

CONSEIL DE LA CONSOMMATION

AVIS

Sur certaines dispositions d'un projet de loi portant insertion d'un livre VI « Pratiques du Marché et Protection du Consommateur » dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au Livre VI et des peines relatives aux infractions au Livre VI, dans les Livres I et XVI du Code de droit économique.

Bruxelles, le 27 septembre 2012

RESUME

Le Ministre de l'Economie et des Consommateurs a saisi le Conseil d'une demande d'avis sur certains articles d'un projet de loi portant insertion d'un Livre VI. « Pratiques du marché et protection du consommateur » dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au Livre VI et des peines relatives aux infractions au Livre VI, dans les Livres I et XVI du Code de droit économique. Ce projet résulte de la transposition de la Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs.

Cette directive vise une harmonisation complète ciblée et laisse par conséquent peu de marge de manœuvre au législateur lors de la transposition de la directive. Les Etats membres disposent cependant de certaines marges de manœuvre importantes de transposition. **Le Conseil** constate que le projet de loi en général transpose fidèlement la directive. Au sein du **Conseil**, un consensus n'a toutefois pas pu être atteint sur la manière dont les marges de manœuvre laissées aux Etats membres ont été concrétisées dans ce projet de loi.

Les représentants des organisations de consommateurs font remarquer que ces marges de manœuvre ne devraient pas être utilisées pour vider de leur substance les droits acquis et porter ainsi préjudice au degré élevé de protection du consommateur en droit belge. **Ils** se réjouissent dès lors que les auteurs du projet aient presque toujours choisi de ne pas mettre en cause des droits acquis. Il reste cependant certains points susceptibles d'amélioration. **Ils** demandent expressément que les contrats conclus dans les salons, foires et expositions continuent à bénéficier d'un délai de rétractation. Une meilleure délimitation de certaines définitions est nécessaire en vue de réaliser cet objectif.

Ils demandent également que la disposition relative au coût pour l'utilisation d'un moyen de paiement soit d'application sans délai de transition, de sorte que les consommateurs ne doivent plus trop payer pour l'utilisation d'un moyen de paiement. Les Etats membres peuvent également conserver dans leur droit national des exigences linguistiques afin que les informations soient aisément comprises par les consommateurs. **Les représentants des organisations de consommateurs** demandent dès lors de le prévoir. Enfin, **ils** demandent que soient maintenus le délai de sept jours au cours duquel aucun acompte ou paiement ne peut être demandé au consommateur pour les contrats hors établissement ainsi que la protection pour certains contrats hors établissement.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes soulignent que la transposition de la directive ne peut pas se concentrer uniquement sur le maintien de la situation nationale et de la LPMC. Les possibilités laissées aux Etats membres de s'écarter de la directive doivent être utilisées en vue d'une amélioration et d'une simplification administrative pour le consommateur et le commerçant européen. **Ils** estiment que le projet de loi peut être amélioré sur plusieurs points. **Ils** insistent fortement pour que l'on supprime l'interdiction disproportionnée et injustifiée pour l'entreprise située en Belgique de demander un paiement au consommateur dans un délai de sept jours ouvrables suivant la conclusion de contrats hors établissement. Le maintien de cette interdiction est contraire à l'objectif de la directive qui vise l'harmonisation des droits des consommateurs dans l'UE.

En outre, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** recommandent également de supprimer les obligations d'information pour les transactions journalières effectuées immédiatement après la conclusion; d'exclure du champ d'application de la loi la vente de tous les biens et services de moins de 50 euros; et d'abandonner les exigences formelles d'information pour les travaux de réparation jusqu'à 200 euros effectués à la demande du consommateur. Selon **ces représentants**, tant le consommateur que l'entreprise auraient intérêt à ce que ces contrats simples de valeur limitée soient rapidement réalisés et **ils** recommandent que le législateur belge utilise ces possibilités offertes par la directive. Enfin, **ces représentants** soulignent que la directive permet de facturer au consommateur le coût réel de l'utilisation d'un moyen de paiement, sans que le montant de ce coût ne doive être limité ou expliqué.

Le Conseil de la Consommation, saisi le 16 juillet 2012 d'une demande d'avis du Ministre de l'Economie et des Consommateurs sur un projet de loi transposant la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2001 relative aux droits des consommateurs, s'est réuni en assemblée plénière le 27 septembre 2012, sous la présidence de Monsieur Robert Geurts, et a approuvé l'avis suivant.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de transmettre le présent avis au Ministre de l'Economie et des Consommateurs et au Ministre des Classes moyennes.

