 mars 2012, l'organisation de consommateurs Test-Achats a saisi la Commission des Clauses Abusives d'une demande d'avis sur les « garanties prolongées » offertes dans le secteur des produits blancs (frigos, congélateurs), produits bruns (électronique) et produits gris (ICT, ordinateurs). L'organisation de consommateurs fait remarquer que « derrière cette garantie payante se cache souvent un contrat d'assurance, qui règle la hauteur de l'intervention et prévoit de nombreuses exclusions ».

L'organisation de consommateurs signale enfin deux choses qui l'ont frappée lors de l'examen qu'elle a elle-même déjà effectué en rapport avec ces « garanties prolongées »:

- 1) Bien souvent, la présentation de la garantie complémentaire ne fait pas ressortir clairement comment elle s'articule avec la garantie légale,
- 2) Les clauses de la garantie commerciale visent parfois à autoriser le vendeur à décider unilatéralement de la forme de la garantie offerte, un « bon de valeur » étant parfois aussi proposé en compensation en cas de « perte totale ».

Les conditions transmises dans un premier temps par l'organisation de consommateurs Test-Achats concernent uniquement des garanties commerciales rédigées par des vendeurs de tels biens de consommation, avec une attention particulière pour les téléphones. L'organisation de consommateurs a indiqué dans sa demande d'avis vouloir se limiter aux garanties commerciales offertes par les vendeurs finaux.

La Commission des Clauses Abusives souhaite, dans une première partie, formuler quelques remarques générales sur ses compétences, le régime légal relatif à la vente au consommateur, les exigences minimales auxquelles la garantie commerciale doit répondre et le rapport garantie légale - garantie commerciale. Elle signale également quelques problèmes récurrents. Dans une seconde partie, les conclusions concrètes de son examen sont données.

Pour la clarté, il est déjà signalé que le mot « garantie légale » porte sur l'obligation (principale) de tout vendeur (*final*) de délivrer une chose conforme au contrat (article 1604 du Code civil, articles 1649 *bis* à 1649 *octies* du Code civil)<sup>1</sup>.

Le mot garantie (commerciale) indique quant à lui « tout engagement *d'un vendeur ou d'un producteur*<sup>2</sup> à l'égard du consommateur de rembourser le prix payé, ou de remplacer, de réparer ou de s'occuper d'une façon quelconque du bien s'il ne correspond pas aux conditions énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité y relative » (art. 1649 *bis*, §

---

<sup>1</sup> Le vendeur final peut alors éventuellement exercer à l'encontre du producteur ou de tout intermédiaire contractuel dans la transmission de la propriété du bien de consommation, un recours fondé *sur la responsabilité contractuelle à laquelle ce producteur ou cet intermédiaire est tenu par rapport au bien* sans que puisse lui être opposée une clause contractuelle ayant pour effet de limiter ou d'écarter cette responsabilité. Voir article 1649 *sexies* du Code civil.

<sup>2</sup> Ou également tout autre intermédiaire dans la chaîne contractuelle.

2, 5°, Code civil). Il s'agit donc des engagements pris par celui qui promet, c'est-à-dire le vendeur final, le distributeur, le fabricant, en rapport avec la conformité du bien de consommation.

Le présent Avis est conçu comme suit : au départ d'une série de remarques d'ordre général concernant le cadre légal et de quelques problèmes présents dans la pratique (Chapitre 1), les constatations de la Commission des Clauses Abusives sont reproduites dans le second Chapitre après examen d'une série de conditions contractuelles.

Sur la base de ces constatations, la Commission des Clauses Abusives émet quelques recommandations avec une explication complémentaire.

## Chapitre 1<sup>er</sup> Remarques générales

### 1. Compétences de la Commission des Clauses Abusives

Tout d'abord, nous pouvons signaler qu'il ne peut subsister aucun doute sur la compétence de la Commission des Clauses Abusives pour se prononcer sur les clauses contractuelles concernant la garantie légale. L'article 74, 14°, de la LPMC interdit en effet les clauses qui ont pour objet de supprimer ou diminuer l'obligation légale de délivrance d'un bien conforme au contrat, prévue par les articles 1649 bis à 1649octies du Code civil. la Commission des Clauses Abusives peut par conséquent vérifier si des clauses contractuelles limitent la garantie légale. Sur la base de la même disposition de la loi relative aux pratiques du marché, la Commission peut également apprécier des clauses qui dérogent aux règles relatives aux vices cachés. S'agissant de biens meubles corporels, de telles clauses n'interviennent cependant qu'après l'expiration de la garantie légale.

Ensuite, la Commission attire l'attention sur l'article 74, 8°, de la LPMC, qui interdit les clauses restreignant le droit du consommateur de résilier le contrat en cas de non-respect par l'entreprise de son obligation de garantie contractuelle dans un délai raisonnable<sup>3</sup>.

Enfin, il faut en général tenir compte de la norme générale de l'article 2, 28°, de la LPMC, sur la base de laquelle est considérée comme abusive toute clause ou toute condition créant un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties (article 2, 28°, de la LPMC). Pour l'appréciation de l'existence ou non d'un déséquilibre manifeste, il est notamment tenu compte de la clarté et de la compréhension de la clause (article 73, alinéa 2, *juncto* article 40, § 1<sup>er</sup>, de la LPMC) et de la manière dont l'entreprise a fait connaître les caractéristiques et les conditions de la garantie commerciale au consommateur (article 73, alinéa 1<sup>er</sup>, de la LPMC)<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> La Commission des Clauses Abusives signale également, à titre complémentaire, l'article 74, 15°, de la LPMC, interdisant les clauses fixant un délai déraisonnablement court pour signaler à l'entreprise des défauts dans le produit livré.

<sup>4</sup> Voir à ce sujet notamment C.C.A. 26 du 16 décembre 2009, Avis sur les clauses contractuelles dans les contrats entre un architecte et son client, p. 12.

Les présentations qui induisent en erreur sur le contenu de la garantie légale et de la garantie commerciale relèvent, de cette manière, également de la compétence de la Commission des Clauses Abusives : à la base de l'appréciation du caractère manifestement déséquilibré d'une (combinaison de) clause(s), il faut en effet également tenir compte de la manière dont l'entreprise a communiqué ou présenté la garantie commerciale au consommateur<sup>5</sup> et de la formulation de ces clauses telle qu'elle est perçue par le consommateur moyen. La publicité faite sur ce bien compte également incontestablement<sup>6</sup>.

La CCA renvoie, quant à une application particulière de cette règle, aux clauses donnant l'impression que le consommateur ne bénéficie pas de la moindre protection légale<sup>7</sup>. Pour les clauses relatives à la garantie (commerciale), il est en outre obligatoire que celles-ci mentionnent clairement que les droits légaux ne sont pas affectés par cette garantie (art. 1649*septies*, § 2, deuxième tiret, du Code civil). L'avis traitera en détails de ce point ci-après.

La CCA fait encore remarquer qu'outre le fait d'être un facteur aggravant lors de l'appréciation de clauses abusives, toute présentation erronée des choses qui amène le consommateur ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement peut être qualifiée de pratique commerciale trompeuse. C'est notamment le cas, lorsque le consommateur est induit en erreur sur l'étendue des engagements de l'entreprise (art. 88, 3<sup>o</sup>, de la LPMC) ou sur ses droits contractuels, en ce compris le droit de remplacement ou de remboursement en application des dispositions de la loi du 1<sup>er</sup> septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation, ou sur les risques qu'il peut encourir (art. 88, 7<sup>o</sup>, de la LPMC) .

## 2. Garantie légale

### 2.a. Régime légal

La garantie légale concerne la relation entre le vendeur (final) et le consommateur (personne physique qui agit à des fins (principalement<sup>8</sup>) privées. Par conséquent, le consommateur ne peut se prévaloir de la garantie légale que vis-à-vis du vendeur final<sup>9</sup>.

---

<sup>5</sup> C'est d'ailleurs le premier critère d'appréciation de la « conformité au contrat » dans la loi du 1<sup>er</sup> septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation, voir article 1649*ter*, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, du Code civil.

<sup>6</sup> Art. 1649*ter*, § 1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup>, du Code civil. Voir les exceptions à ce principe à l'article 1649*ter*, § 2, du Code civil.

<sup>7</sup> Cela est apparu de manière frappante dans l'avis précédent de la CCA. Voir à cet effet de manière détaillée C.C.A. 32, « Avis relatif aux clauses visant, dans des contrats d'achat d'un terrain à bâtir, la construction par une entreprise déterminée » (15 février 2012) p. 7-14.

<sup>8</sup> Anvers 30 juin 2009, NjW, 2010, 504.

<sup>9</sup> Le vendeur peut se retourner contre le maillon précédent dans la chaîne contractuelle ou le producteur et des limitations contractuelles ne peuvent pas être opposées au vendeur, voir article 1649*sexies*, du Code civil, voir également note de bas de page 1.

Le vendeur doit d'abord fournir une chose conforme au contrat. Un défaut de conformité est réputé ne pas exister dans le seul cas où le consommateur connaissait les vices ou aurait raisonnablement dû les connaître<sup>10</sup>.

La garantie légale vaut s'il y a un défaut de conformité, si ce défaut était présent lors de la livraison et s'il se manifeste dans un délai de deux ans à compter de la livraison. Les conditions contractuelles peuvent stipuler que le défaut doit être signalé dans un délai de deux mois, après que le défaut s'est manifesté. Lorsqu'il s'agit de marchandises d'occasion, le délai de garantie de deux ans peut être réduit par contrat (jusqu'à un an). Dans les six premiers mois suivant la livraison, pour les nouveaux biens (et les biens d'occasion<sup>11</sup>), il existe une présomption réfragable de la présence du défaut à la livraison.

Si ces conditions sont respectées, le consommateur peut, dans un premier temps, demander le remplacement ou la réparation du bien. Le consommateur choisit en principe librement, sauf si l'application d'une de ces sanctions n'est pas possible ou si elle est disproportionnée par rapport à l'autre sanction (c'est-à-dire si les coûts sont disproportionnés). La réparation ou le remplacement doivent toujours avoir lieu gratuitement, ce qui implique qu'aucun frais ne peut être facturé au consommateur<sup>12</sup>, ni d'indemnité pour utilisation.

Lorsque ni la réparation ni le remplacement ne sont possibles ou lorsque la réparation ou le remplacement ne peut pas être effectué dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur, le consommateur peut choisir entre la résolution (sauf défaut de conformité mineur) ou la réduction adéquate du prix. En cas de résolution, le consommateur peut cependant se voir facturer une indemnité d'utilisation pour l'usage normal qu'il a pu faire du bien (art. 1649 *quinquies* du Code civil).

Le consommateur doit en outre pouvoir réclamer une indemnité supplémentaire pour le préjudice qu'il a subi et qui n'est pas indemnisé par un des moyens de droit précités.

Les dispositions relatives à la vente au consommateur s'appliquent aux biens de consommation, soit tous les biens meubles corporels<sup>13</sup>. La notion de « vente de biens de consommation » doit être examinée à la lumière de la directive européenne 1999/44/CEE<sup>14</sup>. La notion de « vente » est plus large que ce qui vaut en droit civil belge et comprend, par exemple, égale-

---

10 Art. 1649ter, § 4. Une deuxième exception à « l'obligation de délivrer un bien conforme », également énoncée dans ce paragraphe, concerne des vices découlant du matériel délivré par le consommateur.

11 Gand 27 mai 2009, NjW 2010, 200.

12 Cour de Justice, 17 avril 2008, *Quelle*, DCCR 2008, afl. 79, 75, note M. Dupont.

13 Voir la définition, avec exceptions, à l'article 1649bis, 3°, du Code civil, entre autres, l'eau et le gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée et l'électricité.

14 Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, JOUE., n° L 171 du 7 juillet 1999, p. 12-16. Voir à ce sujet également les articles 2 et 3 de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (la Convention de Vienne), qui ont quelque peu servi d'inspiration à ces dispositions.

ment les biens qui doivent être installés par le vendeur ou sous sa responsabilité, ainsi que les biens qui doivent être livrés au consommateur et que celui-ci doit installer lui-même. De même le montage défectueux dû à une erreur des instructions de montage<sup>15</sup> peut constituer un défaut de conformité.

## 2.b. Quelques problèmes qui se posent en pratique :

### a) Vente de biens d'occasion « dans l'état où ils se trouvent »

Outre l'obligation du vendeur de communiquer expressément au consommateur les défauts à la chose qu'il connaît ou ne peut raisonnablement ignorer, en vertu de l'obligation d'information énoncée à l'article 4 de la LPMC et telle qu'elle découle des critères de l'article 1649 *ter* du Code civil, le vendeur de biens d'occasion peut convenir avec le consommateur, pour les biens d'occasion, d'un délai inférieur à deux ans (sans que ce délai ne puisse être inférieur à un an).

Les clauses énonçant que la vente de biens d'occasion a lieu « dans l'état où ils se trouvent » n'ajoutent rien à cette obligation d'information et la jurisprudence a déjà jugé que cela ne comporte pas non plus un accord contractuel explicite sur la réduction du délai de garantie de deux ans. Le délai légal de deux ans s'applique alors<sup>16</sup>.

### b) Limitations de la garantie légale à un certain nombre de kilomètres

Contrairement à la garantie commerciale, la garantie légale ne peut pas être limitée à un certain nombre de kilomètres. Le consommateur moyen doit être clairement informé que la limitation de kilomètres vaut uniquement pour la garantie commerciale.

### c) Exigence de rapporter le bien dans son emballage d'origine (interdit).

### d) Dans le cas où un consommateur veut se prévaloir de la garantie légale en rapport avec un GSM, il lui est souvent demandé de s'engager au paiement d'une indemnité (par exemple, 50 euros) au cas où il s'avèrerait que le défaut n'était pas présent lors de la livraison. Si dans un tel cas le consommateur n'est pas d'accord, le vendeur refuse de contrôler l'appareil. En outre, l'appareil n'est pas restitué au consommateur tant qu'il ne paie pas l'indemnité concernée dans le cas où le service de réparation estime que le défaut n'existait pas lors de la livraison. Le consommateur n'a aucun contrôle sur ce qui se passe durant l'examen de l'appareil.

Une telle clause a pour objet d'accorder à l'entreprise le droit de déterminer unilatéralement si le bien livré ou le service presté est conforme au contrat (art. 74, 6°) et elle restreint également le droit du consommateur de résilier le contrat lorsque, dans le cadre de son obliga-

---

15 Art. 1649 *ter*, § 4, du Code civil

16 Gand 27 mai 2009, NjW 2010, 200.

tion de garantie contractuelle, l'entreprise ne respecte pas ou ne respecte pas dans un délai raisonnable son obligation de réparer ou de remplacer le bien (art. 74, 8°)<sup>17</sup>.

- e) Certaines entreprises essaient d'induire le consommateur en erreur sur son droit de choisir librement entre le remplacement ou la réparation (généralement dans le catalogue).
- f) Des clauses réduisant la possibilité d'obtenir un dédommagement outre des sanctions prévues dans la loi ou mettant à charge du consommateur certains coûts de réparation / remplacement. (interdit)
- g) Des clauses stipulant qu'un consommateur qui rachète le bien à l'acheteur initial (également consommateur) ne peut pas se prévaloir de la garantie légale. (interdit)
- h) Des clauses faisant reposer sur le consommateur le risque de perte de données sur supports électroniques<sup>18</sup>.

La CCA fait remarquer en général qu'en cas de réparation, le consommateur a généralement une obligation de limiter les dommages et qu'il peut être attendu de lui qu'il fasse une sauvegarde régulière de ses données.

### 3. Garantie commerciale

#### a. Définition

46

Contrairement à la garantie légale, la garantie commerciale peut être fournie tant par le vendeur final que par le fabricant (on parle alors parfois de la garantie d'usine). La garantie commerciale n'est pas obligatoire. Contrairement à la garantie légale, il n'y a pas d'obligation de la fournir.

Cette garantie supplémentaire peut être fournie gratuitement mais également contre paiement. Il y a donc différentes possibilités :

- garantie gratuite par le fabricant (ou un autre tiers éventuel) (par exemple, KIA, Toyota) ;
- garantie payante par le fabricant ;
- garantie gratuite par le vendeur final ;
- garantie payante par le vendeur final (type Vandendorre, Krëfel).

Plus concrètement, une garantie commerciale peut ajouter quelque chose parce que le consommateur peut aussi s'adresser au fabricant, parce qu'il dispose vis-à-vis du vendeur d'un

---

<sup>17</sup> Voir infra, Chapitre II, rubrique VII. Paiement pour examen- appréciation unilatérale par le vendeur.

<sup>18</sup> Voir à ce sujet, de façon étendue, le Chapitre 2, point X.B.3 « Pertes de données sur l'appareil électronique »



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

délai de garantie plus long, parce qu'il ne doit pas fournir la preuve d'un défaut de conformité, parce qu'il ne doit pas prouver que le défaut existait à la livraison....

Enfin, il faut opérer une distinction entre la garantie commerciale et des offres portant sur le service après-vente, la maintenance ou les assurances concernant le bien acquis. Pour ces dernières offres, il s'agit d'un service supplémentaire, indépendamment de la question de savoir si le bien de consommation est conforme ou non au contrat (voir 5).

### *b. Garantie payante sous l'article 1649bis du Code civil?*

La question est de savoir si la garantie payante relève de l'application de l'article 1649septies du Code civil. Plus concrètement, il convient de vérifier si la garantie concernée peut être qualifiée de garantie au sens de la loi, c'est-à-dire s'il s'agit *d'un engagement d'un vendeur ou d'un producteur à l'égard du consommateur de rembourser le prix payé, ou de remplacer, de réparer ou de s'occuper d'une façon quelconque du bien s'il ne correspond pas aux conditions énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité y relative* (article 1649bis, §2, 5°, du Code civil).

En comparaison avec la définition telle qu'énoncée dans la directive 1999/44/CE du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation<sup>19</sup>, et reprise littéralement, le législateur belge a omis volontairement<sup>20</sup> les mots « donné sans supplément de coût ». Les garanties commerciales aussi bien gratuites que payantes relèvent donc en droit belge des dispositions en matière de vente au consommateur, en particulier l'article 1649septies du Code civil qui porte sur la garantie commerciale.

47

La directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs<sup>21</sup> redéfinit la notion de « garantie commerciale » à l'article 2.14. Dans cette nouvelle définition, la mention de « donné sans supplément de coût » est abandonnée. Les Etats doivent transposer cette directive en droit national pour le 13 décembre 2013.

### *c. Garantie commerciale et droit privé international*

Les dispositions relatives à la vente au consommateur sont impératives et des vendeurs belges ne peuvent donc pas déclarer d'application un autre système juridique pour la vente en Belgique.

La question du droit applicable se pose en revanche en cas de vente via des magasins en ligne par un vendeur étranger. Afin que le droit belge soit d'application à un vendeur étranger ou d'éviter une infraction aux garanties offertes par le droit belge, le consommateur doit dé-

---

<sup>19</sup> Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1998 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, JOUE, série L, n° 171 du 7 juillet 1999, p. 11. Ci-après, la directive biens de consommation.

<sup>20</sup> Voir exposé des motifs, *Doc. Parl.*, Chambre, 2003-04, n° 982/001, p. 20.

<sup>21</sup> JOUE, 22 novembre 2011, série L, n° 304/64 et suivants

montrer que ce site internet étranger « est dirigé » d'une manière ou l'autre vers l'Etat membre dans lequel consommateur est établi<sup>22</sup>. La simple accessibilité du site internet de l'entrepreneur ou de l'intermédiaire dans l'Etat membre dans lequel le consommateur est domicilié est en revanche insuffisante<sup>23</sup>.

*d. Exigence de transparence de la garantie commerciale: art. 1649septies Code civil.*

- Préciser clairement que le consommateur peut toujours bénéficier d'une garantie légale

En application de l'article 1649septie du Code civil, la garantie commerciale doit être claire. En outre, elle ne doit pas affecter les droits du consommateur. Cela signifie que le consommateur doit savoir clairement qu'il peut non seulement avoir recours à la garantie commerciale, mais qu'il peut aussi toujours s'adresser au vendeur final si les exigences de la garantie légale sont respectées. C'est important, par exemple, dans le cas où il est prévu que la garantie commerciale est valable uniquement si l'emballage original est conservé ou si une carte de garantie a été complétée. Si le consommateur ne peut pas se prévaloir de la garantie commerciale parce qu'il n'a pas complété cette carte, mais qu'il se trouve dans les conditions pour se prévaloir de la garantie légale, il pourra invoquer la garantie légale. Il faut que cela apparaisse clairement dans le texte de la garantie commerciale.

- Description claire des données essentielles de la garantie

48

L'exigence en matière de transparence telle que décrite à l'article 1649septies concerne ensuite également la clarté du contenu de cette garantie (deuxième tiret). Celui qui offre la garantie doit mentionner clairement (1) le contenu de la garantie et (2) les données essentielles nécessaires pour pouvoir bénéficier de la garantie.

En ce qui concerne le contenu de la garantie, doivent apparaître clairement l'étendue de la garantie commerciale, sa durée, contre quelle personne se prévaloir de cette garantie, et les autres conditions essentielles de cette garantie (par exemple, la charge de la preuve)<sup>24</sup>.

Comme éléments essentiels pour entreprendre les démarches nécessaires lors de la découverte d'un défaut, sont mentionnés dans la loi (art. 1649septies, § 2, deuxième tiret), la durée et l'étendue territoriale de la garantie, ainsi que le nom et l'adresse du garant.

*e. Contenu de la garantie commerciale : possibilité de limiter les droits légaux moyennant transparence ?*

---

<sup>22</sup> Article 6.1. du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I).

<sup>23</sup> Voir à ce sujet, les directives concrètes données par la Cour européenne de Justice dans l'arrêt Alpenhof: C-585/08 et C-144/09 du 7 décembre 2010. Voir aussi l'arrêt Mühleitner, affaire n° C-190/11 du 6 septembre 2012.

<sup>24</sup> Voir C.C.A. 18, 28 septembre 2005, Avis sur un avant-projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal bon de commande véhicules automobiles neufs (Arrêté royal du 9 juillet 2000 relatif aux informations essentielles et aux conditions générales de vente devant figurer sur le bon de commande des véhicules automobiles neufs), p. 7-8.

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

En outre, la question est de savoir si la loi permet au garant de prévoir dans la garantie commerciale des clauses limitant les droits légaux du consommateur, à condition qu'il mentionne clairement dans la garantie commerciale que le consommateur conserve la possibilité de se prévaloir sur ses droits légaux.

Il n'est pas du ressort de la Commission de donner une réponse à cette question. Mais la Commission doit avoir un point de départ pour l'appréciation des clauses.

Les dispositions légales semblent claire à la Commission : la garantie « commerciale » ne peut priver les consommateurs de leurs droits légaux. Il s'agit de toutes les garanties tombant sous la définition de l'article 1649*bis*, § 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup>, du Code civil : celles du vendeur ou celles émanant d'un tiers mais au profit du vendeur, ainsi que celle du « fabricant ».

Cela n'empêche pas le vendeur, quelqu'un qui agit pour lui, ou le fabricant, d'offrir une garantie, payante ou non, ne donnant pas aux consommateurs les droits précisés par la loi. Selon la loi, cette garantie doit prévoir que les consommateurs conservent leurs droits légaux et qu'il n'est pas porté atteinte à ces droits par la garantie offerte. Les consommateurs qui acceptent cela, le font donc sans perdre leurs droits légaux. Ils ne sont dès lors pas tenus de faire appel exclusivement à cette garantie (commerciale). La garantie offerte ne peut créer aucun malentendu à ce sujet.

Une telle garantie commerciale présente cependant de l'utilité. Dans les contrats examinés par la Commission, les situations suivantes le démontrent.

En premier lieu, les garanties commerciales les plus courantes sont des garanties « prolongées ». Elles valent pour une période plus longue que la période légale de deux ans. Après cette période, les droits minimum légaux du consommateur issus de la législation discutée ne valent plus. Toutefois la convention sur la garantie est conclue de préférence ou nécessairement dès la formation du contrat de vente. La garantie prévoit alors valablement les droits du consommateur pour la période qui suit la période légale de deux ans. Il faut ajouter pour être complet, que le consommateur est encore protégé pendant cette période par la réglementation légale des vices cachés et que les clauses qui y dérogent sont abusives et nulles sur base de l'article 74, 14<sup>o</sup>, de la LPMC.

En second lieu, il y a la période de deux ans de la garantie légale elle-même. Les dispositions légales offrent une protection aux consommateurs. C'est la raison pour laquelle ils peuvent renoncer à cette protection lorsqu'ils le font en connaissance de cause, ce qui signifie que c'est seulement après avoir notifié le défaut au vendeur final (art. 1649*octies* du Code civil) qu'ils peuvent renoncer volontairement et sciemment. En d'autres mots, ce n'est qu'après avoir constaté (connu) le défaut de conformité du produit livré (avec celui qui a été commandé, acheté) et qu'après avoir eu connaissance de la signification de la protection légale dont ils bénéficient qu'ils peuvent renoncer à cette protection légale. Ils peuvent à ce moment faire appel à la garantie (commerciale) offerte lorsqu'ils s'aperçoivent qu'ils peuvent être privés d'un droit mais qu'en compensation, une situation meilleure leur est offerte. En faisant appel à la garantie, ils portent le défaut à la connaissance du vendeur (au sens de l'article

1649 *octies* du Code civil) et ils confirment leur acceptation des clauses. Dans ces circonstances, les « limitations » de leurs droits ne sont pas nulles (art. 1649 *osties* du Code civil).

Un cas-type d'une telle garantie commerciale est celui où le vendeur n'exige pas que le consommateur prouve le défaut de conformité existant au moment de la livraison. Tout défaut apparaissant dans les six mois, est présumé avoir existé à la livraison (art. 1649 *quater*, § 4, du Code civil). Pour ce qui concerne le défaut apparaissant plus tard, le consommateur doit prouver son existence à la livraison. Ceci peut être « difficile » ou « vraisemblablement durer longtemps » pour les consommateurs. Une garantie qui a pour effet que les consommateurs « ramènent simplement » un produit qui ne fonctionne pas (plus) (sans la preuve de la livraison dont question), et qu'ensuite le produit est alors réparé ou remplacé au choix du garant, peut sembler une meilleure situation pour des consommateurs. Ils perdent dans cette garantie, le droit de choisir eux-mêmes la réparation ou le remplacement. Mais ils peuvent juger que cette perte est compensée par la non exigence de la preuve qu'ils devraient donner à ce moment – après les six mois. Comme cela a déjà été écrit, ceci vaut en supposant que le consommateur accepte, en connaissance de cause, les clauses contractuelles sur la garantie offerte, et ceci après l'apparition du défaut et sa notification au vendeur final. Il est à noter que les consommateurs sont protégés par les règles sur les pratiques commerciales déloyales de la LPMC (art. 83 et sq. de la LPMC) contre des pratiques trompeuses ou agressives de la part du garant au moment où les consommateurs doivent décider de faire appel ou non à la garantie commerciale.

#### 4. Vices cachés

Après l'expiration de la garantie légale, le vendeur est toujours redevable d'une garantie pour les vices cachés. En application de l'article 74, 14 de la LPMC, les clauses contractuelles ne peuvent comporter aucune limitation à cette obligation de garantie créée par le Code civil. La garantie commerciale ne peut par conséquent pas comporter de limitation au recours dont dispose le consommateur sur la base des vices cachés.

#### 5. Garantie, contrats d'assurance en rapport avec le bien de consommation et contrats de maintenance<sup>25</sup>

Comme signalé dans l'introduction, la garantie commerciale concerne tout *engagement d'un vendeur ou d'un producteur* à l'égard du consommateur de rembourser le prix payé, ou de remplacer, de réparer ou de s'occuper d'une façon quelconque du bien s'il ne correspond pas aux conditions énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité y relative.

Sont à distinguer les contrats d'assurance, que le consommateur peut conclure avec un tiers, le vendeur ou les producteurs, par lesquels il s'assure moyennant paiement contre les risques éventuels en rapport avec le bien de consommation, quelle que soit la cause du défaut du bien.

---

<sup>25</sup> Voir à ce sujet, en détails, le Chapitre 2, IV Garanties, assurances et contrat de maintenance.

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

Il arrive également souvent qu'un vendeur offre au consommateur un contrat de maintenance, qui permet au consommateur, contre paiement d'un montant fixe, pour une période déterminée, de s'adresser au vendeur pour tout problème qui se présenterait en rapport avec le bien acheté.

En ce qui concerne de tels contrats d'assurance et de maintenance, la CCA. fait remarquer que la présentation d'un tel service facultatif supplémentaire ne peut aucunement induire le consommateur en erreur quant à la nature du service. Il arrive trop souvent qu'une confusion soit créée avec la garantie légale ou encore qu'il s'agisse d'une sorte de garantie commerciale.

Toute présentation erronée des choses qui amène le consommateur ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement, peut être qualifiée de pratique commerciale trompeuse (art. 88 de la LPMC)<sup>26</sup>.

Ensuite, la Commission rappelle<sup>27</sup> que, pour l'appréciation d'un déséquilibre manifeste, il est notamment tenu compte de la clarté et de la compréhension de la clause ou de la combinaison de clauses (art. 73, alinéa 2, juncto article 40, § 1<sup>er</sup>, de la LPMC) et de la manière dont l'entreprise a informé le consommateur des caractéristiques et des conditions de la garantie commerciale (art. 73, alinéa 1<sup>er</sup>, de la LPMC)<sup>28</sup>. Cela vaut également si la « présentation » concerne l'objet même du contrat complémentaire (art. 73, alinéa 3, de la LPMC). Comme il résulte du chapitre 2<sup>29</sup>, les exclusions reprises dans la police d'assurances, même s'il s'agit ici de l'objet du contrat, sont toujours à apprécier et peuvent être déclarées abusives lorsqu'elles ne sont ni suffisamment claires, ni compréhensibles.

## 6. Caractère obligatoire de la garantie – Cessibilité de la garantie à tout acheteur

L'article 1649<sup>septies</sup>, § 1<sup>er</sup>, dispose que toute garantie lie celui qui l'offre selon les conditions fixées dans la déclaration de garantie et dans la publicité y afférente. Cela signifie donc que tout acheteur (consommateur) qui a acheté le bien peut exiger le respect de la garantie commerciale.

Les clauses qui énoncent que la garantie n'est pas cessible et n'est pas appliquée en cas de changement de propriétaire, peuvent donc avoir pour effet une limitation abusive des droits du consommateur.

---

<sup>26</sup> Voir déjà ci-dessus, au point 1.

<sup>27</sup> Voir déjà ci-dessus, point 1.

<sup>28</sup> Voir à ce sujet notamment C.C.A. 26 du 16 décembre 2009, Avis sur les clauses contractuelles dans les contrats entre un architecte et son client, p. 12.

<sup>29</sup> Chapitre 2, IV, 2, assurances et garantie légale, dernier alinéa.

## Chapitre 2. Remarques résultant de l'examen des conditions contractuelles individuelles

### I. Obligation d'information sur les conditions contractuelles de la garantie commerciale

#### a. absence de communication préalable des conditions et de la portée de la garantie commerciale

Si l'entreprise veut se prévaloir des conditions restrictives de la garantie commerciale à l'encontre du consommateur, elle doit communiquer ces conditions au consommateur préalablement à la conclusion du contrat de telle sorte que le consommateur approuve les conditions contractuelles en connaissance de cause. Ceci résulte du droit commun des contrats. Dans ce contexte, l'article 4 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (ci-après la LPMC) impose à l'entreprise l'obligation de donner au consommateur, au plus tard au moment de la conclusion du contrat, les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques les plus importantes du produit et aux conditions de vente. L'entreprise doit donc également informer le consommateur de la portée de la garantie ou de la police d'assurances vendue conjointement avec la chose.

Dans une série de cas examinés par la Commission, les conditions de la garantie commerciale n'ont pas été communiquées préalablement au consommateur. Dans ces cas également, une information correcte concernant la garantie commerciale sous la forme d'une police d'assurance faisait défaut.

52

L'absence de communication préalable des conditions de vente et le manque d'information constituent non seulement une infraction à la réglementation générale du droit des contrats mais également à la réglementation sur l'information précontractuelle de l'article 4 de la LPMC. Il s'agit aussi en règle générale d'une pratique commerciale trompeuse (une omission trompeuse) au sens de l'article 90, § 1<sup>er</sup>, de la L.P.M.C, pour lequel vaut, le cas échéant, la sanction civile de l'article 41 de la LPMC.

La Commission signale également dans le contexte des conséquences des infractions, l'article 40, § 1<sup>er</sup>, dernier alinéa, de la LPMC. Un contrat entre une entreprise et un consommateur peut notamment être interprété en fonction des pratiques commerciales en relation directe avec celui-ci. A titre d'exemple, une garantie est préconisée sans signaler les limites de cette garantie qui ne sont pas usuelles ou raisonnablement prévisibles par le consommateur moyen. La Commission est d'avis que tel est le cas d'une garantie commerciale payante offerte sans informer qu'elle ne commence à courir qu'à l'expiration de la garantie d'usine. Le juge peut alors décider que ces limitations ne sont pas d'application au consommateur. A défaut d'information quant à cette limitation, le consommateur pourrait se prévaloir de la garantie payante elle-même.

#### b. renvoi au site internet pour les conditions

Les entreprises disposant d'un site internet bien construit, publient en règle générale leurs conditions générales de garantie sur ce site internet. Les conditions de la garantie commer-

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

ciale ou de la police d'assurance qui doit avoir le même effet ne se retrouvent pas toujours sur le site internet. Dans un des cas examinés, il a été prévu que le client doit consulter les conditions sur le site internet et qu'ensuite il en reçoive une copie à la livraison. Le client peut alors difficilement retracer la conformité des conditions de la copie avec celles du site internet. Cette manière d'agir est contraire à l'article 74, 21°, et 26°, de la LPMC et à l'article 2, 28°, de la LPMC

### c. conditions générales de la garantie commerciale introuvables ou à peine, ou de manière incohérente, sur le site internet

S'il est possible d'acheter des biens par internet et si une garantie commerciale est offerte au consommateur, alors le vendeur doit communiquer les conditions générales au consommateur, préalablement à la conclusion du contrat .

La Commission constate que les conditions particulières de la garantie commerciale, soit ne se retrouvent pas sur le site internet de quelques vendeurs, soit sont parfois difficiles à retrouver en raison de leur emplacement sur le site internet, soit se retrouvent de manière éparses sur le site internet, en reprenant, par exemple, dans les « conditions générales de vente » également les « conditions générales de réparation ». Il apparaît, à la lecture des conditions de réparation qu'elles peuvent aussi bien porter sur la garantie commerciale que sur les droits contractuels et/ou légaux du consommateur en cas de défaut de conformité ; la cohérence entre ces deux types de clauses n'est pas toujours claire.

Parfois, le vendeur se limite à un texte général racoleur avec une explication générale sur la garantie commerciale sans reprendre les conditions contractuelles particulières de la garantie.

53

---

### d. illisibilité des conditions générales

L'exigence de clarté et de compréhension de l'article 40, § 1<sup>er</sup>, de la LPMC, implique non seulement que les clauses doivent être formulées de manière telle que le consommateur puisse comprendre les droits essentiels et les obligations, mais aussi que les clauses soient « formellement lisibles ». Ceci exige entre autres qu'elles soient affichées dans une police claire et pas trop petite.

La Commission constate que tel n'est pas le cas pour une série des conditions contractuelles examinées ; elles étaient affichées dans une police à peine lisible.

### e. obligations spécifiques d'information pour les contrats d'assurances

Lorsque la « garantie commerciale » concerne une assurance, des obligations spécifiques d'information sont d'application. La Commission signale entre autres l'article 15 de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises

d'assurances<sup>30</sup>, et les dispositions générales, par exemple concernant la formation du contrat<sup>31</sup>, telles qu'elles résultent de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre<sup>32</sup>.

## II. Tromperie sur les caractéristiques de la garantie commerciale et sur les droits légaux du consommateur en cas de défaut de conformité

La Commission signale la règle de l'article 40, § 2, alinéa 2, de la LPMC selon laquelle un contrat entre une entreprise et un consommateur peut être interprété notamment en fonction des pratiques commerciales en relation directe avec celui-ci. La Commission a examiné l'impact que peut avoir la façon de présenter la garantie commerciale sur la relation contractuelle et elle a attiré l'attention sur l'interdiction pour l'entreprise d'induire le consommateur en erreur sur ses droits légaux. La Commission formule les remarques suivantes<sup>33</sup>.

### *i) Tromperie sur la garantie commerciale*

De manière générale, la Commission souligne que la façon dont certains vendeurs présentent leur garantie commerciale est parfois trompeuse, puisque des éléments, essentiels pour le consommateur moyen, à tout le moins : que le consommateur s'attend à trouver dans la garantie sont exclus contractuellement.

C'est, par exemple, le cas lorsque le vendeur n'informe de l'entrée en vigueur de la garantie payante qu'à l'expiration de la « garantie d'usine », ou lorsque n'apparaît pas clairement la relation entre la garantie commerciale du vendeur (distributeur) et la garantie légale à laquelle il est tenu ou avec d'autres garanties commerciales telle que par exemple celle de « la garantie d'usine ». Tel est encore le cas pour l'exclusion de la garantie d'usine d'une garantie d'assurance ayant pour objet entre autres la réparation ou le remplacement de l'appareil assuré et lorsque ceci n'est pas suffisamment clair.

Si un distributeur offre une garantie payante avec exclusion de tous les défauts qui seraient couverts par la garantie d'usine et/ou avec exclusion des défauts qui relèveraient de la garantie légale, le fait de ne pas mentionner de telles limites doit avant tout être considéré comme une omission trompeuse<sup>34</sup>.

### *ii) Tromperie sur les droits légaux du consommateur*

---

30 Une coordination officieuse est en consultation sur le site internet de la FSMA. Cet arrêté royal a été modifié en dernier lieu par l'arrêté royal du 27 septembre 2009, MB 15 octobre 2009.

31 Article 5 Loi assurances terrestres. Voir note de bas de page suivante.

32 MB 20 août 1992.

33 La Commission fait remarquer à ce sujet qu'elle est compétente pour recommander « 2° l'insertion de mentions, clauses et conditions qui lui paraissent nécessaires pour l'information du consommateur ou dont l'absence lui paraît créer un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties, au détriment du consommateur de » (voir art. 78, § 1<sup>er</sup>, 2°, de la LPMC).

34 Voir les articles 88, 2°, et 90, §§ 1 et 2, LPMC.



Choisir la garantie commerciale (payante) ou se prévaloir simplement des dispositions de la garantie légale est un choix économique et individuel du consommateur qui doit se faire en connaissance de cause.

La présentation de la garantie commerciale vient tout juste d'être évoquée (voir i). Il faut aussi rappeler l'obligation d'information correcte pour ce qui concerne la garantie légale. La LPMC prévoit que « les droits du consommateur, en particulier le droit de remplacement ou de remboursement en application des dispositions de la loi du 1<sup>er</sup> septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation, ou les risques qu'il peut encourir<sup>35</sup> » consistent en des éléments essentiels sur lesquels le consommateur ne peut être trompé. En outre, l'article 1649septies, § 2, premier alinéa, du Code civil prévoit encore en particulier qu'il doit être clairement indiqué dans la garantie commerciale, l'existence de droits légaux du consommateur, au titre de la législation nationale applicable régissant la vente des biens de consommation et il doit être clairement indiqué que ces droits légaux ne sont pas affectés par la garantie (commerciale).

La Commission attire l'attention sur ces dispositions et sur les deux dispositions qui suivent. L'article 74, 14<sup>o</sup>, de la LPMC prévoit que, toute « clause ou condition » qui a pour objet de diminuer ou de supprimer la garantie légale en matière de vices cachés ou l'obligation légale de délivrance d'un bien conforme au contrat est une clause abusive. L'article 40, § 2, second alinéa, de la LPMC prévoit qu'un contrat entre une entreprise et un consommateur peut être interprété notamment en fonction des pratiques commerciales en relation directe avec celui-ci.

La Commission considère les (combinaisons de) clauses suivantes comme abusives :

a) Limitation de la garantie légale lors de la présentation

- Des clauses contractuelles qui ne renseignent pas de façon adaptée, ses droits au consommateur. La Commission a ainsi rencontré des clauses contractuelles contenant des dispositions concernant la notification de défauts. Il s'agissait d'une garantie commerciale. Ce régime contractuel pour la notification des défauts laisse au consommateur l'impression qu'il doit être de toutes façons respecté. Ce n'est que plus loin dans le texte qu'il y a un renvoi aux dispositions impératives relatives au défaut de conformité pour l'acheteur qui est un consommateur. Le vendeur concerné se profile en tant que vendeur sur le marché des consommateurs.
- Des clauses font croire au consommateur que des frais de devis doivent en tous cas obligatoirement être payés, en joignant, par exemple par produit, un tableau représentant les frais de devis pour « garantie ». Ces frais devraient, ainsi que le tableau le laisse croire, également être payés, même si l'on se prévaut de la garantie légale.
- Des clauses qui, pour l'application de la garantie, renvoient directement au fabricant et qui donnent l'impression que seule la garantie du fabricant s'applique en cas de

---

<sup>35</sup> Voir art. 88, alinéa 2, 7<sup>o</sup>, de la LPMC.

défaut. La Commission a également rencontré de nombreux cas renvoyant, pour le « service après-vente », et notamment en cas de défaut, explicitement et exclusivement aux fabricants des produits vendus. Les numéros de téléphone des fabricants sont donnés par marque de produits. De telle sorte que le consommateur comprend que si le fabricant ne trouve pas de solution, le distributeur n'est pas non plus tenu responsable.

#### b) Tromperie sur la garantie légale

Le vendeur peut, dans ses conditions générales, indiquer de manière générale que le consommateur a des droits légaux et que la garantie légale et l'exercice de ces droits ne sont pas affectés par la garantie commerciale. Le vendeur peut également renvoyer à des brochures sur les droits légaux, comme celles mises à disposition par les autorités<sup>36</sup>. Les conditions générales donnent parfois des détails sur cette garantie légale. La Commission a cependant rencontré des présentations d'éléments donnant au consommateur moyen une mauvaise image des droits légaux dont il dispose en cas de défaut de conformité<sup>37</sup>.

- Le vendeur mentionne bien, par exemple, le délai de deux ans dans lequel tout vendeur est responsable vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité ainsi que le délai minimal de notification de deux mois, mais non la présomption de défaut de conformité durant les six premiers mois.
- Dans un autre cas, de la publicité a été faite d'une manière très explicite concernant la garantie commerciale prolongée. Bien qu'il n'y ait pas d'obligation légale de signaler au consommateur la réglementation en matière de vices cachés du droit des contrats, en vigueur également après la garantie légale, la Commission est d'avis que la présentation de ces éléments est ici mauvaise.

Il s'agit de l'exemple suivant :

*« Vous avez probablement déjà été confronté à ce problème : vous achetez un appareil coûteux d'une bonne marque et, au bout d'un certain temps, il tombe en panne. « Pas de souci, il est encore sous garantie », pensez-vous. Jusqu'au moment où vous sortez le bon de vente... et constatez que cela fait trois ans que vous avez acheté l'appareil. Bye-bye la garantie, bonjour les frais! ».*

Ceci est présenté comme si le consommateur ne dispose plus d'aucune garantie légale alors que la réglementation générale des vices cachés reste en vigueur.

De manière plus générale, l'exemple suivant :

---

<sup>36</sup> Comme celle mise à disposition par le SPF Economie sur son site internet : [http://economie.fgov.be/fr/binaries/Les\\_garanties\\_en\\_cas\\_de\\_vente\\_de\\_biens\\_de\\_consommation\\_tcm326-98573.pdf](http://economie.fgov.be/fr/binaries/Les_garanties_en_cas_de_vente_de_biens_de_consommation_tcm326-98573.pdf)

<sup>37</sup> Comme il ressort de la jurisprudence européenne, il peut être considéré comme essentiel, si le vendeur développe certains aspects spécifiés par des dispositions législatives ou réglementaires impératives, qu'il en informe le consommateur : voir CJUE, 26 avril 2012, série C-472/10, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, contre Invitel Távközlési Zrt.

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

*« Sur tous nos produits électroménagers, vous bénéficiez d'une garantie standard de 2 ans. Si vous souhaitez profiter pleinement et durablement de vos appareils, Kréfel vous propose la Garantie Prolongée jusqu'à 5 ans. »*

Ici aussi, cette communication donne l'impression que le consommateur n'a plus de droits légaux à l'expiration du délai de deux ans.

### III. Clarté des dispositions relatives à la garantie commerciale

#### A. Clarté de la garantie commerciale

Comme expliqué dans la partie générale, le consommateur qui se voit offrir une garantie commerciale, doit au moins être clairement informé des éléments essentiels suivants :

##### (1) La portée de la garantie

En l'occurrence, les exclusions doivent être clairement mentionnées, par exemple le fait que le consommateur doit d'abord avoir recours à la garantie d'usine.

##### (2) la durée de la garantie

Non seulement la garantie prolongée proprement dite, mais également le point de départ pour le cas où la garantie commerciale ne s'applique pas à partir du jour 1 mais, par exemple, seulement après deux ans.

##### (3) le nom et l'adresse du garant

#### B. Lecture conjointe avec d'autres conditions et rapport entre les différentes conditions

Il résulte de l'exigence de clarté et de compréhensibilité de l'article 40 de la LPMC que les clauses doivent être rédigées de telle sorte que le consommateur soit capable d'avoir une bonne vue d'ensemble des droits et obligations essentiels (transparence formelle)<sup>38</sup> et que les clauses contractuelles soient formulées clairement pour le consommateur moyen (transparence matérielle).

##### *1° Imprécision sur le rapport entre la (les différentes) garantie(s) commerciale(s) et la garantie légale*

La Commission constate tout d'abord, lors de son examen, qu'il est difficile de comprendre l'articulation entre les différentes « garanties » d'application et les conditions applicables de ces garanties respectives.

Ainsi, il y a parfois, également en raison des mots utilisés, une absence de clarté sur la nature du droit ou sur ses conditions : s'agit-il d'une garantie du vendeur final ou d'une garantie du fabricant, d'un « droit d'échange » gratuit dans les 15 premiers jours ou de réparation en

---

<sup>38</sup> Voir plus haut, point l. d), avec l'exemple des conditions contractuelles ou des conditions d'assurances dans une police illisible.

général. Ainsi, chez un distributeur déterminé, la différence entre la « garantie » (conditions générales), la garantie, l'échange ou la réparation d'appareils électriques ou électroménagers et la « garantie distributeur » qui concerne un échange dans les 15 premiers jours n'est pas claire. Ainsi aussi, un autre distributeur mentionne sur son site internet qu'une garantie contractuelle est octroyée pour certains produits, mais dans les rares cas dans lesquels une telle garantie figure sur la fiche du produit, il semble s'agir de la garantie d'usine.

### *2° Lecture conjointe des différentes dispositions relatives à la garantie et à la réparation*

Comme cela a déjà été évoqué, chez certains distributeurs, la corrélation entre d'une part les conditions générales de vente et les dispositions en matière de « garantie » et d'autre part les conditions générales de réparation n'est pas claire. Bien que ces « conditions de réparation » – qui dans une série de cas ne pouvaient être consultées – concernent en principe des réparations en dehors de la garantie, certains aspects de la garantie légale y sont également réglés, à savoir les modalités générales de présentation des produits en vue d'une réparation.

## **IV. Garantie, assurances et contrat de maintenance**

### **1. Distinction entre assurance, garantie payante, contrat de maintenance**

Comme nous l'avons déjà expliqué dans la partie générale, une garantie (payante ou non) est « tout engagement d'un vendeur ou d'un producteur à l'égard du consommateur de rembourser le prix payé, ou de remplacer, de réparer ou de s'occuper d'une façon quelconque du bien s'il ne correspond pas aux conditions énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité y relative » [art. 1649 *bis*, § 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup>, du Code civil].

Les « garanties » commerciales payantes rencontrées par la Commission dans la pratique prennent différentes formes. Il s'agit parfois clairement d'une assurance contractée pour une période déterminée, quelle que soit la cause du sinistre. Parfois, les entreprises offrent également un contrat de « maintenance » par lequel elles s'engagent à assurer la maintenance et la réparation pour un délai déterminé moyennant paiement d'un montant (annuel) fixe.

Pour d'autres « garanties », il est moins clair s'il s'agit (également) d'une assurance, puisque celles-ci portent spécifiquement sur des « défauts de conformité », par exemple, des défauts de matériel ou de fabrication, des pannes causées par un dérangement technique, des fautes de conception, de construction, etc.. Pour cette « garantie prolongée », un montant fixe est payé pour la réparation ou le remplacement (dont le montant dépend parfois du prix d'achat du bien concerné) et, si le bien ne peut pas être réparé, un prix est remboursé qui est réduit à partir de la deuxième année, parfois il n'y a pas de remboursement mais le consommateur reçoit un bon d'achat.

D'un point de vue conceptuel, une garantie, et par analogie également un contrat de maintenance, diffère d'une assurance. En cas de garantie, le garant s'engage à une obligation supplémentaire vis-à-vis du consommateur. L'assurance concerne une indemnité ou une prestation au cas où un risque déterminé se présente.

Si le risque décrit porte sur tout « défaut de conformité du bien » et est couvert par un contrat conclu directement par l'assureur et l'acheteur, il convient de faire attention à ce qui suit. Si l'assurance prend cours immédiatement, alors au cours des deux premières années, tant la garantie légale que l'assurance sont d'application. L'assurance peut présenter un avantage, par exemple, parce que, aussi après la première période de six mois, elle ne fait peser sur le consommateur aucune charge de la preuve du défaut de conformité de la chose. Mais le consommateur conserve les droits légaux du régime de garantie. Si l'assurance prend cours à l'expiration des deux ans de la garantie légale, alors demeurent uniquement d'application l'assurance et le régime général des vices cachés. Le consommateur ne peut pas être privé des droits essentiels de ce dernier.

Si la garantie payante prend la forme d'une assurance, le contrat d'assurance conclu ne vaut qu'entre l'assureur et l'assuré, alors qu'une garantie porte sur la qualité promise du bien. L'assurance conclue ne sera donc pas cessible, alors que tel est normalement le cas pour une garantie.

Compte tenu de cette distinction, il est donc essentiel que l'acheteur, qui est un consommateur, et qui conclut un contrat d'assurance pour tout défaut au bien, soit informé d'une manière claire et non équivoque qu'il s'agit d'une assurance.

Etant donné que, si « l'assurance » concerne tout « défaut de conformité du bien de consommation », il s'agit dès lors d'une garantie, l'offre par le vendeur de l'assurance doit également indiquer clairement que le consommateur a des droits légaux et que les droits légaux ne sont pas affectés par cette garantie, ainsi que les données essentielles de cette garantie.

Si l'assurance porte non seulement sur un « défaut de conformité du bien acheté », mais couvre également, par exemple, tout sinistre, quelle que soit la cause du sinistre, la dénomination de « garantie complémentaire », alors qu'il s'agit en réalité d'une assurance complémentaire sinistre ou vol, est trompeuse et imprécise dans le chef du consommateur.

## 2. Assurances et garantie légale

L'assurance complémentaire offrant une couverture complémentaire en cas de défaut de conformité doit également tenir compte du point de départ dont il est question dans la partie générale et des remarques formulées à la rubrique V en ce qui concerne la limitation éventuelle des droits que le consommateur puise de la réglementation sur la garantie légale<sup>39</sup>.

Des limites telles qu'elles découleraient de l'assurance ne peuvent ensuite être invoquées vis-à-vis du consommateur que dans la mesure où le consommateur a tout d'abord été expressément informé des éléments essentiels de la police. Ce sont en général : les risques assurés, le montant maximum du dédommagement et des franchises éventuelles, et les exceptions principales (par exemple, pas les défauts couverts par la garantie d'usine).

---

<sup>39</sup> Voir Chapitre 1, point 3.e), et la rubrique V ci-après.

La Commission rappelle la règle selon laquelle le caractère abusif de limites qui ne sont pas clairement définies et qui ne sont pas prises en considération pour l'évaluation de la prime à verser par le consommateur peut, sur base du manque de clarté tel que visé à l'article 73, deuxième alinéa, de la LPMC, encore être apprécié sur base de la norme générale (art. 2, 28°, de la LPMC)<sup>40</sup>.

*Par exemple :*

*« Les garanties d'assurance commencent au moment que la garantie d'usine prend fin. »*

Une telle limitation d'une assurance payante qui n'est pas communiquée de manière expresse au preneur d'assurance, mais qui se retrouve seulement in fine du texte des conditions contractuelles, est abusive selon la Commission des Clauses Abusives sur la base de l'article 2, 28°, de la LPMC et l'exigence de transparence comme explicité à l'art. 73, deuxième alinéa, de la LPMC. De plus, dans ce cas, les conditions de la garantie d'usine, et en particulier la durée de la garantie d'usine, devraient être communiquées clairement au consommateur souhaitant de la clarté sur le point de départ du contrat d'assurance conclu.

## **V. Garantie commerciale vs. garantie légale et avantages que la garantie commerciale doit offrir- corrélation des différentes garanties commerciales**

### **V.I. Garantie commerciale vs. légale**

60

Le choix du consommateur d'opter pour une garantie commerciale (payante ou non) ou de se prévaloir de la garantie légale est un « choix économique », et pour effectuer ce choix en « connaissance de cause », l'article 1649<sup>septies</sup> du Code civil a été adopté, qui prévoit notamment les exigences minimales suivantes.

**a.** Le consommateur doit toujours être informé clairement du fait que la garantie commerciale offerte n'affecte pas ses droits légaux en cas de défaut de conformité. Si cette information est uniquement donnée au moyen de petits caractères, le vendeur étant « formellement » en conformité avec l'article 1649<sup>septies</sup>, mais le consommateur ne sachant pas, dans de nombreux cas, qu'il peut opter pour la garantie légale, alors cette obligation n'a pas été respectée.

**b.** Le contenu de la garantie et les données essentielles pour pouvoir utiliser la garantie doivent être mentionnés dans un langage clair et compréhensible.

- Il faut par exemple savoir clairement à partir de quand la garantie commerciale est d'application. Si la garantie prolongée ne commence, par exemple, à courir qu'après deux ans, il faut le mentionner expressément.

---

<sup>40</sup> Voir plus haut, Chapitre 1, point 5, dernier alinéa.

- Si la garantie commerciale payante est offerte sous la forme d'une assurance et que celle-ci n'est par conséquent pas cessible, il faut mentionner clairement qu'il s'agit d'une assurance et que les droits du consommateur résultant de l'assurance ne sont pas cessibles.

c. Bien que ce soit au consommateur de choisir en connaissance de cause la garantie commerciale, et a fortiori la garantie commerciale payante qu'il conclut avec le vendeur, les clauses qui directement ou indirectement limitent ou excluent les droits légaux du consommateur résultant des dispositions impérative de la garantie légale, sont nulles<sup>41</sup> et elles peuvent également être considérées comme des clauses abusives en vertu de l'article 74, 14°, de la LPMC La Commission se réfère à ce sujet à son explication sur l'articulation entre la garantie commerciale et la garantie légale au Chapitre 1<sup>er</sup> <sup>42</sup>.

La garantie commerciale ne peut certainement pas, répétons-le, être présentée comme si le consommateur n'avait pas d'autre choix et ne pouvait bénéficier que de cette garantie. Il faut toujours mentionner que la garantie commerciale est indépendante de la garantie légale.

La Commission estime que *ne* sont *pas* abusives à ce point de vue :

- Des clauses qui limitent la garantie commerciale à un délai d'un an, mais dans la mesure où la protection va plus loin que ce qui découle du régime légal. Il faut dès lors mentionner clairement que les droits légaux du consommateur ne sont pas affectés par cette garantie.
- Des clauses qui, si la réparation ou le remplacement sont disproportionnés, prévoient un montant déterminé dégressif de remboursement (100 % la première année, 75 % après un an à 18 mois, et 50 % pour une constatation du défaut après 18 mois). Selon la Commission, ceci ne constitue pas une réduction par rapport au régime de l'article 1649 *quinquies*, § 3, du Code civil.

Comme la charge de la preuve d'un défaut de conformité incombe en effet au consommateur après les six premiers mois (art. 1649 *quater*, § 4, du Code civil) pendant lesquels il y a présomption légale de défaut de conformité, nous pouvons dire que ce n'est pas une réduction par rapport à la garantie légale.

La Commission estime que sont *cependant* abusives :

- L'indemnité sous la forme d'un bon d'achat au cas où les frais de réparation sont disproportionnés ;
- Des garanties commerciales payantes offertes sous la forme de contrats d'assurance, où il est prévu que le consommateur doit payer pour faire valoir ses droits dans les six premiers mois, alors qu'il peut faire valoir ces droits gratuitement en vertu de la garantie légale.

---

<sup>41</sup> Art. 1649 *octies* du Code civil.

<sup>42</sup> Voir point 3.e) du Chapitre 1<sup>er</sup>.

## V.II. Articulation entre différentes garanties commerciales

Dans certains cas, la corrélation entre les différentes garanties n'est pas claire. Dans un des cas examinés, il n'est pas question tout d'abord de la garantie légale mais de la manière d'agir en cas de défauts. Il semble qu'il s'agisse ensuite de ce que l'on entend par « garantie du fabricant ». Il existe aussi la possibilité d'une garantie supplémentaire que l'on peut acheter et qui est d'application après échéance de la « garantie du fabricant ». En fin de réglementation, il est indiqué qu'il n'y a pas d'atteinte aux droits légaux de l'acheteur qui a la qualité de consommateur.

Le point de départ doit être que le consommateur a de toutes façons les droits résultant de la réglementation légale de la garantie. Ceux-ci doivent lui être donnés par le vendeur.

Comme (beaucoup) d'autres, le vendeur ici visé offre différents produits qui proviennent « finalement » de différents fabricants. Le vendeur lui-même ne dispose pas d'un atelier technique, comme par exemple, pour des réparations..

Le renvoi à la « garantie d'usine » et aux points de contact de différents fabricants en cas de défectuosité peut être considéré de deux manières.

La première est la suivante. Sans information complémentaire au consommateur, on doit, pour la période de garantie légale, considérer ce renvoi comme la désignation d'un agent d'exécution qui organise la garantie pour le compte du vendeur. Le consommateur conserve ses droits vis-à-vis du vendeur et s'adresse au fabricant. L'organisation, entre lui-même et le fabricant, de l'intervention du fabricant par le simple vendeur, n'est pas l'affaire du consommateur. Ses droits résultant de la garantie légale ne peuvent pas être limités.

La deuxième lecture est la suivante. Comme le vendeur n'a pas d'atelier technique, il a obtenu de la part du fabricant que celui-ci offre une garantie commerciale au dernier acheteur (qui achète à ce vendeur). Il s'agit d'une stipulation pour autrui, c'est-à-dire l'acheteur (consommateur). Ce dernier a donc des droits vis-à-vis du fabricant.

Durant la période de la garantie légale, cette clause du vendeur au bénéfice de l'acheteur (consommateur) ne peut avoir pour effet de réduire les droits du consommateur par rapport à ceux du régime légal de la garantie. C'est le vendeur qui en demeure finalement tenu. Cette garantie d'usine pourrait également être donnée pour un temps plus long que celui de la garantie légale.

Alors, se pose la question de la répercussion de cette garantie sur l'action que le dernier acheteur pourrait introduire directement contre le fabricant, en tant que premier vendeur, sur base du régime (permanent) des vices cachés du droit commun de la vente. Lorsque la garantie d'usine est plus favorable, il n'y a aucun problème. Si la garantie d'usine est plus limitée que le régime des vices cachés, se pose la question de la renonciation du consommateur à une action directe en sa qualité de dernier acheteur (l'action des acheteurs précédents contre le vendeur) contre le premier vendeur. Pour être admise, la renonciation aurait dû être stipulée comme condition de la promesse dans le cadre de la stipulation pour autrui. La Commission des clauses abusives ne doit pas répondre à la question. En effet, dans aucune



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

des conditions générales connues de la CCA, n'apparaît explicitement une telle condition de « renonciation ». Et ceci serait de toute façon une exigence pour son fonctionnement. En outre, une telle clause serait en infraction à l'article 74, 14°, de la LPMC.

Comme il a été dit, en cas de manque d'information complémentaire du consommateur, il faut choisir la première lecture de telles clauses concernant le renvoi.

Les clauses et l'information les concernant, telles que lues par la Commission ne sont en aucun cas claires.

## VI. Clauses qui réduisent la garantie légale (art. 74, 14°, de la LPMC)

De nombreuses conditions examinées traitent de la garantie légale dans une clause séparée. La Commission répète que les clauses concernées, lues parfois conjointement avec les dispositions sur le service après-vente et les conditions de réparation, donnent souvent l'impression :

- que le consommateur doit payer pour bénéficier de la garantie légale, en reprenant un tableau avec des frais de devis par produit ;
- que le consommateur doit s'adresser directement au fabricant, dans la mesure où, dans sa rubrique service après-vente, le vendeur renvoie par produit directement aux fabricants et prévoit une énumération explicite des différents fabricants, en indiquant leur numéro de téléphone ;
- qu'elles limitent contractuellement dans tous les cas la garantie à un an pour les « produits d'exposition » ou les modèles d'exposition.

Le manque de conformité doit être évalué au moment de la conclusion du contrat. A ce moment, un bien doit offrir la qualité promise par le vendeur ou la qualité à laquelle le consommateur moyen peut raisonnablement s'attendre (voir l'énumération de l'article 1649ter, § 1<sup>er</sup>, du Code civil).

Selon la Commission, considérer automatiquement les « produits d'exposition » comme des produits de seconde main n'est pas conforme aux « attentes raisonnables » du consommateur. Néanmoins, le consommateur sait, ou doit raisonnablement savoir, que la chance existe en réalité que des produits exposés pendant une période déterminée, peuvent ne pas être intacts.

- Stipuler que la garantie n'est pas cessible.

## VII. Paiement pour examen- appréciation unilatérale par le vendeur

### *a) Frais de devis pour examen*

Dans les conditions examinées par la Commission, les dispositions sur la garantie doivent parfois être lues conjointement avec les conditions de réparation. Ces conditions de réparation s'appliquent également à la garantie, « sauf si elles dérogent aux dispositions légales ».

Il arrive également qu'un montant soit *toujours* demandé pour « examen » que le bien défectueux relève ou non de la garantie (légale ou commerciale). Un distributeur déterminé donne, dans ses conditions relatives au service après-vente, un tableau général reprenant des frais de devis par produit, sans mentionner que ceux-ci ne s'appliquent pas si le bien est sous « garantie » légale.

Lorsqu'un montant est toujours demandé pour vérifier si le défaut relève ou non de la garantie (légale ou commerciale), les remarques formulées ci-après s'appliquent sans restriction. En se basant sur l'examen des conditions contractuelles, la Commission estime qu'elles « font croire » au consommateur qu'il doit payer des frais de devis même si le bien est sous garantie. Cela vaut alors sous réserve de la manière dont ces clauses sont appliquées dans la pratique.

La Commission en arrive à la conclusion suivante concernant la demande de frais de devis.

Le point de départ est que le produit ne fonctionne pas convenablement.

Pour le consommateur, la question de laisser réparer dépend tout d'abord, cela va de soi, de la réponse à la question préalable de savoir si la réparation tombe sous la garantie (légale ou commerciale). Il n'y a pas encore de réponse à la question au moment de l'établissement du devis. Le prix du « devis » est donc finalement une indemnité que le consommateur doit payer pour que le vendeur établisse si le défaut relève de la garanti ; cette indemnité ne doit être payée qu'au cas où le défaut ne tombe pas sous la garantie ou s'il ne veut pas procéder à une réparation.

64

Le fait que le consommateur puisse supposer que le mauvais fonctionnement du produit soit dû à un défaut dépend du temps écoulé depuis l'achat ; pas encore six mois ou davantage (art. 1649*quater*, § 4). Dans les six mois, il y a présomption réfragable de l'existence du défaut à la livraison et de la validité de la garantie, sauf si le vendeur peut prouver l'absence du défaut à la livraison.

Il est certain qu'après six mois, le consommateur ne peut supposer sans plus que la garantie va jouer. Le produit est donc contrôlé par le vendeur et le vendeur ou son fournisseur décideront donc en première instance s'il y a un défaut relevant de leur responsabilité. Si le vendeur donne la garantie, le produit est réparé.

Lorsqu'il s'agit d'un défaut de conformité et que le défaut est donc dû à un vice existant à la livraison, le produit doit alors être réparé ou remplacé. Un devis présente alors de l'intérêt pour le seul vendeur, pour établir – et pouvoir s'en prévaloir vis-à-vis du consommateur – qu'une réparation est déraisonnable et qu'une autre compensation doit être offerte au consommateur.

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

### Conclusion :

La Commission estime que les clauses qui visent à exiger à l'avance, dans tous les cas, qu'un devis soit dressé contre rémunération pour décider si le défaut est ou non sous la garantie<sup>43</sup> légale ou commerciale doivent être considérées comme abusives.

#### *b) Décision unilatérale de procéder ou non à la réparation*

Une des clauses rencontrées dans les 'conditions de réparation' d'un distributeur, sur laquelle la Commission s'est appuyée pour la remarque sous a), est formulée comme suit :

*« Toute réparation jusqu'à un montant de 50,00 euros sera effectuée sans présentation d'un devis préalable. Dans tout autre cas, avant toute réparation, un devis sera présenté au client. Le coût d'un tel devis s'élève à 50,00 euros. Ce montant sera déduit du coût total des réparations, si le client accepte le devis et fait faire la réparation conformément au devis. Les prix mentionnés dans nos devis restent valables pendant un mois. »*

Si le produit ne fonctionne pas correctement et que cela n'est pas dû à un défaut existant à la livraison, et si après examen, les frais de réparation sont estimés à moins de 50 euros, le vendeur se réserve alors le droit de décider unilatéralement de la réparation du bien. Le consommateur devra donc payer les frais de réparation, également au cas où il envisagerait non une réparation gratuite, mais plutôt l'achat d'un produit neuf, éventuellement différent. Une telle clause est contraire à l'article 74, 6°, de la LPMC

L'hypothèse qu'un devis est nécessaire au-dessus de 50 euros n'est pas évidente si le motif du devis doit être de déterminer le coût de la réparation. Le remplacement d'une pièce peut en principe être aussi bien calculé, que la pièce et le coût et l'action du remplacement soient inférieurs ou supérieurs à 50 euros. La Commission estime que le devis, dans ce cas, est donc uniquement nécessaire pour laisser au consommateur, à partir de ce montant, le choix de faire réparer ou non. Le consommateur doit en effet, dans l'hypothèse visée, supporter lui-même les frais de la réparation. Mais au cas où il ne fait pas effectuer la réparation, il doit payer 50 euros pour le devis.

Comme il a été souligné, il n'est pas absolument nécessaire de faire un devis. Le vendeur peut également donner une première estimation, basée sur le prix communiqué de la pièce de remplacement et les frais pour l'opération de remplacement (par exemple, des pièces d'ordinateur).

---

<sup>43</sup> Voir dans ce contexte, la motivation de l'arrêt de la Cour européenne de Justice du 17 avril 2008, n° c-404/06 plus particulièrement les points 33 à 36. La Cour européenne met l'accent sur le fait que la gratuité est un élément essentiel de la protection offerte par la directive au consommateur. Il ne peut être attendu du consommateur de faire valoir ses droits, par exemple en assumant des charges financières que le vendeur pourrait lui faire supporter

## VIII. Obligation de notification des réclamations relatives aux défauts apparents

### a) Principe d'un délai de notification de deux mois

A la suite du « système monistique »<sup>44</sup>, suivi par le législateur européen dans la réglementation sur les garanties de biens de consommation, il faut en principe également tenir compte pour les défauts apparents du délai minimum de notification de deux mois à compter du jour de la constatation du défaut par le consommateur. Il n'y a cependant pas de défaut de conformité si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur connaissait ce défaut ou ne pouvait raisonnablement l'ignorer [ou si le défaut de conformité a son origine dans les matériaux fournis par le consommateur] (art. 1649 *ter*, § 3, du Code civil).

Pour que le consommateur ait ou doive avoir connaissance du défaut lors de la conclusion du contrat, il doit d'abord avoir « vu » le bien et être en mesure de le contrôler. Dans le secteur de la distribution qui utilise le système « à emporter », le consommateur ne sera par exemple pas autorisé à ouvrir l'emballage et à contrôler le produit avant de payer. Il ne peut pas non plus être attendu du consommateur qu'il effectue le contrôle immédiatement après le paiement (en sortant du magasin). Dans ce cas, il ne peut pas être dérogé au délai minimum de notification de deux mois.

La Commission fait cependant remarquer que, en dépit de ce délai contractuel minimum, il sera également dans l'intérêt du consommateur de communiquer le plus rapidement possible au vendeur certains défauts directement constatables. En effet, plus le consommateur retarde l'introduction de sa plainte, même si c'est dans les deux mois, plus ce sera difficile pour le cas d'un défaut qui pourrait également résulter d'une manipulation incorrecte ou qui serait aggravé par l'utilisation poursuivie après la constatation du défaut.

*Contrats examinés :*

- *Par exemple :*

*« Les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du Produit livré au produit commandé ou au bordereau d'expédition, doivent être faites immédiatement au moment de la livraison ;*

*Les réclamations sur les vices apparents qui ne peuvent toutefois se dévoiler qu'après une première utilisation du Produit, devront être formulées par écrit ou présentées en magasin au plus tard dans les cinq jours calendriers suivant la date de livraison du produit. Le Produit doit impérativement être restitué dans son emballage d'origine en bon état avec tous les accessoires qui l'accompagnaient.*

*Il appartient à l'Acheteur de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à TPH toute facilité pour procéder à la constatation de ces*

---

<sup>44</sup> Cela veut dire qu'il n'est plus fait de distinction entre les défauts cachés, les défauts visibles et les défauts de conformité.

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

*vices et pour y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin. »*

A ce sujet, la Commission fait remarquer ce qui suit. Le vendeur doit fournir au consommateur une chose qui correspond au contrat. Il n'y a pas défaut de conformité dans les seuls cas où, lors de la conclusion du contrat, certains défauts sont communiqués au consommateur, ou si ce dernier devait raisonnablement les connaître. Des clauses obligeant le consommateur à communiquer immédiatement ou dans un délai très court après la conclusion du contrat (et donc pas : après la livraison) des vices apparents qu'il ne peut découvrir que plus tard, par exemple parce que la livraison se fait plus tard, sont contraires aux dispositions relatives à la vente au consommateur et diminuent par conséquent les droits légaux du consommateur.

#### *b) Modèles de fin de séries, modèles d'exposition*

Certains distributeurs travaillent avec des modèles de fin de série, des modèles d'exposition, qu'ils achètent en gros : ces produits peuvent comporter des éraflures ou d'autres dommages apparents. Le consommateur doit le savoir ; il doit y veiller et il ne peut donc pas se plaindre de ces « défauts » (art. 1649 *ter*, § 3, du Code civil).

Cependant, si la présence d'un défaut apparent déterminé au moment de la livraison n'est pas claire, il incombe au vendeur de prouver de telles exceptions. Par conséquent, il a intérêt à faire cocher les défauts apparents d'une croix sur un document au moment de la conclusion du contrat.

### **IX. Conditions pour pouvoir bénéficier de la garantie**

#### **a) Document original comme condition d'appel à la garantie**

Dans presque toutes les conditions examinées par la Commission, il est stipulé que seuls la facture, le ticket de caisse ou le bon d'achat font office de titre de garantie pour le client à l'égard du vendeur.

Il n'est pas en soi interdit ou abusif que le vendeur précise contractuellement quels documents doivent être utilisés comme moyens de preuve.

Cependant, des clauses qui stipulent que *seuls* ces documents particuliers peuvent être utilisés et en font donc une condition telle que le consommateur soit privé de son droit d'utiliser d'autres moyens de preuve pour la « recevabilité » de la réclamation et qui refusent par conséquent le droit au consommateur d'utiliser d'autres moyens de preuve sont abusives et contraires à l'article 74, 14°, de la LPMC en combinaison avec l'article 74, 21°, de la LPMC lorsqu'il s'agit d'une limitation des moyens de preuve dont peut disposer le consommateur. La Commission constate que pour certains systèmes de paiement à la caisse, un lien est fait avec la carte de paiement ou avec la carte de crédit si bien que le numéro d'identification de la transaction à la caisse sera également indiqué sur l'extrait de compte en banque ou sur le relevé des achats avec la carte de crédit. Dans ces cas, il est abusif de ne pas accepter de tels extraits comme preuve.

*Par exemple :*

*« Seuls la facture, le ticket de caisse ou le bon d'achat font office de titre de garantie pour le client à l'égard du vendeur. Ces documents doivent être conservés par le client et produits en original. La durée de la garantie prend cours à la date figurant sur ces documents. Si la livraison au client a eu lieu avant la date de facture, le délai prend cours à partir de la date indiquée sur les documents de transport ».*

*« La facture fait office de document de garantie pour les articles achetés chez le vendeur.*

*En cas de réparation sous garantie, le client doit présenter l'original de la facture d'achat. »*

### **b) Ne plus utiliser le produit défectueux**

Comme condition pour pouvoir bénéficier de la garantie, il est parfois stipulé que le consommateur ne peut, « *en aucun cas, continuer à utiliser l'article défectueux* ».

La Commission estime qu'indiquer que le produit ne peut plus être utilisé est une clause raisonnable qui d'ailleurs, également en tant qu'avertissement, favorise la sécurité du consommateur. Il va de soi que cette « interdiction » ne peut porter que sur l'utilisation de la fonction pour laquelle le défaut est devenu apparent. On peut partir du principe que l'interdiction de continuer à utiliser l'article défectueux commence à courir au moment où le consommateur se rend compte que le produit ne fonctionne pas correctement. On ne peut rien reprocher au consommateur en ce qui concerne les manipulations qu'il pouvait raisonnablement faire avant de se rendre compte que le produit ne fonctionne pas correctement.

Il semble également conforme à l'article 1649 ter, § 3, du Code civil [pas de garantie s'il s'agit d'une conséquence de matériaux « fournis par » le consommateur (par analogie)] et à l'article 1649 ter, § 4, du Code civil [pas de garantie s'il s'agit de la conséquence d'une mauvaise (ré)installation en dehors du champ de la responsabilité du vendeur (a contrario)] de stipuler la perte de la garantie pour des manipulations faites par le consommateur après avoir constaté que le produit ne fonctionne pas bien.

## **X. Quels sont les éléments relevant de la garantie (légale et commerciale) et surtout quels sont les éléments qui en sont exclus?**

### **A. Réglementation du risque, coûts, délai de réparation**

#### **1. Risque de détérioration durant le transport**

*Par exemple :*

*« Comme le transport est effectué à charge et aux risques du client, tous les dommages causés par les transporteurs doivent, pour pouvoir être pris en considération, être mentionnés sur les documents de livraison au moment de la livraison des marchandises. Ces documents de livraison doivent être contresignés par le transporteur. »*

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

### *Evaluation :*

Le vendeur est tenu de délivrer à l'acheteur une chose conforme au contrat (art. 1604 du Code civil).

Lorsque le vendeur est responsable de la livraison, le risque de détérioration lors de la livraison ne peut évidemment pas être déplacé de manière légitime sur le consommateur. En cas de vente à distance, le vendeur est chargé de l'envoi. Ceci est prévu à l'article 56, §4, de la LPMC Celui qui a contracté avec le consommateur supporte donc le risque lié à l'envoi<sup>45</sup>.

La clause citée est issue des conditions générales d'un vendeur qui vend à un prix ne comprenant pas la livraison au domicile de l'acheteur (*cash & carry*). L'acheteur emporte généralement les choses achetées.

Mais certains produits ne peuvent pas être emportés. Le vendeur qui applique cette clause livre lui-même de grands appareils ménagers et TV (à partir de 74 cm) gratuitement à la maison dans un rayon de 25 km du magasin. Ces services sont expressément mentionnés sur le site internet avec les termes « Livraison gratuite », et « livre à domicile ». Les conditions générales stipulent cependant que « la livraison » se fait dans les points de vente. Le risque de la chose vendue est transféré lors de la « livraison ». Ce qui se passe après la livraison est le transport et, selon les conditions générales, cela est toujours réglé dans un contrat distinct. Le transport est toujours à charge et aux risques du client.

Il y a donc un manque de cohérence entre ces choses.

69

Ce manque se retrouve d'ailleurs également dans la clause mentionnée puisqu'il est stipulé d'une part, que toutes les marchandises sont livrées au point de vente et que le transport est à charge et aux risques du client et d'autre part, que - et l'on ne promet pas davantage - « les dommages causés par les transporteurs » doivent, [...], être mentionnés sur les documents de livraison au moment de la livraison des marchandises. Ces documents de livraison doivent être contresignés par le transporteur. La « livraison » dans cette dernière phrase, également dans les conditions générales, n'est manifestement pas la livraison visée à la première phrase.

La Commission fait remarquer que la règle de l'interprétation de l'article 40, §2, de la LPMC, pour ce qui concerne l'interprétation, peut également s'appliquer ici et elle rappelle la règle générale selon laquelle l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut dans des cas individuels en cas de doute.

---

<sup>45</sup> Ceci sera d'application de manière générale dans le futur, vu le contenu de l'article 20 (transfert des risques) de la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs JOUE série L 304 du 22.11.2011, p. 64-68

## 2. Récupération des frais de déplacement – récupération des frais de monte-meuble, d'enlèvement, de remontage d'appareils encastrables

Par exemple :

*« La garantie est uniquement valable en Belgique et sur des appareils destinés à un usage domestique. Il s'agit d'une garantie de 5 ans à partir de l'achat, en cas de défaut de matériel ou de fabrication. En cas de telles pannes, les frais de remplacement des pièces et de la main d'œuvre ne seront pas portés en compte si vous faites appel au service après-vente du vendeur. Pour les téléviseurs et le gros électroménager (réfrigérateur, congélateur, lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, cuisinière et tout appareil encastrable), le déplacement des techniciens est également compris. Les frais d'élévateur sont à charge du client. »*

*« Remise des marchandises défectueuses : Tous les appareils doivent être rentrés en vue de réparation dans un de nos magasins. La réparation de certains appareils se passera à votre domicile. Veuillez toujours consulter la notice d'emploi du produit acheté ou prendre contact avec le service à la clientèle du vendeur pour plus d'informations. Les frais qui pourraient être occasionnés pour l'enlèvement ou la livraison du produit (ex : location d'un lift externe,...) seront exclusivement à charge du consommateur. »*

*Commentaire :*

En cas de défaut de conformité, la réparation ou le remplacement doivent en principe en application de la garantie légale se faire gratuitement (article 1649 *quinquies*, § 2, du Code civil).

70

L'article 1649 *quinquies*, § 2, alinéa 2, du Code civil, précise que l'on entend par frais: « les frais d'envoi du bien et les frais associés au travail et au matériel ». Il est à remarquer que cette disposition est notamment en rapport avec la question de savoir si le remplacement gratuit ou la réparation gratuite sont bien justifiés. Si ces frais sont disproportionnés, alors il faut un autre mode de dédommagement du consommateur (même article). On peut partir du principe que les frais d'enlèvement et d'élévateur pourraient entraîner des frais disproportionnés.

L'enlèvement et le transport (pour lequel un élévateur serait nécessaire) seront, en application de la garantie légale, vu les frais qu'ils entraînent, en général une solution de second choix. Le premier choix est la réparation par le vendeur (ou par une société de services avec laquelle le vendeur a un accord) qui vient à la maison.

Les frais d'enlèvement et de monte-charge ne peuvent cependant pas être mis tout simplement à charge du consommateur lorsque le vendeur doit remplacer le bien dans le cadre d'une garantie. En l'occurrence, il est sans intérêt de savoir si le consommateur a installé lui-même (de bonne foi le bien). La Commission renvoie à ce sujet à l'arrêt Weber de la Cour européenne de Justice du 16 juin 2009<sup>46</sup>, dont le dispositif est reproduit ci-après.

---

<sup>46</sup> CJUE, 16 juin 2011, arrêt Weber, Affaires jointes C-65/09 et 87/09, à consulter via [www.curia.eu](http://www.curia.eu).



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

Pour ce qui concerne la licéité de telles clauses dans des garanties commerciales, renvoi est fait à la remarque générale dans le Chapitre 1, point 3.e) <sup>47</sup>.

Arrêt de la Cour (première chambre) du 16 juin 2011, Affaires jointes C-65/09 et C-87/09, Weber,

Dispositif

*1) L'article 3, paragraphes 2 et 3, de la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, doit être interprété en ce sens que, lorsqu'un bien de consommation non conforme, qui, avant l'apparition du défaut, a été installé, de bonne foi, par le consommateur conformément à sa nature et à l'usage recherché, est mis dans un état conforme par remplacement, le vendeur est tenu soit de procéder lui-même à l'enlèvement de ce bien du lieu où il a été installé et d'y installer le bien de remplacement, soit de supporter les frais nécessaires à cet enlèvement et à l'installation du bien de remplacement. Cette obligation du vendeur existe indépendamment du point de savoir si celui-ci s'était engagé, en vertu du contrat de vente, à installer le bien de consommation acheté initialement.*

*2) L'article 3, paragraphe 3, de la directive 1999/44 doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à ce qu'une législation nationale accorde au vendeur le droit de refuser le remplacement d'un bien non conforme, seul mode de dédommagement possible, au motif que celui-ci lui impose, en raison de l'obligation de procéder à l'enlèvement de ce bien du lieu où il a été installé et d'y installer le bien de remplacement, des coûts disproportionnés au regard de la valeur qu'aurait le bien s'il était conforme et de l'importance du défaut de conformité. Cette disposition ne s'oppose toutefois pas à ce que le droit du consommateur au remboursement des frais d'enlèvement du bien défectueux et d'installation du bien de remplacement soit, dans un tel cas, limité à la prise en charge, par le vendeur, d'un montant proportionné.*

*Conclusion :*

La Commission estime que sont abusives au sens de l'article 74, 14°, de la LPMC, les clauses qui, pour ce qui concerne la garantie légale (1), mettent les frais de déplacement à charge du consommateur ou (2) qui mettent en toute circonstance les frais d'enlèvement et d'élevateur totalement à charge du consommateur.

### 3. Non responsabilité pour le délai de livraison des pièces de rechange

*Par exemple :*

*« Le vendeur mettra tout en œuvre pour faire effectuer la réparation du produit défectueux dans un délai raisonnable. Le vendeur n'est pas responsable pour le délai de livraison des pièces de rechange. Le client est avisé par courrier écrit, du moment à partir duquel l'appareil est à sa disposition chez le vendeur. Chaque client dispose d'un délai de 90 jours pour*

---

<sup>47</sup> Voir supra, Chapitre 1, point 3. E], Contenu de la garantie commerciale : également limiter les droits légaux moyennant clarté

*venir rechercher les appareils. Passé ce délai, les appareils seront détruits par le vendeur sans autres avertissements au client et sans remboursement quelconque par le vendeur au client. Le vendeur exclut tout dédommagement pour la durée pendant laquelle le produit sera en réparation. »*

*Commentaire :*

La réparation ou le remplacement, de la responsabilité du vendeur, doivent se faire dans un délai raisonnable. Cela implique, il est vrai, que l'acheteur doit accepter que des pièces de rechange, dans l'organisation actuelle de la vente, ne soient pas « en stock » chez le vendeur final mais doivent être commandées. Le consommateur doit donc accepter un délai de livraison normal de pièces de rechange. Le vendeur final doit veiller à pouvoir disposer des pièces de rechange dans un délai normal. Ceci peut probablement différer selon (l'âge de) l'appareil. Au cas où le consommateur aurait à nouveau besoin de son appareil pour des motifs particuliers à une date déterminée, il doit en informer le vendeur afin de prendre d'autres mesures.

Toutefois, les clauses qui excluent toute responsabilité sur le délai de livraison de pièces de rechange sont contraires à l'article 74, 14°, de la LPMC.

#### 4. Exclusion de responsabilité en cas de perte de possibilités d'utilisation en raison de pièces de rechange ou d'accessoires qui ne sont plus en stock chez le fabricant

72

*Par exemple :*

*Le vendeur ne peut jamais être tenu pour responsable pour la perte (partielle ou totale) des possibilités d'utilisation de la marchandise au cas où certaines pièces détachées ou accessoires, nécessaires pour la réparation de la marchandise, ne pourraient plus être obtenus auprès du fabricant.*

*Commentaires :*

Doivent être considérés comme « défaut de conformité » au contrat, en premier lieu tout défaut par rapport à la description du bien donnée par le vendeur ou toute non-conformité par rapport à tout usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat et que le vendeur a accepté (art. 1649ter, § 1, 1°, et 2°, du Code civil).

Des clauses qui ont pour conséquence que le vendeur limite sa responsabilité pour défaut de conformité lorsque, en cas de choix de la réparation, les pièces de rechange ne sont plus disponibles, limitent les droits légaux du consommateur et sont, selon la Commission, contraires à l'article 1649octies du Code civil et à l'article 74, 14°, de la LPMC.

## B. Exclusions fréquentes

- Exclusion de défauts tombant sous le coup de la garantie du constructeur ou de l'importateur.

La Commission discute cette clause telle qu'elle figure dans les conditions. Il s'agit d'une clause d'une garantie commerciale du vendeur.

Au cas où une telle exclusion signifie que la garantie payante du vendeur ne joue pas pour les défauts (pouvant) tombant sous la garantie du fabricant ou de l'importateur, alors il s'agit d'une clause qui libère l'entreprise de sa responsabilité pour non-exécution d'une obligation consistant en une des prestations essentielles du contrat, telles que prévues à l'article 74, 13°, in fine, de la LPMC. Une telle exclusion tend à vider l'engagement promis de sa substance<sup>48</sup>.

- Exclusion de « pièces ou accessoires qui doivent être remplacés régulièrement », comme les filtres, les batteries-différence entre pièces détachées et accessoires.

i) La Commission rappelle que la notion de « conformité » doit être comprise dans le sens de conformité à une utilisation à laquelle on s'attend normalement et compte tenu d'une durée de vie normale et des caractéristiques du produit. La Commission fait également remarquer qu'une garantie contractuelle d'une durée plus courte que deux ans mais sans renversement de la charge de la preuve sera en règle générale plus avantageuse pour des biens de consommation comme des jouets, ce qui est certainement un avantage pour le consommateur. En effet, dans ces cas, il est d'autant plus probable que le défaut provienne d'une *utilisation non prévue* par l'enfant. Il est donc difficile d'apporter la preuve qu'il s'agit d'un défaut.

La Commission estime qu'une exclusion générale telle que reproduite ci-dessus n'est donc pas abusive. Ce motif d'exclusion ne peut cependant pas être utilisé pour des marchandises supposées avoir une durée de vie de deux ans au moins, comme par exemple des batteries d'ordinateurs portables.

ii) La Commission fait remarquer que l'évaluation du défaut de conformité a trait au bien de consommation et à « ses pièces détachées ».

Une distinction doit être faite entre les accessoires et les pièces détachées. Les pièces détachées sont toujours une « partie » de l'appareil et constituent un ensemble avec l'appareil, comme par exemple, les antennes d'un téléphone.

*Par exemple :*

*« Toute forme de perte que vous subiriez en ce qui concerne un sinistre ainsi que frais et taxes en rapport avec la réparation ou le remplacement d'antennes, de chargeurs de batteries ou de ces dernières, dans la mesure où ces objets sont les seules pièces de l'appareil qui sont exposées au sinistre. »*

- Exclusion de produits à période de conservation limitée (date de péremption) :

---

<sup>48</sup> Voir plus haut, point V.I. du Chapitre 2

*Par exemple :*

*« Le délai de deux ans ne s'applique pas si le fabricant a signalé une limite de la durée de conservation en faisant état d'une date de péremption. »*

Dans les clauses rencontrées, une clause d'un distributeur impose donc une réserve au délai général de deux ans pour les produits non alimentaires, dans le cas où le fabricant a indiqué une limite de la durée de conservation. La Commission estime que cela est uniquement utile pour les produits cosmétiques et qu'une telle limite est justifiée vu la durée normale de vie et les caractéristiques du bien (voir tiret précédent).

Pour les produits vendus à une date trop rapprochée de la date limite de conservation, la règle est que si le consommateur n'en n'a pas été suffisamment informé, ceux-ci peuvent être considérés comme « non conformes ». Ou alors cela est clairement communiqué (comme les « ventes rapides ») et le consommateur achète ces biens en connaissance de ce défaut.

- Exclusion en cas de réparations exécutées par un technicien non agréé - manipulation- par l'acheteur

Dans de nombreux contrats examinés, la responsabilité est exclue si un technicien non agréé a exécuté des réparations ou si une tierce partie, qui n'est pas légitimement autorisée, est intervenue ou a manipulé les marchandises.

74

Comme le vendeur final ou le garant (distributeur, fabricant) est légalement lié ou se porte contractuellement garant pour les défauts de conformité, il est justifié en principe qu'ils ne puissent pas être rendus responsables de la non-conformité lorsque le consommateur a d'abord essayé de remédier à ce défaut en ayant recours à un réparateur non agréé.

Selon le cas, une portée plus large de cette clause peut se heurter à des objections. C'est le cas si la garantie légale est exclue lorsqu'un réparateur non agréé a effectué une réparation, que cette réparation porte ou non sur le défaut pour lequel le produit est maintenant ramené.

Il en va de même pour les manipulations effectuées par l'acheteur, non conformes aux instructions ou à une utilisation normale. Les instructions données doivent être claires en ce qui concerne l'utilisation normale attendue.

- autres motifs d'exclusion pour la garantie

Outre l'exclusion générale pour mauvaise utilisation, dégâts des eaux, chute ou choc, négligence, mauvais entretien, ou utilisation en contradiction avec les instructions du fabricant, tout comme l'usure, il y a parfois comme motifs d'exclusion des cas pour lesquels on peut raisonnablement s'attendre à ce que le bien ait été conçu pour y résister, par exemple l'oxydation pour certains biens de consommation. La question centrale est donc de savoir si le consommateur peut raisonnablement s'attendre à ce que le bien de consommation soit conçu pour résister aux circonstances invoquées.

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

S'agissant de limites, auxquelles le consommateur ne peut raisonnablement pas s'attendre (article 1649 *ter*, § 1er, 4°, du Code civil), de telles clauses sont contraires à l'article 1649 *octies* du Code civil et à l'article 74, 14°, du Code civil.

- Exclusion en cas d'utilisation hors de la Belgique

Dans certains contrats examinés, la garantie commerciale (payante) est limitée aux interventions en Belgique ou au Luxembourg.

De telles limitations peuvent d'un point de vue de droit de la concurrence être considérées comme une restriction de la vente qui restreint la concurrence<sup>49</sup>. Vu que de telles limitations de la garantie commerciales peuvent être importantes pour certains consommateurs, elles doivent être clairement stipulées à l'égard du consommateur.

## C. Dommages indirects

### 1. Dommage consécutif

*Par exemple :*

« Cette garantie ne couvre que les défauts de conformité existants au moment de la livraison des biens. Sont dès lors exclus : tout dommage direct ou indirect causé après la livraison par l'appareil et à l'appareil (par exemple, par oxydation, chocs, chute,...), ainsi qu'à son contenu (p.ex. le contenu d'un congélateur ou d'une machine à laver...). »

*Discussion :*

Il ressort des dispositions relatives à la garantie légale (art. 1649 *quinquies* du Code civil<sup>50</sup>) et de la jurisprudence en matière de vices cachés, ainsi qu'en général de l'article 1150 du Code civil que le vendeur<sup>51</sup> est tenu d'indemniser tous les dommages consécutifs *prévisibles* au moment de la conclusion du contrat, dans la mesure où le consommateur se comporte raisonnablement. Tel est par exemple le cas en ce qui concerne le contenu du congélateur. Les dommages indirects comme un coup de téléphone important manqué en raison d'un appareil téléphonique défectueux n'est en revanche pas prévisible.

Le dommage à indemniser par le vendeur est une question de fait. La clause par laquelle le vendeur ou le garant exclut en général sa responsabilité pour le contenu de l'appareil, réduit

---

<sup>49</sup> Pour ce qui concerne la limitation du service de garantie du point de vue du droit de la concurrence à certains endroits, il peut entre autres être référé à la publication suivante de la Commission européenne : « Lignes directrices sur les restrictions verticales », voir *JOUE série C 291* du 13/10/2000, p. 0001-0044, et particulièrement la considération n° 49. Voir [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000Y1013\(01\):FR:HTML](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000Y1013(01):FR:HTML)

<sup>50</sup> *Outre des dommages et intérêts le cas échéant*, le consommateur a le droit d'exiger soit la réparation du bien ou son remplacement, soit une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues au § 3.

<sup>51</sup> La Commission rappelle qu'elle s'est limitée à l'examen des garanties commerciales offertes par le vendeur final au consommateur, auxquelles les dispositions impératives en matière de vente aux consommateurs sont d'application.

par conséquent la garantie légale minimale et est contraire à l'article 1649 *octies* du Code civil et à l'article 74, 14°, de la LPMC.

## 2. Situation d'objets bloqués dans l'appareil défectueux

*Par exemple :*

*« Les marchandises défectueuses doivent être complètement vides de tout corps étranger lors de leur remise. A la demande expresse du client et pour autant que possible, les objets bloqués dans la marchandise défectueuse lui seront restitués, à condition qu'ils soient mentionnés sur le bon de réparation au moment de la remise de la marchandise défectueuse. Le vendeur ne sera, en aucun cas, responsable de l'état dans lequel l'objet bloqué dans la marchandise sera restitué. En cas de dommage, vol ou perte de la marchandise remise pour réparation, l'éventuelle responsabilité du vendeur à l'égard du client est en tout état de cause limitée au prix de vente de la marchandise. »*

*Discussion :*

L'obligation de rapporter les biens défectueux « vides » est en elle-même légitime. Le vendeur a toutefois une obligation de précaution en rapport avec les objets bloqués dans les biens défectueux suite à un défaut du bien. Le consommateur doit alors communiquer qu'un objet est bloqué dans le bien suite à un défaut de ce dernier.

76

Les clauses par lesquelles le vendeur exclut sa responsabilité pour ces objets bloqués, en cas de faute ou de négligence grave (vol ou perte des marchandises restituées en vue de la réparation) sont abusives et contraires à l'article 74, 30°, de la LPMC

## 3. Perte de données sur l'appareillage électronique

*Par exemple :*

*« Lors de la réparation d'appareils électroniques, des données mémorisées dans ou par la marchandise à réparer peuvent être endommagées ou perdues. Le client est le seul et unique responsable de la sauvegarde et de la reconstitution des données susmentionnées, à l'exclusion de toute responsabilité du vendeur à ce propos. Le vendeur n'a aucune responsabilité pour la perte ou la reproduction des données mémorisées dans ou par ce type d'appareils électroniques. »*

*Discussion :*

Le consommateur a un devoir de précaution en ce qui concerne les données qu'il stocke sur des appareils électroniques et l'on peut donc également attendre de lui qu'il stocke une copie de ses données sur un autre support.

Si les « informations » signifient des données (par exemple, des photos) ou des données de paramètres que le consommateur a créés sur mesure (par exemple, des mots de passe, paramètres d'avertissement), il n'y a par conséquent, selon la Commission, aucun caractère

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

abusif. Il appartient au consommateur de vider sa carte mémoire. En revanche, s'il s'agit d'un logiciel standard installé sur l'ordinateur, l'entreprise est responsable.

## XI. Divers

- Modification unilatérale de conditions

*Le vendeur se réserve le droit de changer ses conditions générales de réparation, sans en tenir le client personnellement informé et sans que ce dernier puisse prétendre à un quelconque dédommagement.*

Une telle clause contractuelle est tout à fait contraire au régime des clauses abusives, en particulier à l'article 74, 3°, de la LPMC.

- juge compétent

*Par exemple :*

*« ... Tout litige concernant l'existence, l'exécution et/ou l'interprétation de ces conditions générales ainsi que de tous les contrats conclus entre le vendeur et ses clients sont soumis à la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement dans lequel le vendeur est établi. »*

En ce qui concerne les clauses désignant systématiquement le tribunal de l'arrondissement dans lequel le vendeur est établi (donc le siège social) comme tribunal exclusivement compétent, celles-ci peuvent être, dans certaines circonstances, contraires à l'article 74, 23°, de la LPMC<sup>52</sup>

La Commission des Clauses Abusives renvoie également à une vérification de ces clauses sur la base de la norme générale (article 2, 28°, de la LPMC), dans le prolongement de la jurisprudence de la Cour de Justice, surtout pour les actions introduites par le consommateur contre l'entrepreneur. Si, par exemple, compte tenu de l'enjeu de l'instance (un bien de consommation de valeur relativement limitée), il est matériellement difficile pour le consommateur de faire valoir ses droits (distance, possibilités de transport), une clause rendant systématiquement compétent le tribunal du vendeur est abusive.

---

<sup>52</sup> Voir C.C.A. 31, Avis sur la proposition de loi n° 53/0831 portant réglementation de la compétence territoriale dans les litiges concernant les contrats avec des consommateurs (22 juin 2011), p. 5-7.

La Commission renvoie également à ses remarques critiques à la suite du remplacement du mot « demandeur » par le « entreprise » après l'introduction de la nouvelle loi 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché.

## Recommandations

### I. Information et transparence de l'offre

**Recommandation n° 1.** *Le vendeur doit procurer une information claire sur les conditions de la garantie, et la publicité ne peut pas tromper sur les caractéristiques de la garantie.*

Commentaire :

L'entreprise qui veut se prévaloir des conditions de la garantie commerciale à l'encontre du consommateur doit les communiquer au consommateur préalablement à la conclusion du contrat, et recevoir son accord.

Si une publicité est faite pour/avec cette garantie commerciale, les caractéristiques essentielles de la garantie doivent être claires. Si, par exemple, la garantie commerciale du vendeur ne commence à courir qu'à l'expiration de la garantie commerciale du fabricant (garantie d'usine), ceci doit apparaître clairement.

Pour la publication des conditions de la garantie commerciale sur le site internet du vendeur, les mêmes principes s'appliquent a fortiori. La Commission recommande en outre que ces conditions puissent être retrouvées facilement sur le site internet, de manière groupée, avec une description claire de(s) (différentes) garantie(s) commerciale(s) et de la garantie légale.

L'exigence de clarté et de compréhensibilité prévue par l'article 40, § 1<sup>er</sup>, de la LPMC, pour les conditions écrites ou reproduites sur un support durable, implique non seulement que les conditions doivent être formulées de manière telle que le consommateur puisse comprendre les droits et obligations essentiels, mais également que les clauses soient 'formellement' lisibles. Ceci nécessite entre autres qu'elles soient affichées dans une police claire et pas trop petite.

**Recommandation n° 2.** *Lorsque la « garantie commerciale » consiste en une assurance, celui qui offre cette assurance doit tenir compte des obligations spécifiques d'information telles qu'elles résultent de la législation sur les assurances.*

Commentaire :

Lorsque la « garantie commerciale » consiste en une assurance, des obligations spécifiques d'information sont d'application. La Commission signale entre autres l'article 15 de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances, et les dispositions générales, par exemple concernant la formation du contrat, telles qu'elles résultent de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre.



## II. Présentation de la garantie commerciale et des droits légaux du consommateur

**Recommandation n° 3.** *Le vendeur ne peut pas tromper le consommateur sur les éléments essentiels de la garantie commerciale.*

Commentaire :

La publicité pour la garantie commerciale détermine aussi les attentes du consommateur concernant le contenu de la garantie commerciale. La publicité ne peut induire le consommateur en erreur sur ses éléments essentiels, qui sont :

(1) la portée de la garantie, avec entre autres, les cas les plus importants dans lesquels il ne peut être fait appel à la garantie, et la relation avec d'autres garanties commerciales comme la garantie d'usine ;

(2) la durée de la garantie, entre autres, le point de départ lorsque la garantie commerciale ne s'applique pas à partir du jour de l'achat ;

(3) le débiteur de la garantie commerciale.

**Recommandation n° 4.** *Le vendeur doit signaler clairement au consommateur qu'il a des droits légaux et que la garantie commerciale ne peut pas porter atteinte à ces droits légaux.*

Commentaire :

Dans la loi sur la vente de biens de consommation et dans la loi sur les pratiques du marché, la tromperie du consommateur sur ses droits légaux est explicitement visée. Compte tenu des dispositions légales concernées, la Commission recommande ce qui suit :

*a) Indiquer clairement que le consommateur a des droits légaux*

Dans les conditions contractuelles de la garantie commerciale, l'attention des consommateurs doit être clairement attirée sur les droits qu'ils ont sur base de la garantie légale. L'impression ne peut pas être donnée que la « procédure » de la garantie commerciale est la seule à pouvoir être suivie, ou que des frais de devis doivent être payés dans tous les cas, même dans le cadre de la garantie légale. La référence par le vendeur, de manière explicite et exclusive, au (à l'adresse du) fabricant en cas de « défaut » du bien ne peut pas donner l'impression que le vendeur lui-même n'est pas tenu de la garantie<sup>53</sup>. Lors d'une telle référence au fabricant, une clarification s'impose donc.

*b) Tromperie sur ces droits légaux*

Le vendeur peut donner l'information sur la garantie légale d'une double manière.

---

<sup>53</sup> Il s'agit aussi bien d'une garantie commerciale éventuelle offerte par le vendeur, que des obligations du vendeur telles qu'elles résultent des dispositions de la garantie légale

La première consiste pour le vendeur à se référer d'une manière claire, générale, aux droits légaux des consommateurs, par exemple en renvoyant à des brochures qui sont à disposition et émanent d'une source fiable (p. ex. la brochure de l'Administration).

La seconde manière est que le vendeur donne une explication sur la garantie légale. Il doit veiller dans ce cas à ne pas donner une fausse impression des caractéristiques de la garantie légale. La garantie légale ne vaut que pour deux ans, mais donner l'impression que le consommateur n'aurait aucun recours après ce délai, sur aucune base juridique, contre le vendeur ou le fabricant, est trompeur.

### III. Transparence de l'offre de la garantie commerciale

#### A. Clarté de la garantie commerciale

**Recommandation n° 5.** *Le vendeur doit fournir des informations claires quant aux éléments essentiels de la garantie commerciale.*

Commentaire :

Les éléments suivants doivent apparaître de manière claire lors de l'offre de la garantie commerciale<sup>54</sup> :

- (1) la portée de la garantie, avec entre autres les exclusions les plus importantes, et la relation avec d'autres garanties commerciales comme la garantie du fabricant (garantie d'usine) ;
- (2) la durée de la garantie, entre autres le point de départ dans le cas où la garantie commerciale ne s'applique pas à partir du jour de l'achat ;
- (3) le débiteur de la garantie commerciale.

#### B. Lecture conjointe avec d'autres conditions et d'autres clauses

**Recommandation n° 6.** *Une distinction claire doit être faite entre les différentes garanties (commerciales), d'autres actions commerciales, et la garantie légale. Si tel est le cas, il doit être clairement précisé que certaines conditions de réparation valent également pour un bien livré sous garantie.*

Commentaire :

Comme cela a déjà été dit, l'article 40 de la LPMC exige que les conditions de la garantie soient claires et compréhensibles. Ceci signifie que les conditions doivent être rédigées de manière telle que les consommateurs aient un bon aperçu de leurs droits et obligations essentielles. Ceci signifie également que les conditions contractuelles doivent être clairement compréhensibles pour le consommateur moyen.

---

<sup>54</sup> Voir déjà point II, i) traitant de l'interdiction de tromperie sur les éléments essentiels.

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

### 1. Clarté sur le rapport entre la (les) différent(e)s garantie(s) commerciale(s) et la garantie légale

Les conditions de la garantie doivent faire une distinction claire entre la garantie légale d'une part, et d'autre part, les conditions et obligations que le vendeur et/ou le fabricant ont stipulées pour ce qui concerne les possibilités offertes en plus au consommateur. Ces possibilités peuvent être : un « droit d'échange », et une garantie commerciale. S'il y a plusieurs garanties commerciales, l'articulation entre ces garanties doit également apparaître clairement.

### 2. Conditions de réparation et garantie

Quelques vendeurs utilisent des conditions générales spécifiques pour des réparations. Si ces conditions de réparation peuvent également se rapporter à des réparations dans le cadre de la garantie légale et commerciale, ceci doit apparaître clairement. Il peut être rappelé que, aussi dans ce cas, il ne peut être porté préjudice aux droits des consommateurs dans le cadre de la garantie légale.

## IV. Quid de la garantie offerte sous la forme d'une assurance ?

### 1. Distinction assurance et garantie payante

**Recommandation n° 7.** *Lorsque la garantie est offerte sous la forme d'une assurance, le consommateur doit en être clairement informé. Lorsqu'il s'agit d'une assurance plus générale, (par exemple, aussi pour vol, perte, risque propre), la présentation en tant que 'garantie complémentaire' est trompeuse.*

81

Commentaire :

Si pour des défauts qui sont ou non réparables une assurance est offerte au lieu d'une garantie commerciale, ceci doit être communiquée de manière claire et non équivoque au consommateur. Dans le cas où l'assurance couvre également des cas qui ne sont pas à considérer comme des cas de « garantie », elle ne peut pas être présentée exclusivement comme une « garantie complémentaire » dans la publicité. Ceci induirait le consommateur en erreur.

### 2. Assurances et garantie légale

**Recommandation n° 8.** *Lorsqu'il s'agit d'une assurance, le vendeur doit également informer clairement le consommateur qu'il a des droits légaux, et que l'assurance ne porte pas atteinte à ses droits légaux. Des limitations résultant du contrat d'assurance ne peuvent être invoquées que si l'offre indique clairement les éléments essentiels de la police. Une information équivoque à ce sujet peut avoir pour effet que les dispositions contractuelles concernées soient jugées abusives.*

Commentaire :

Pour l'articulation entre la garantie légale et l'assurance, il est également important que l'assurance soit présentée comme assurance et qu'aucune confusion ne soit créée entre cette assurance et les cas de garantie légale.

Des limitations telles que celles qui découleraient de l'assurance ne peuvent être invoquées vis-à-vis du consommateur que dans la mesure où l'attention du consommateur a d'abord été attirée de manière explicite sur les éléments essentiels de cette police. Ceux-ci sont en général : les risques assurés, le montant maximum de l'indemnisation et des franchises éventuelles, et les exclusions les plus importantes (les défauts exclus et les cas de déchéance).

La Commission rappelle dans ce cadre que si ces limitations ne sont pas décrites clairement, elles peuvent être contrôlées quant à leur clarté. Si elles ne sont pas suffisamment claires, ceci pourrait entraîner le constat du caractère abusif et dès lors la nullité de la clause concernée (art. 73, deuxième alinéa, de la LPMC combiné avec l'art. 2, 28°, de la LPMC).

## **V. Garantie commerciale en relation avec la garantie légale et en relation avec d'autres garanties commerciales éventuelles**

### **I. Garantie commerciale vs. garantie légale**

82

#### ***Recommandation n° 9.***

*Pour toute offre de garantie commerciale, le consommateur doit être informé que l'offre ne limite pas ses droits légaux en matière de vente de biens de consommation.*

*Pour que le choix du consommateur pour la garantie commerciale se fasse en connaissance de cause, il est en outre essentiel qu'il n'y ait pas de confusion quant à la portée de la garantie commerciale (les éléments essentiels énumérés).*

*Des conditions de la garantie commerciale qui limitent, en contradiction avec ces principes, les droits du consommateur issus de la garantie légale, peuvent être qualifiées de clauses abusives et sont nulles.*

Commentaire :

Les consommateurs doivent pouvoir choisir en connaissance de cause soit de s'en tenir à la garantie légale, soit de faire appel à la garantie commerciale, si elle leur paraît avantageuse.

Pour cette raison, la loi prévoit que lors de chaque offre de garantie commerciale, il doit être précisé que cette garantie ne limite pas les droits légaux du consommateur. De plus, aucune confusion ne peut exister sur la portée de la garantie commerciale, et celle-ci doit être expliquée clairement (voir plus haut : III.A. et II. i.)

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

Des conditions de la garantie commerciale limitant les droits que le consommateur tient de la garantie légale peuvent être qualifiées d'abusives et sanctionnées de nullité (art. 74, 14°, de la LPMC).

Ceci ne fait toutefois pas obstacle à ce que le consommateur consente à une garantie commerciale qui le prive d'un droit d'un certain point de vue (par exemple pas de choix entre une réparation ou un remplacement), mais qui lui donne un avantage sur un autre plan (par exemple pas de charge de la preuve)<sup>55</sup>.

## II. Articulation entre les différentes garanties commerciales

### **Recommandation n° 10.**

*Comme il a déjà été précisé dans la recommandation n° 6, les différentes garanties commerciales doivent être clairement distinguées les unes des autres dans les conditions contractuelles. Si le vendeur fait lui-même de la publicité pour la garantie commerciale, et qu'ensuite, dans les conditions contractuelles, il renvoie au fabricant ou à la garantie d'usine, il peut en être déduit que le vendeur est le « garant ».*

Commentaire :

La lecture des conditions des garanties commerciales utilisées par quelques vendeurs laisse apparaître que l'articulation entre les garanties commerciales n'est pas toujours claire. Le vendeur fait souvent de la publicité pour une « garantie prolongée » ou pour une garantie élargie et il renvoie ensuite dans les conditions contractuelles à une garantie d'usine. Dans les garanties commerciales, il peut y avoir désignation d'un « garant ». Ceci ne pose pas de problèmes. Mais il faut rappeler le principe selon lequel la garantie légale ne peut pas être diminuée.

Il n'est pas toujours clair si le fabricant

- a) est désigné comme le « débiteur » de la garantie commerciale ou bien
- b) s'il est un agent du vendeur pour le traitement technique des cas de garanties (« agent d'exécution »).

Si la publicité laisse entendre que c'est le vendeur qui donne la garantie mais que les consommateurs doivent s'adresser au fabricant pour l'appréciation des cas et pour la réparation, c'est alors, selon la Commission, le vendeur qui est le « garant ».

---

<sup>55</sup> Voir point 3.e) du Chapitre 1<sup>er</sup> : Contenu de la garantie commerciale : également limitation des droits légaux moyennant clarté ?

## VI. Clauses qui diminuent la garantie légale

**Recommandation n° 11.** *Il ne peut y avoir aucune tromperie quant à l'obligation du vendeur sur base de la réglementation de la garantie légale en matière de vente de biens de consommation.*

*Sont abusives les clauses qui y contreviennent en donnant notamment l'impression que des frais de devis doivent être payés lors du recours à la garantie légale, que le consommateur doit s'adresser au fabricant même pour la garantie légale, que la garantie légale des « produits d'exposition » est limitée à une année ou encore que la garantie légale n'est pas cessible.*

Commentaire :

Les clauses contractuelles sur la garantie doivent faire, comme il a déjà été dit, une distinction claire entre le règlement de la garantie légale et le règlement de la garantie contractuelle.

Des clauses qui stipulent, ou qui par leur présentation ou leur formulation, donnent l'impression que même pour les cas de garantie légale :

- des frais de devis doivent être payés ;
- le consommateur doit uniquement s'adresser directement au fabriquant, et ce sous peine de déchéance de la garantie ;
- le consommateur n'a qu'un an de garantie pour les achats de produits d'exposition ;
- la garantie n'est pas cessible ;

ont pour effet de diminuer la garantie légale.

## VII. Paiement pour examen - appréciation unilatérale par le vendeur

**Recommandation n° 12.**

*Lorsque le consommateur rapporte un bien défectueux, la première question qui se pose est celle de savoir si le bien est sous « garantie » (légale ou commerciale). Le vendeur ne peut pas exiger dans tous les cas de procéder à un examen moyennant paiement pour déterminer si le consommateur fait appel à juste titre à sa protection légale ou si, au contraire, le défaut tombe sous la garantie commerciale convenue.*

*Il en va de même pour l'examen du caractère raisonnable des frais de réparation sous garantie (légale ou commerciale) : la Commission estime abusif que le vendeur exige dans tous les cas de dresser un devis moyennant paiement. Dans de nombreux cas, une réponse peut déjà être donnée sur base d'une simple estimation.*

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

Commentaire :

*a) Frais de devis pour examen*

Sont abusives, selon la Commission, des clauses qui ont pour effet de faire dresser, dans tous les cas, un devis afin de vérifier si le défaut tombe ou non sous la garantie légale ou commerciale et que ce devis soit payant.

*b) Décision unilatérale de procéder ou non à une réparation*

Il n'est pas toujours nécessaire de faire dresser un devis contre paiement pour des défauts qui pourraient tomber sous la garantie (commerciale ou légale). Dans un grand nombre de cas, le vendeur peut faire une estimation basée sur le prix communiqué de la pièce de rechange et sur les coûts de l'acte de remplacement (par ex. pièces d'ordinateurs).

### **VIII. Obligation de notification des réclamations relatives aux défauts apparents**

#### ***Recommandation n° 13.***

*Le principe du délai minimal de notification de deux mois s'applique aussi en principe aux vices apparents. Toutefois, il n'y a pas de défaut de conformité si le consommateur connaissait le défaut ou ne pouvait raisonnablement l'ignorer lors de la conclusion du contrat.*

*Le consommateur doit par exemple savoir que pour les achats de « modèles de fin de séries » ou de « modèles d'exposition », les produits peuvent présenter des défauts apparents. Toutefois, il incombe au vendeur de prouver que les défauts étaient apparents au moment de la conclusion du contrat.*

*Le vendeur doit livrer à l'acheteur une chose en conformité avec le contrat. La « livraison » d'un bien a lieu au moment où le consommateur a la chose « en sa possession ». Des clauses qui obligent le consommateur à notifier les vices apparents lors de la conclusion du contrat alors que la livraison n'a lieu que plus tard, sont dans tous les cas abusives.*

*Nonobstant le délai minimum de deux mois, il est cependant aussi dans l'intérêt du consommateur de notifier des vices aussi tôt que possible au vendeur.*

Commentaire :

Le délai minimal de deux mois pour invoquer la garantie s'applique en principe aussi aux vices apparents.

Il faut toutefois tenir compte du fait que, dans le cas où le consommateur connaissait, ou ne pouvait raisonnablement ignorer le défaut à l'achat, il n'y a pas de « défaut de conformité » entre la chose achetée et la chose livrée.

Le consommateur de bonne foi a toutefois tout intérêt à signaler les défauts qu'il peut constater directement, le plus vite possible dans le cadre de la garantie (charge de la preuve,

preuve de manipulation éventuelle, aggravation de l'état du bien pour la poursuite de son utilisation).

Dans le cas de modèles de fin de série et de modèles d'expositions, il peut arriver que les biens soient visiblement endommagés. Le consommateur doit s'en rendre compte. En cas de doute, il incombe au vendeur de prouver que les défauts étaient apparents au moment de la conclusion du contrat.

## **IX. Conditions pour pouvoir bénéficier de la garantie**

### *a) Document original comme condition pour invoquer la garantie*

#### **Recommandation n° 14.**

*Les clauses contractuelles qui déterminent quels documents doivent être présentés comme preuve de l'achat pour le règlement de la garantie ne posent en elles-mêmes pas de problème. Le consommateur ne peut toutefois se voir privé des autres moyens de preuve dont il pourrait disposer.*

Commentaire :

Il n'est pas en soi illicite ou abusif que le vendeur précise contractuellement quels documents doivent être présentés comme preuve de l'achat auprès du vendeur et pour pouvoir faire appel à la garantie.

Mais il peut y avoir des cas où ceci conduirait à priver le consommateur de son droit d'utiliser des moyens de preuve « dont il pourrait se prévaloir ». Si tel est le cas, les clauses qui excluent ce moyen de preuve sont abusives et nulles (l'article 74, 14°, en combinaison avec l'article 74, 21°, de la LPMC).

### *b) Ne plus continuer à utiliser un produit défectueux*

#### **Recommandation n° 15.**

*Le vendeur peut définir contractuellement que le consommateur « ne peut en aucun cas continuer à utiliser le produit défectueux ». Dans la mesure où le produit est encore utilisable d'une autre manière, une telle interdiction ne peut toutefois, se rapporter qu'à l'utilisation de la fonction pour laquelle le vice est apparu.*

Commentaire :

Comme condition pour pouvoir profiter de la garantie, il est parfois stipulé que le consommateur « ne peut en aucun cas continuer à utiliser le produit défectueux ».

Le fait que le produit ne puisse plus être utilisé est, selon la Commission, une disposition raisonnable qui constitue d'ailleurs également un avertissement pour la sécurité du consommateur. Cette interdiction ne peut évidemment porter que sur l'utilisation dans la fonction pour laquelle le produit présente un défaut.



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

## X. Quels sont les éléments relevant de la garantie (légale et commerciale) et quels sont ceux qui en sont exclus ?

### A. Réglementation des risques, frais, délai de réparation

#### 1. Risque de détérioration durant le transport

##### **Recommandation n° 16.**

Le mot « Livraison » signifie que les biens sont physiquement mis à la disposition du consommateur. Lorsque le vendeur se charge de la livraison à domicile, le risque de dommage lors du transport ne peut pas être supporté par le consommateur. Pour les contrats conclus à distance, ce risque incombe impérativement et explicitement au cocontractant du consommateur.

Commentaire :

Dans le cas où le vendeur ou un de ses préposés s'engage pour la « livraison à domicile », il est abusif de faire peser le risque de dommage sur le client et par conséquent d'exclure la responsabilité du vendeur (art. 74, 14°, et 74, 30°, de la LPMC).

Dans le cas où le contrat est conclu à distance, il y a en outre la disposition impérative de l'article 56, § 4, de la LPMC Cet article prévoit que « l'envoi de biens se fait toujours aux risques de celui avec lequel le consommateur a contracté ».

La notion de « livraison » indique que le consommateur ou un tiers désigné par lui a mis physiquement des biens en possession du consommateur.

#### 2. Récupération des frais de déplacement-récupération des frais de monte-meubles, d'enlèvement, de remontage d'appareils encastrables

##### **Recommandation n° 17.**

*Des clauses qui, même dans les cas où la garantie légale s'appliquerait, (1) mettent les frais de déplacement à charge du consommateur, et (2) mettent en toutes les circonstances entièrement à charge du consommateur, les frais d'enlèvement et les frais de monte meuble, sont, selon la Commission, abusives au sens de l'article 74, 14°, de la LPMC*

*Pour ce qui concerne l'appréciation de telles clauses dans une garantie commerciale, renvoi est fait au Chapitre 1, point 3.e), et au Chapitre 2, rubrique V.I, et à la Recommandation n° 9.*

#### 3. non responsabilité pour le délai de livraison des pièces de rechange

##### **Recommandation n° 18.**

*La réparation ou le remplacement pour lequel le vendeur est responsable, doivent se faire dans un délai raisonnable. Le consommateur doit accepter un délai raisonnable de livraison de pièces de rechange. Ceci dépendra entre autres de « l'âge » de l'appareil.*

*Des clauses qui excluent toute responsabilité sur le délai de livraison des pièces de rechange, sont contraires à l'article 74, 14°, de la LPMC Le vendeur doit faire le nécessaire afin d'obtenir, dans le cadre de la garantie légale et commerciale, une livraison « normale » de pièces de rechange.*

4. Exclusion de responsabilité en cas de perte de la possibilité d'utiliser le produit en raison de pièces de rechange ou d'accessoires qui ne sont plus en stock chez le fabricant

#### **Recommandation n° 19.**

*Si des pièces de rechange ne sont plus disponibles alors que l'appareil doit être réparé en application de la garantie, la limitation de la garantie dans ce cadre mène à une limitation grave des droits du consommateur. Une telle limitation est, selon la Commission, contraire à l'article 1649octies du Code civil et à l'article 74, 14°, de la LPMC*

#### **B. Exclusions fréquentes**

#### **Recommandation n° 20.**

*Compte tenu des critères de « conformité au contrat » de l'article 1649ter du Code civil, qui s'apparentent aux critères d'appréciation du caractère abusif des clauses, quelques recommandations relatives aux exclusions rencontrées sont énumérées ci-après :*

- *sont abusives, des clauses excluant, dans le cas d'une garantie commerciale payante du vendeur, les défauts qui tombent sous la garantie du fabricant ou l'importateur.*

- *la chose livrée, y compris les pièces (détachées) qui en font partie, doit répondre à une utilisation de la chose à laquelle on peut normalement s'attendre. Il faut aussi tenir compte de la durée de vie normale et des caractéristiques du produit. Des biens comme des filtres de hotte, des batteries, etc., n'ont par exemple pas une durée de vie de deux ans, et une exclusion de la réglementation de la garantie « normale » n'est donc pas abusive dans ces cas.*

- *pour ce qui concerne d'autres exclusions telles que l'oxydation, l'eau, la résistance aux chocs, le critère est celui de savoir si le consommateur pouvait raisonnablement s'attendre à ce que le produit soit conçu pour y résister. Si le produit n'est pas conçu pour résister à un risque précis contrairement aux attentes du consommateur, et si ceci n'est pas clairement indiqué, une telle exclusion est abusive.*

Commentaire :

- Exclusion de défauts qui relèvent de la garantie du fabricant ou de l'importateur

L'exclusion, dans le cas d'une garantie commerciale payante du vendeur, des défauts qui tombent sous la garantie du fabricant ou l'importateur, équivaut à une exclusion de responsabilité pour l'inexécution de cette obligation qui incombe au vendeur (contraire à l'article 74, 14°, de la LPMC).

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

- Exclusion de 'pièces ou accessoires qui doivent être remplacés régulièrement', comme les filtres, les batteries- distinction entre accessoires et pièces de rechange

i) La règle dans les dispositions de la vente des biens de consommation est que la chose livrée doit répondre à ce qui est requis pour une utilisation de la chose à laquelle on peut normalement s'attendre. Il faut aussi tenir compte de la durée de vie et des caractéristiques du produit. Des biens comme des filtres de hotte, des batteries, etc., n'ont par exemple pas une durée de vie de deux ans.

ii) La Commission attire l'attention sur le fait que l'appréciation du défaut de conformité a trait au bien de consommation et à « ses pièces détachées ».

Une distinction doit être faite entre les accessoires et les pièces détachées. Les pièces détachées sont toujours une 'partie' de l'appareil et constituent un ensemble avec l'appareil, comme par exemple, les antennes d'un téléphone et la batterie d'un ordinateur portable. Les accessoires sont en option, par exemple, la housse vendue pour l'appareil.

- autres motifs d'exclusion pour la garantie

Le consommateur normal se base sur des situations « standard ». Il se base par exemple sur le fait qu'un certain type d'appareils est conçu pour résister à certaines situations. Les vendeurs qui offrent des appareils qui n'ont pas ces caractéristiques, doivent mentionner cela explicitement.

Si tel n'est pas le cas, ces vendeurs ne peuvent pas partir du principe que la clause qui exclut la garantie pour les situations visées, serait valable (article 1649 *octies* du Code civil et l'art. 74,14°, de la LPMC).

### C. Dommages indirects

#### 1. Dommage par répercussion

##### **Recommandation n° 21.**

*En complément de la réparation ou du remplacement, de la réduction de prix ou de la résolution, le vendeur est tenu, le cas échéant, à une indemnité pour le défaut (art. 1649quinquies, § 1, du Code civil). Il est notamment tenu pour tous dommages prévisibles au moment de la conclusion du contrat, mais il n'est pas tenu au dommage indirect.*

Commentaire :

Il ressort des dispositions relatives à la garantie légale (art. 1649 *quinquies* du Code civil<sup>56</sup>) et des règles en matière de vices cachés, que le vendeur est tenu d'indemniser tous les dommages *prévisibles* au moment de la conclusion du contrat. Le consommateur lui-même doit

---

<sup>56</sup> Outre des dommages et intérêts le cas échéant, le consommateur a le droit d'exiger soit la réparation du bien ou son remplacement, soit une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues au § 3.

en outre demeurer de bonne foi. Tel est par exemple le cas d'un congélateur défectueux : si le défaut tombe sous la garantie, le dommage au contenu du congélateur doit être remboursé de manière raisonnable. Les dommages indirects comme un coup de téléphone important manqué en raison d'un appareil téléphonique défectueux ne doivent en revanche pas être indemnisés.

## 2. Situation d'objets bloqués dans l'appareil défectueux

### ***Recommandation n° 22.***

*Le vendeur peut demander de ramener les biens « vides ». Si un objet est bloqué en raison du défaut, le consommateur doit le faire savoir. Le vendeur, dans ces cas, a une obligation de prudence et il ne peut exclure sa responsabilité en cas de faute ou de négligence grave.*

## 3. Perte de données sur l'appareil électronique

### ***Recommandation n° 23.***

*Il incombe au consommateur qui charge des données sur les appareils électroniques et qui ne veut pas les perdre, d'en faire des copies sur d'autres supports. Des limitations ou des exclusions de responsabilité du vendeur pour des données perdues sont par conséquent en règle générale valables.*

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

**C.C.A. 34**

## **Commission des Clauses Abusives**

### **AVIS SUR DES CLAUSES RELATIVES A LA CHARGE DE LA PREUVE DANS DES ASSURANCES OMNIUM**

91

---

Bruxelles, le 20 novembre 2013

## Avis sur des clauses relatives à la charge de la preuve dans des assurances omnium

A la suite d'un examen de différentes polices d'assurance « omnium » pour les véhicules, l'association belge des consommateurs Test-Achats a interrogé la Commission des clauses abusives sur la légalité de quelques clauses de certains contrats, par courrier du 13 mars 2013.

Après des explications fournies par l'Association, il est apparu que les clauses soumises sont reprises de contrats d'assurance omnium pour des véhicules qui ont uniquement pour objet la couverture et l'indemnisation de dégâts matériels à des véhicules automoteurs<sup>1</sup>. Il ne s'agit donc pas de l'assurance de la responsabilité civile vis-à-vis de tiers, régie par la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs<sup>1</sup>. Il s'agit par contre des assurances qui relèvent de la branche 3 de l'annexe 1 à l'AR du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances.

Les clauses soumises à la Commission concernent la preuve à fournir par l'assuré (ou le bénéficiaire) qu'il n'y a pas de lien de causalité entre la faute lourde commise par l'assuré (dans son tort) et le sinistre. En vertu de ces clauses, cette preuve doit être fournie afin de pouvoir bénéficier de l'indemnisation dans le cas où l'assuré a commis une faute grave en cas de sinistre.

92

Faisant référence à la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre et à la jurisprudence de la Cour de Cassation, l'Association des consommateurs Test-Achats demande à la Commission si des clauses contractuelles qui imposent au consommateur assuré la charge de la preuve de l'absence de lien de causalité entre les cas énumérés de faute grave de la part du consommateur et le sinistre peuvent être considérés comme des clauses abusives. L'Association fait à ce sujet explicitement référence à l'article 74,21° de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (ci-après la LPMC), qui contient une liste de clauses considérées comme abusives en toutes circonstances.

### I. Clauses soumises à la Commission

Ci-après suit une sélection de clauses soumises à la Commission :

*Par exemple :*

#### Exemple n° 1 :

*1. La compagnie n'intervient pas pour les accidents qui se produisent :*

---

<sup>1</sup> MB 8 décembre 1989.

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

*d) en cas de conduite en état d'ébriété, d'intoxication alcoolique punissable ou dans un état similaire qui découle de la consommation d'autres produits que des boissons alcoolisées, sauf si l'assuré ou le bénéficiaire démontre qu'il n'existe aucune relation de cause à effet entre la faute grave susmentionnée et l'accident;*

*2. Nous n'indemnisons pas non plus :*

*- lorsque le véhicule ne satisfait pas à la législation en matière de contrôle technique des véhicules, sauf:*

*- si le preneur d'assurance démontre qu'il n'existe aucun lien de causalité entre cette infraction et l'accident ;*

### **Exemple n° 2:**

*Subrogation*

*Jusqu'à concurrence de l'indemnité que nous avons versée, nous sommes subrogés dans tous les droits pouvant appartenir à l'assuré et nous pouvons récupérer l'indemnité :*

*- soit auprès du tiers responsable;*

*- soit auprès d'un autre assuré, dans les cas suivants :*

*e) lorsque l'accident est dû à une faute grave de l'assuré c'est-à-dire, le fait de conduire en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique délictueuse, ou dans un état similaire résultant de l'usage d'autres produits que des boissons alcoolisées; l'utilisation du véhicule désigné lorsque celui-ci est affecté de vices anormalement graves ou présentant une usure telle que son fonctionnement est déficient.*

*Il n'y a pas subrogation si l'assuré apporte la preuve qu'il n'y a aucun lien de causalité entre l'événement et l'accident.*

### **Exemple n° 3 :**

*Toutefois, nous n'indemnisons pas :*

*4. si l'assuré ne peut prouver que le système antivol et/ou le système après vol imposé était activé au moment du sinistre ;*

### **Exemple n° 4 :**

**EXCLUSIONS GÉNÉRALES: ARTICLE 15**

*Sont exclus de l'assurance les dommages :*

*g) survenus lorsque le véhicule, soumis à la réglementation sur le contrôle technique, n'est pas ou plus muni d'un certificat de visite valable, sauf au cours du trajet normal pour se rendre à la visite du contrôle ou, après délivrance d'un certificat portant la mention « interdit*

*à la circulation », pour se rendre chez le réparateur et venir ensuite, après réparation, se présenter à l'organisme de contrôle ; cette exclusion n'est toutefois pas applicable si le conducteur prouve qu'il n'existe aucun lien de cause à effet entre l'état du véhicule et les dommages subis ;*

## **II. Application de la Loi relative aux Pratiques du Marché (LPMC), notamment la section clauses abusives et la relation avec le droit des assurances**

En ce qui concerne l'application de la loi relative aux pratiques du marché (LPMC), en particulier sa section clauses abusives, aux contrats d'assurance et le rapport entre les dispositions sur les clauses abusives et les dispositions spécifiques aux secteurs qui traitent des conditions contractuelles dans les contrats d'assurance, la Commission renvoie tout d'abord aux remarques formulées dans son avis n° 12 du 21 octobre 2003 « sur une clause portant modification unilatérale d'une prime de police d'assurance protection juridique »<sup>2</sup>. Cet avis portait sur une clause d'adaptation du tarif à la date d'échéance annuelle de l'assurance.

La Commission rappelle à ce sujet que la LPMC est une loi *lex generalis* horizontale, multi-sectorielle par rapport à la législation sur les assurances. Le point de départ reste l'application cumulative de la *lex generalis* et la *lex specialis*, sauf si la loi spéciale contient une réglementation spécifique qui déroge explicitement à la loi générale.

En ce qui concerne les clauses qui ont été soumises à la Commission, s'il s'agit certes de la couverture et/ou de la déchéance de couverture, l'exclusion ou la déchéance de la couverture ne sont pas à examiner ici, mais bien la preuve à fournir par le consommateur d'un lien de causalité dans le cadre de telles clauses.

Les dispositions contractuelles sur la preuve sont visées explicitement par la directive 93/13. Elles apparaissent aussi dans les clauses mentionnées dans l'annexe 'indicative' de la directive (annexe, litt. i et q). La directive contient une harmonisation minimale. Les Etats membres peuvent donner une meilleure protection au consommateur, ce qui a été fait dans la LPMC avec l'introduction d'une « liste noire » de clauses qui sont à considérer comme étant abusives dans tous les cas. Comme il apparaîtra plus tard dans l'avis, les clauses sur le renversement de la charge de la preuve ont été insérées dans la liste noire suite à l'adoption de la LPMC.

## **III. Analyse des clauses soumises**

Dans les exemples qui ont été cités sous I, il y a soit exclusion de la couverture, soit déchéance de droit pour certains cas de faute lourde. Il incombe, selon ces clauses, à chaque fois à l'assuré de prouver que ces cas de faute lourde ne sont pas en relation causale avec l'accident ou le sinistre.

---

<sup>2</sup> Entretien, publié chez B. PONET (ed.), Commission des clauses abusives : présentation, activités et législation, De Boeck-Larcier, 2010, p. 86 e.s.



## A. Ajout dans l'article 74,21°, par la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et la protection du consommateur (la LPMC)

Une des principales adaptations en matière de clauses abusives introduites par la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (la LPMC) concerne l'ajout dans l'article 74,21° de la LPMC.

Conformément à l'article 1.q) de l'annexe indicative à la directive 1993/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, l'article 74,21° de la LPMC a été complété comme suit : « [Sont abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses qui ont pour effet de : 21° limiter de manière non autorisée les moyens de preuve que le consommateur peut utiliser] *ou lui imposer une charge de la preuve qui incombe normalement à une autre partie au contrat ;* »

Sont donc désormais considérées comme étant abusives *par définition*, les clauses qui ont pour effet de mettre la charge de la preuve sur le consommateur alors que normalement, par l'application du droit commun ou de dispositions légales spécifiques, celle-ci devrait peser sur l'entreprise.

Cela signifie également que le régime relatif à la charge de la preuve devient sans aucun doute impératif dans les contrats conclus entre entreprises et consommateurs.

Ci-après, il est examiné à qui incombe normalement la charge de la preuve. Comme le demandeur de l'avis le signale, cette question a déjà donné lieu à de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

## B. Répartition normale de la charge de la preuve

### 1. Loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre

Depuis la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre, l'assureur peut uniquement s'exonérer de ses obligations pour les cas de faute lourde déterminés expressément et limitativement dans le contrat (article 8, alinéa 2, de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre, ci-après la LCAT) et une exclusion générale de la faute lourde n'est plus possible.

Les cas de faute lourde doivent donc avant tout *être énumérés expressément et limitativement* dans le contrat. Dans un arrêt du 12 janvier 2007<sup>3</sup>, la Cour de Cassation a dit pour droit qu'il ressort de la conjonction de ces dispositions impératives entre l'article 8, alinéa 2, et l'article 11 que l'assureur ne peut prévoir la méconnaissance d'une obligation de diligence formulée en termes généraux comme motif de déchéance du droit à la prestation d'assurance.

---

<sup>3</sup> Cass. 12 janvier 2007, R.D.C. , 2007, p. 786, avec note C. VAN SCHOUBROECK, « Algemeen geformuleerde zorgvuldigheidsplicht niet sanctioneren door verval van dekking », NjW, 2007, 845. Voir aussi C. PARIS et J.-L. FAGNART, « Actualités législatives et jurisprudentielles dans les assurances en générales » dans Actualités en droit des assurances, CUP,2008, n°76

En outre, la faute ou le manquement (lourd) doit être *en relation causale avec la survenance du sinistre*. Dans un arrêt de la Cour de Cassation du 13 septembre 2010<sup>4</sup>, la Cour a en outre dit pour droit qu'il résulte des articles 3 (caractère impératif), 8 (obligation de l'assureur de déterminer les cas de faute lourde de manière expresse et limitative dans le contrat) et 11 (exigence d'une relation causale entre la déchéance du droit et la prestation d'assurance) que l'assureur peut uniquement s'exonérer de son obligation de dédommager le sinistre s'il prouve un lien de causalité entre la faute lourde déterminée dans le contrat et le sinistre.

Selon la Cour, il résulte donc des dispositions générales impératives applicables à tous les contrats d'assurance terrestre (LCAT) qu'il appartient à l'assureur de prouver que la faute lourde décrite dans le contrat était la cause du sinistre.

Enfin, dans un arrêt du 20 septembre 2012 de la Cour de Cassation<sup>5</sup>, la Cour fait remarquer qu'il résulte des dispositions impératives des articles 3 et 11 de la loi sur le contrat d'assurance terrestre que le juge doit vérifier si une clause présentée comme une clause d'exclusion n'est pas une clause de déchéance. La clause sur la base de laquelle l'assureur peut refuser sa couverture parce que l'assuré n'a pas rempli ses obligations contractuelles constitue une clause de déchéance au sens de l'article 11, alinéa 1<sup>er</sup>, précité de la LCAT.

## 2. Droit commun

Le régime de droit commun de la preuve est énoncé à l'article 1315 du Code civil : celui qui réclame l'exécution d'une obligation, doit la prouver. Réciproquement, celui qui se prétend libéré, doit justifier le payement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation.

En ce qui concerne les contrats d'assurance<sup>6</sup>, cela signifie qu'il appartient à l'assuré de démontrer que le sinistre correspond au risque assuré et ne s'est donc pas produit en dehors des limites de la couverture (art. 1315, alinéa 1<sup>er</sup>, C.C.). En d'autres termes, l'assuré doit prouver que le sinistre entre dans le champ d'application du contrat.

Il incombe cependant à l'assureur qui prétend être libéré de ses obligations de prouver par exemple que l'assuré a commis une faute lourde, qui était la cause du sinistre (art. 1315, alinéa 2).

---

4 Cass. 13 septembre 2010, J.T., 2010, n° 6416, p. 737 e.s., avec note J. KIRKPATRICK; J.L.M.B., 2011/42, p. 2070 e.s.

5 Cass. 20 septembre 2012, A.R. C.12.0029, NjW., 2013, p.266. Voir également Cass. 25 janvier 2002, R.G.A.R., 2003/7, p. 13757, où la Cour de Cassation a renvoyé à l'article 1156 C.C. (l'obligation de rechercher quelle a été la commune intention des parties contractantes plutôt que de s'arrêter au sens littéral des termes du contrat).

6 Cass. 7 juin 2001, Pas., 2001, 1073. Voir également Cass. 18 janvier 2002, Pas., 2001, 201, R.G.A.R., 2003, 13659.

### **C. Déséquilibre manifeste en imposant une charge de preuve « négative » : Cass. 12 octobre 2007**

Dans un arrêt de 12 octobre 2007 (qui concernait une assurance omnium)<sup>7</sup>, la Cour de Cassation a ensuite confirmé que le juge d'appel pouvait légalement décider qu'il est question d'un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties si l'assuré est tenu de démontrer l'absence de relation causale entre le « motif » (la faute lourde, in casu l'intoxication alcoolique) et le sinistre. La preuve qu'il n'existe aucun lien de causalité entre l'intoxication alcoolique du conducteur et le sinistre est en effet beaucoup plus difficile à apporter que la preuve positive, à charge de l'assureur, que l'intoxication a un lien de causalité avec le sinistre.

La Cour confirme donc selon l'opinion de la CCA que l'obligation d'apporter une telle « preuve négative » crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties.

### **D. Charge de la preuve dans d'autres cas de faute lourde**

En plus de l'intoxication alcoolique ou d'autres formes d'hallucinogènes, les exemples reprennent également, comme cas spécifiques de fautes lourdes, certains défauts graves au véhicule, comme cela pourrait apparaître dans le certificat de visite de contrôle, ou de l'absence d'un tel certificat, ou la non activation des systèmes antivols ou d'autres systèmes après vol qui favorisent le traçage du véhicule.

Pour toutes ces formes de fautes lourdes, la règle est que l'absence de relation causale ne peut pas être mise à charge de l'assuré. Dans ces cas, il est incompatible avec les articles 2, 28°, et 74, 21°, LPMC de mettre la charge de la preuve intégralement à charge de l'assuré.

#### Conclusion :

Les clauses soumises à la Commission concernent des situations dans lesquelles il est demandé à l'assuré d'apporter la preuve de l'absence de lien de causalité entre sa faute lourde et le sinistre.

Il ressort clairement des objectifs de la loi sur le contrat d'assurance terrestre que le législateur a voulu que l'assureur ne se libère des cas de faute (lourde) qu'à des conditions strictes: celles-ci doivent être déterminées expressément et limitativement dans le contrat et doivent être en relation causale avec le sinistre, la Cour de Cassation précisant qu'il incombe à l'assureur de démontrer ce lien.

Le principe selon lequel celui qui prétend être libéré d'une obligation particulière doit justifier le fait qui a produit l'extinction de son obligation découle également de la répartition de la charge de la preuve en droit commun.

---

<sup>7</sup> Cass. 12 octobre 2007, D.C.C.R., 2008, n° 80, p. 66 e.s., avec note J.L. FAGNART; NjW, 2008, n° 176 (13 février 2008), p. 120.

Il est donc conclu que les règles générales impératives en matière d'assurance, mais également les règles sur la répartition normale de la charge de la preuve en droit commun, imposent déjà qu'il incombe à l'assureur de démontrer que le manquement contractuel était la cause du sinistre.

En outre, il est beaucoup plus difficile d'apporter la preuve qu'il n'y a pas de lien de causalité entre un manquement contractuel et un sinistre que d'apporter la preuve positive que ce manquement a entraîné le sinistre, et cela en soi peut déjà être considéré comme une clause abusive au sens de la norme générale (article 2, 28°, LPMC).

En conclusion, les clauses, telles que décrites à la rubrique I, sont contraires à l'article 74, 21°, LPMC, puisqu'elles ont pour effet d'imposer à l'assuré d'apporter la preuve que sa faute lourde n'était pas à la base du sinistre.

Ainsi, l'assuré/consommateur se voit imposer une charge de la preuve qui incombe normalement à une autre partie, à savoir l'assureur. L'obligation de fournir une preuve « négative » (absence de lien de causalité) est en outre proportionnellement beaucoup plus difficile que de prouver que la faute lourde dans le chef de l'assuré a entraîné le sinistre (contrairement à l'article 2, 28°, LPMC, la norme générale).

\*\*\*\*\*

## IV. Annexes

### Annexe 1

## Règlement d'ordre intérieur de la Commission des Clauses Abusives

### I. Convocation – Délibération

Tenue des séances de la commission

**Article 1** – La Commission des clauses abusives, ci-après la Commission, se réunit à l'initiative du président ou du vice-président qui le remplace.

La Commission doit être convoquée si le Ministre ayant les affaires économiques dans ses attributions ou deux membres effectifs de la Commission en formulent la demande.

**Art. 2.** – Le secrétariat envoie les convocations au plus tard dix jours avant la séance sauf urgence dont l'appréciation est laissée au président.

99

Les convocations sont adressées aux membres effectifs de la Commission. Elles sont également adressées aux membres suppléants en copie à titre d'information.

La convocation mentionne les divers points de l'ordre du jour. Les délibérations ne pourront porter que sur ces points, sauf le cas d'urgence.

Figurent d'office à l'ordre du jour les demandes d'avis qui n'ont pas été jugées irrecevables par le Bureau ou par son délégué.

**Art. 3.** – La Commission ne peut délibérer valablement que si au moins quatre membres dont deux de chaque catégorie ayant voix délibérative, non compris le président et le vice-président, sont présents.

Si tel n'est pas le cas, le président peut fixer une nouvelle séance sans tenir compte du délai fixé à l'article 2.

Lors de cette nouvelle séance, la Commission délibère valablement quel que soit le nombre des membres présents.

**Art. 4.** – Chaque membre effectif de la Commission peut se faire remplacer par un membre suppléant de la catégorie qu'il représente. Ce membre suppléant a droit de vote, si le membre effectif qu'il remplace a le droit de vote.

Un membre suppléant ne peut, en aucun cas, remplacer à la même réunion plusieurs membres effectifs.

Tout membre effectif peut se faire assister d'un membre suppléant qui n'aura dans ce cas pas droit de vote.

**Art. 5.** – Le président ouvre et clôture les séances. Il dirige les débats et dispose de tous les pouvoirs nécessaires à cet effet.

Les séances sont présidées en cas d'empêchement du président par le vice-président.

**Art. 6.** – Le vote se fait à mainlevée ou au moyen de bulletins nominatifs.

Le président et le vice-président ont le droit de vote. La voix du président est prépondérante en cas de parité des voix.

Les membres experts permanents n'ont pas le droit de vote.

Les délibérations s'effectuent à la majorité simple des voix.

**Art. 7.** – La Commission peut, sur proposition du président, reporter la discussion de certains points de l'ordre du jour.

## **II. Le Bureau**

**Art. 8.** – La Commission constitue en son sein un Bureau dont le président de la Commission assume la présidence.

Le Bureau, outre le président, se compose du vice-président et de six membres.

Ces membres sont chacun choisis par deux au sein d'une des trois catégories de membres effectifs visées à l'article 2 § 1 de l'Arrêté Royal du 26 novembre 1993 portant création de la Commission des clauses abusives, par les membres de la catégorie concernée.

Le mandat de membre du Bureau prend fin en même temps que celui de membre de la Commission.

Tout membre du Bureau peut, en cas d'empêchement, se faire remplacer par un autre membre effectif ou suppléant de sa catégorie, en avertissant le président.

En cas d'empêchement du président de la Commission, le vice-président convoque les réunions du Bureau de la Commission.

**Art. 9.** – Le Bureau prépare les dossiers à soumettre à la Commission. Il établit l'ordre du jour des séances de la Commission et les dates de réunion de la Commission. Le Bureau peut valablement se réunir si le président ou le vice-président, ainsi que trois de ses membres au moins, sont présents.

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

Le Bureau statue sur la recevabilité d'une demande d'avis à la majorité des deux tiers. Si cette majorité n'est pas atteinte, la demande d'avis est mise d'office à l'ordre du jour de la Commission, qui en décide conformément à l'article 6.

Le Bureau peut déléguer cette compétence en tout ou en partie au président ou au vice-président de la Commission.

Le Bureau veille à l'exécution des décisions prises. Il fixe les dates ultimes auxquelles rapports et avis doivent être soumis à la Commission. Il exerce les autres pouvoirs qui lui seraient éventuellement confiés par la Commission.

Le Bureau, sous réserve d'approbation ultérieure par la Commission, peut créer des groupes de travail.

### **III. Groupes de travail**

**Art. 10.** – La Commission peut créer des groupes de travail chargés d'étudier des questions déterminées.

Ces groupes de travail sont présidés par le président, le vice-président ou à défaut par une personne désignée par le Bureau. Ils désignent en leur sein un ou plusieurs rapporteurs.

Les travaux des groupes de travail sont présentés à la Commission à l'échéance fixée par les rapporteurs et par le Bureau.

101

---

### **IV. Dispositions générales**

**Art. 11.** – Les positions unanimes ou éventuellement divergentes de la Commission sont formulées dans les avis et propositions émis par la Commission.

S'il n'y a pas unanimité, il est procédé au vote sur les différentes positions. Chaque position donne lieu à un vote distinct. Les noms des membres qui souscrivent à une position figurent dans l'avis.

L'avis ou la proposition exprime les points de vue divergents.

Il contient également le point de vue des experts permanents.

**Art. 12.** – Les membres de la Commission et tous ceux qui apportent leur concours à ses travaux sont astreints au secret professionnel pour les faits, actes et renseignements dont ils ont pu avoir connaissance en raison de leurs fonctions, sauf accord de lever la confidentialité à l'unanimité des voix de la Commission.

**Art. 13.** – Le président de la Commission transmet les avis et propositions de la Commission au Ministre ayant les affaires économiques dans ses attributions, au Ministre ayant les Classes Moyennes dans ses attributions, au Conseil de la Consommation et au(x) demandeur(s) d'avis.

Il transmet le rapport annuel d'activité au Ministre ayant les affaires économiques dans ses attributions ainsi qu'au Ministre ayant les Classes Moyennes dans ses attributions.

**Art. 14.** – La Commission peut décider la publication de ses avis, rapports et propositions.

Lorsque l'avis concerne des clauses d'une entreprise particulière, la décision de publication doit être prise à l'unanimité.

**Art. 15.** – Le président de la Commission représente la Commission à l'égard des autorités et des tiers et signe la correspondance qui engage la Commission. Le secrétariat signe la correspondance courante.

**Art. 16.** – Les rapports de la Commission ainsi que les ordres du jour et les procès-verbaux des réunions sont rédigés en français et en néerlandais.

**Art. 17.** – Le présent règlement d'ordre intérieur sera en vigueur après approbation par le Bureau du Conseil de la Consommation, le jour de son approbation par le Ministre ayant les affaires économiques dans ses attributions.



## Annexe 2

### Statuts

#### **Arrêté royal du 26 novembre 1993<sup>8</sup> portant création de la Commission des Clauses Abusives modifié par l'arrêté royal du 12 mai 2009**

(Texte coordonné)

Vu la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, notamment l'article 35 ;

Vu l'accord de Notre Ministre de l'Intérieur et de la Fonction publique et de Notre Ministre du Budget, donné le 12 octobre 1992 ;

Vu l'avis du Conseil d'Etat ;

Sur proposition de Notre Vice-Premier Ministre et Ministre de la Justice et des Affaires économiques, de Notre Ministre des Petites et Moyennes Entreprises et de l'Agriculture,

#### **Nous avons arrêté et arrêtons :**

**Article 1<sup>er</sup>.** – Au sein du Conseil de la Consommation est créée une Commission des clauses abusives, dénommée ci-après la Commission.

**Article 2. § 1<sup>er</sup>.** – La Commission est composée comme suit :

- un président et un vice-président ;
- [six]<sup>9</sup> membres nommés parmi les candidats présentés par les organisations de consommateurs siégeant au Conseil de la Consommation ;
- cinq membres nommés parmi les candidats présentés par les organisations siégeant au Conseil de la Consommation représentatives de la production, de la distribution, de l'agriculture et des classes moyennes ;
- [- un membre nommé parmi les candidats présentés par les organisations représentatives des professions libérales siégeant au Conseil Supérieur des Indépendants et des P.M.E.];<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Moniteur Belge du 8 janvier 1994

<sup>9</sup> Ainsi modifié par l'article 1, 1<sup>o</sup> de l'arrêté royal du 12 mai 2009 modifiant l'arrêté royal du 26 novembre 1993 portant création de la Commission des clauses abusives ;

<sup>10</sup> Ainsi inséré par l'article 1, 2<sup>o</sup> de l'arrêté royal du 12 mai 2009 modifiant l'arrêté royal du 26 novembre 1993 portant création de la Commission des clauses abusives

- quatre membres experts permanents nommés sur base de leurs compétences spécifiques [dont l'un dispose d'une compétence particulière dans le domaine des contrats entre les titulaires de professions libérales et leurs clients]<sup>11</sup> parmi les candidats présentés par le Conseil de la Consommation, avec l'accord des organisations de consommateurs et des organisations représentatives de la production, de la distribution, de l'agriculture et des classes moyennes ;

**§ 2.** Le président et le vice-président doivent être des magistrats.

**§ 3.** Pour les membres énumérés au § 1<sup>er</sup>, à l'exception du président et du vice-président, la Commission compte autant de membres suppléants que de membres effectifs. Les membres suppléants sont désignés selon les règles fixées au § 1<sup>er</sup>.

**§ 4.** Le président, le vice-président, les membres effectifs, les membres experts permanents et leurs suppléants sont nommés par le Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions, pour une durée de quatre ans.

Leur mandat est renouvelable.

Les membres experts permanents n'ont pas le droit de vote.

**§ 5.** Au cas où le président, le vice-président ou un membre cesse définitivement ses fonctions avant l'expiration de son mandat le nouveau titulaire achève le terme de celui qu'il remplace.

**Article 3.** – La Commission peut inviter des experts à assister à ses réunions.

Le Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions et le Ministre qui a les Classes moyennes dans ses attributions peuvent assister ou se faire représenter à toutes les réunions.

Les séances ne sont pas publiques.

**Article 4.** – Le Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions désigne parmi les fonctionnaires de l'Administration du Commerce du Ministère des Affaires économiques, le secrétaire ainsi que les fonctionnaires appelés à faire partie du secrétariat de la Commission.

**Article 5.** – Le président et le secrétaire de la Commission siègent comme observateurs au bureau du Conseil de la Consommation.

---

<sup>11</sup> Ainsi inséré par l'article 1, 3<sup>o</sup> de l'arrêté royal du 12 mai 2009 modifiant l'arrêté royal du 26 novembre 1993 portant création de la Commission des clauses abusives

**Article 6.** – La Commission élabore son règlement d'ordre intérieur qui est soumis à l'approbation du bureau du Conseil de la Consommation et du Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions.

**Article 7.** – La Commission établit un rapport annuel sur ses activités et le remet au Ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions et au Ministre qui a les Classes moyennes dans ses attributions.

Ce rapport est repris dans le rapport annuel du Conseil de la Consommation.

**Article 8.** – Les dépenses résultant des missions de la Commission, ainsi que les frais de fonctionnement sont imputés au budget du Ministère des Affaires économiques.

**Article 9.** – Aux président, vice-président, membres, membres suppléants et membres experts permanents de la Commission est octroyé, par séance d'une durée de deux heures et demie au moins, un jeton de présence dont le montant est fixé comme suit :

- 1) 123,95 euros au président,
- 2) 74,37 euros au vice-président,
- 3) 12,39 euros aux membres, membres suppléants et membres experts permanents.

**Article 10. § 1<sup>er</sup>.** – Aux président, vice-président, membres et membres suppléants et membres experts permanents de la Commission, résidant en dehors de l'agglomération bruxelloise, sont remboursés les frais de parcours qu'ils ont exposés pour se rendre du lieu de leur résidence à celui de la réunion.

**§ 2.** Le remboursement des frais de parcours s'effectue conformément aux dispositions de l'arrêté royal du 18 janvier 1965 portant réglementation générale en matière de frais de parcours. Les membres de la Commission sont autorisés à utiliser leur véhicule personnel pour se rendre au lieu où se tient la réunion.

Les personnes étrangères à l'administration sont assimilées aux agents titulaires d'un grade classé aux rangs 15 à 17, pour le remboursement des frais de parcours.

**Article 11.** – Notre Ministre des Affaires économiques est chargé de l'exécution du présent arrêté.

PAR LE ROI :

Le Vice-Premier Ministre et Ministre de la Justice et des Affaires économiques,

Melchior WATHELET.

Le Ministre des Petites et Moyennes Entreprises et de l'Agriculture,

ANDRE BOURGEOIS.

## Annexe 3

### Liste des avis émis par la Commission des Clauses Abusives

**C.C.A. 1** : Avis sur les conditions générales de vente de la firme Arpeggio (article 36 de la loi du 14 juillet 1991) (19 septembre 1996)

**C.C.A. 2** : Avis relatif à la transposition de la directive 93/13/CEE du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec des consommateurs (19 septembre 1996)

**C.C.A. 3** : Avis sur les conditions générales de vente de la S.P.R.L. SMDW (article 36 de la loi du 14 juillet 1991) (5 février 1997)

**C.C.A. 4** : Recommandations relatives aux clauses pénales (21 octobre 1997)

**C.C.A. 5** : Recommandations concernant les conditions générales de vente dans le secteur du meuble (12 mai 1998)

**C.C.A. 6** : Avis sur l'avant-projet d'arrêté royal concernant le bon de commande pour les véhicules automobiles neufs (8 décembre 1998)

**C.C.A. 7** : Avis sur certaines dispositions dans les conditions générales de la S.N.C.B. pour le transport des voyageurs (6 juin 2000)

**C.C.A. 8** : Avis sur les conditions générales de déménagements (11 septembre 2001)

**C.C.A. 9** : Avis sur les conditions générales pour les abonnements de téléphonie mobile (11 juin 2002)

**C.C.A. 10** : Avis sur la proposition de loi n° 1452 visant à compléter l'article 32.21. de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (15 avril 2003)

**C.C.A. 11** : Avis sur la proposition de loi n° 51/0122 modifiant le code civil, en ce qui concerne les intérêts et les clauses pénales en cas de défaut d'exécution des obligations contractuelles (21 octobre 2003)

**C.C.A. 12** : Avis sur une clause portant modification unilatérale d'une prime de police d'assurance protection juridique (21 octobre 2003)

**C.C.A. 13** : Recommandations relatives aux conditions générales des agents immobiliers dans les contrats d'intermédiaire de vente (3 juin 2004)

- C.C.A. 14** : Avis sur le projet d'arrêté royal imposant un contrat-type aux entreprises de courtage matrimonial (25 juin 2004)
- C.C.A. 15** : Avis sur le projet d'arrêté royal concernant les conditions contractuelles des établissements de crédit (2 juillet 2004)
- C.C.A. 16** : Avis sur quelques clauses des conditions générales de fourniture d'électricité dans le cadre de la double facturation pratiquée par Electrabel (17 décembre 2004)
- C.C.A. 17** : Avis sur les conditions générales des contrats de location de véhicules automobiles (1<sup>er</sup> juin 2005)
- C.C.A. 18** : Avis sur un avant-projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal bon de commande véhicules automobiles neufs (28 septembre 2005)
- C.C.A. 19** : Avis sur les conditions générales des exploitants de services de téléphonie fixe (29 mars 2006)
- C.C.A. 20** : Avis sur un contrat-type service d'avocat (5 mai 2006)
- C.C.A. 21** : Avis sur un projet d'arrêté royal relatif aux conditions des agents immobiliers dans les contrats d'intermédiaires (22 novembre 2006)
- C.C.A. 22** : Avis sur un projet de loi relatif aux accords de consommation (28 février 2007)
- C.C.A. 23** : Avis sur les conditions générales dans les contrats entre vidéothèque et consommateurs (19 décembre 2007)
- C.C.A. 24** : Avis sur les conditions générales des contrats dans le secteur de la télédistribution (25 juin 2008)
- C.C.A. 25** : Avis sur la réglementation des clauses abusives dans l'avant-projet de loi relative à certaines pratiques du marché (19 novembre 2008)
- C.C.A. 26** : Avis sur les clauses contractuelles dans les contrats entre un architecte et son client (16 décembre 2009)
- C.C.A. 27** : Avis sur un avant-projet d'arrêté royal relatif aux contrats de remise en forme et de bien-être (14 avril 2010)
- C.C.A. 28** : Avis sur le régime des clauses abusives dans la proposition de directive relative aux droits des consommateurs (9 juin 2010)
- C.C.A. 29** : Avis sur l'intérêt d'une réglementation uniforme des clauses en matière de délais de paiement, de frais de recouvrement et d'indemnités pour retard de paiement (17 février 2011)

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

**C.C.A. 30** : Avis sur les conditions générales dans les contrats entre fournisseurs d'énergie et consommateurs (30 mars 2011)

**C.C.A. 31** : Avis sur la proposition de loi n° 53/0831 portant réglementation de la compétence territoriale dans les litiges concernant les contrats avec des consommateurs (22 juin 2011)

**C.C.A. 32** : Avis relatif aux clauses visant, dans des contrats d'achat d'un terrain à bâtir, la construction par une entreprise déterminée (15 février 2012)

**C.C.A. 33** : Avis sur les clauses relatives à la garantie commerciale en cas de vente de biens de consommation (27 février 2013)

**C.C.A. 34** : Avis sur des clauses relatives à la charge de la preuve dans des assurances omnium (20 novembre 2013)

## Annexe 4

### Composition de la Commission des Clauses Abusives<sup>12</sup>

<b>Président</b>	Mevrouw PONET Béatrice Hof van Beroep Waalsekaai 2000 Antwerpen
<b>Vice-Président</b>	
<b>Représentants des organisations de consommateurs</b>	
<b>Effectifs</b>	<b>Suppléants</b>
Dhr. Geert COENE Test-Aankoop Hollandstraat 13 1060 Brussel	Mme Anne-Lise EVRARD Test-Achats Rue de Hollande 13 1060 Bruxelles
M. Christophe QUINTARD FGTB Rue Haute 42 1000 Bruxelles	Mme Ada JACOBS FGTB Rue Haute 42 1031 Bruxelles
Mw. Ann DECLERCQ GEZINSBOND Troonstraat 125 1050 Brussel	ARCO Livingstonelaan 6 1000 Brussel
Mme Patricia DE MARCHI CGSLB/ACLVB Boulevard Poincaré 72-74 1070 Bruxelles	M. Alexis MOERENHOUT CRIOC/OIVO Boulevard Paepsem, 20 1070 Bruxelles
Mme Aline VAN DEN BROECK Test-Achats Rue de Hollande 13 1060 Bruxelles	Dhr. Nico DE BIE Test-Aankoop Hollandstraat 13 1060 Brussel



Dhr. Pieter-Jan DE KONING CRIOC/OIVO Paepsemalaan 20 1070 Brussel	Mme Diana VAN OUDENHOVEN CGSLB/ACLVB Boulevard Poincaré 72-74 1070 Bruxelles
<b>Représentants des organisations de la production, de la distribution, des classes moyennes et de l'agriculture</b>	
<b>Effectifs</b>	<b>Suppléants</b>
Mevr. Nathalie PINT COMEOS Edmond Van Nieuwenhuyzelaan 8 1160 Brussel	M. Gérard de LAMINNE de BEX COMEOS Av. Edmond Van Nieuwenhuyze 8 1160 Bruxelles
Dhr. Francis WALSCHOT Agoria Diamant Building A. Reyerslaan 80 1030 Brussel	Dhr. Marc VANDEPLAS Essenscia Diamant Building A. Reyerslaan 80 1030 Brussel
Mevr. Anneleen DAMMEKENS VBO Ravensteinstraat 4 1000 Brussel	M. Charles GHEUR FEB Rue Ravenstein, 4 1000 Bruxelles
Dhr. Arnaud LECOQC FEBELFIN Aarlenstraat 82 1040 Brussel	Mevr. Elke VAN OVERWAELE Confederatie Bouw Lombardstraat 34-42 1000 Brussel
Dhr. Antoon SCHOCKAERT UNIZO Spastraat 8 1000 Brussel	Mme Clarisse RAMAKERS UCM Rue de la Pavée 6 5100 Erpent
<b>Experts permanents</b>	
<b>Effectifs</b>	<b>Suppléants</b>
Dhr. Henri SWENNEN Universiteit Antwerpen – Faculteit Rechten Algemeen Venusstraat 23 2000 Antwerpen	Mw. Britt WEYTS Universiteit Antwerpen – Faculteit Rechten Algemeen Venusstraat 23 2000 Antwerpen

<p>Mme Christine BIQUET Université de Liège – Faculté de Droit Boulevard du Rectorat 7 bât. B 31 4000 Liège (Sart-Tilman)</p> <p>Dhr. Reinhard STEENNOT Universiteit Gent – Vakgroep Economisch Recht Universiteitstraat 4 9000 Gent</p>	<p>Mme Cécile DELFORGE Université de Liège - Faculté de Droit Boulevard du Rectorat 7 bât. B 31 4000 Liège (Sart-Tilman)</p> <p>Mw. Elke SWAENEPOL KUL – Instituut voor verbintenissenrecht Tiensestraat 41 3000 Leuven</p>
<p><b>Représentant des professions libérales</b></p>	
<p><b>Effectif</b></p> <p>Dhr Gert PEETERS UNIZO Spastraat 8 1000 Brussel</p>	<p><b>Suppléant</b></p> <p>Mme Brigitte DELBROUCK UCM Rue de la Pavée 6 5100 Erpent</p>
<p><b>Secrétariat</b></p>	
<p>Dhr Paul CAMBIE FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie Koning Albert II laan 16 1000 Brussel Tel. : 02 277 84 63 Fax : 02 277 52 59</p>	<p>Mme Isabelle MAHIEU SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie Bd du Roi Albert II 16 1000 Bruxelles Tél. : 02 277 75 88 Fax : 02 277 52 59</p> <p>Dhr Markoen DE SMAELE FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie Koning Albert II laan 16 1000 Brussel Tel. : 02 277 82 13 Fax : 02 277 52 59</p>

## Annexe 5

### Composition du Bureau

#### **Président**

Mw. B. PONET (rechter)

#### **Vice-Président**

#### **Membres**

Mw. An DECLERCQ (Gezinsbond)

Mme Christine BIQUET (professeur Université de Liège)

Dhr Arnaud LECOQ (FEBELFIN)

Dhr Pieter-Jan DE KONING (CRIOC-OIVO)

Mevr. Anneleen DAMMEKENS (FEB-VBO)

Dhr Geert COENE (Test-Aankoop / Test-Achats)







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