AVIS

Le Conseil de la Consommation,

Vu la lettre du 16 juillet 2012 du Ministre de l'Economie et des Consommateurs dans laquelle il demande l'avis du Conseil de la Consommation sur le projet de loi susmentionné ;

Vu la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques du marché et la protection du consommateur;

Vu la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/ CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil ;

Vu le projet de Code de Droit économique;

Vu le projet de loi susmentionné ;

Vu les travaux de la Commission "Pratiques du Commerce" présidée par Monsieur De Bie (Test-Achats) pendant ses réunions des 21 août 2012, 11 et 20 septembre 2012 ;

Vu la participation aux travaux des membres suivants du Conseil : Madame Maus (UCM) et Messieurs Verhamme (FEB) et Walschot (Agoria);

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mesdames Andrieux (SPF Economie), Block (Comeos), Dammekens (FEB), Depauw (SPF Economie), Evrard (Test-Achats), Kowalsky (Test-Achats) et Tomson (SPF Economie) et Messieurs De Koning (CRIOC), Cloots (Unizo), de Halleux (Test-Achats) et Storme (FGTB);

Vu l'élaboration du projet d'avis par Messieurs De Koning (CRIOC) et Verhamme (FEB);

EMET L'AVIS SUIVANT :

I. Introduction

Dans une lettre du 16 juillet 2012, le Ministre de l'Economie et des Consommateurs a saisi le Conseil de la Consommation d'une demande d'avis sur la transposition de la Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. Cette nouvelle directive est transposée en droit belge dans le Code de droit économique, en particulier dans le Livre I "Définitions", Livre VI. "Pratiques du marché et protection du consommateur" et le Livre XVI "Les infractions, les peines et quelques compétences particulières" du Code de droit économique.

La demande d'avis du Ministre se limite uniquement aux dispositions des Livres I et VI qui visent à transposer la nouvelle directive relative aux droits des consommateurs. L'avis du Conseil est demandé pour le 1^{er} octobre 2012.

II. Remarques générales

- Portée de l'avis

Le Conseil s'en tient à la demande et se limite, dans son avis, aux dispositions qui visent à transposer la nouvelle directive relative aux droits des consommateurs, à savoir les articles ci-dessous du projet de loi portant insertion d'un Livre VI. « Pratiques du marché et protection du consommateur »:

- Art. I. 1^{er}, § 1^{er}, 3^o
- Art. I, 8, 15^o; 30^o à 37^o
- Art. VI.2
- Art. VI. 41 à 44
- Art. VI. 45 à 53
- Art. VI. 64 à VI. 73 et art. VI. 38 + VI. 104, 6^o et VI. 38

Le Conseil constate cependant que le présent projet de loi contient un champ d'application beaucoup plus large au niveau des pratiques du marché et de la protection du consommateur. Le Livre VI du Code de droit économique remplacera en effet entièrement la loi actuelle du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Le Conseil se réserve dès lors le droit, dans un avis subséquent, de se prononcer sur les dispositions qui ne relèvent pas actuellement de la portée de la demande d'avis.

Le Conseil constate entre autres qu'un avis n'est pas demandé sur la définition du professionnel. De cette manière, la discussion sur l'applicabilité de la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur aux professions libérales reste non résolue.

Le Conseil déplore ensuite que son avis soit demandé sur certains articles du Livre I sans qu'il ne dispose du texte complet du livre.

Enfin, **le Conseil** insiste pour disposer de suffisamment de temps pour formuler un avis, ce qui n'a pas été le cas en l'espèce eu égard à l'importance et à la complexité de la demande du présent avis.

- Objectif de l'avis

Le Conseil a vérifié si les articles précités de la demande d'avis transposent fidèlement la nouvelle directive relative aux droits des consommateurs. Cette directive est basée sur une harmonisation complète ciblée (*targeted full harmonisation*). Ce niveau d'harmonisation implique que la directive ne vise que quelques parties importantes relatives à la protection du consommateur, dont les Etats membres ne peuvent pas s'écarter pour un bon fonctionnement du marché intérieur. Ce principe strict vaut notamment pour l'information des consommateurs et le droit de rétractation des contrats conclus à distance et hors établissement, ainsi que pour certains aspects de la vente au consommateur, comme notamment la livraison et le transfert du risque. Ces dispositions doivent être reprises de manière stricte dans le Livre VI.

En même temps, la directive indique elle-même sur quels points les Etats membres ont la possibilité de s'écarter de la directive. Cette possibilité est prévue pour fixer un montant inférieur à cinquante euros pour ne pas appliquer la directive aux contrats hors établissement¹; pour imposer des exigences supplémentaires en matière d'information précontractuelle pour les contrats généraux b2c²; pour introduire des exigences linguistiques en matière d'information contractuelle³ pour les contrats hors établissement ou à distance; pour des exigences formelles pour contrats hors établissement pour un montant ne dépassant pas deux cent euros⁴; pour des exigences formelles pour les contrats à distance conclus par téléphone⁵; et pour la possibilité de percevoir le paiement pendant le délai de rétractation⁶. **Le Conseil** a examiné de quelle manière ces options ont été utilisées dans le projet de loi et il formule ci-après les observations et commentaires nécessaires lors de l'analyse des articles.

- Considérations lors de la transposition de la directive

Le Conseil constate que le projet de loi retombe toujours sur la LPMC existante (« Loi sur les Pratiques du Marché »⁷, en ce qui concerne les possibilités de s'écarter de la directive. La correspondance avec la LPMC constitue le fil rouge de la transposition de cette directive.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes signalent que l'évaluation des options doit également comprendre une réflexion sur l'opportunité et sur les possibilités d'amélioration qu'offre la directive. Pour ce faire, il faut évidemment garantir un haut

¹ Art. 3.4 Directive.

² Art.5.4 Directive.

³ Art.6.7 Directive.

⁴ Art.7.4 Directive.

⁵ Art.8.6 Directive.

⁶ Art.9.3 Directive.

⁷ Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (MB 12.04.2010)

niveau de protection du consommateur. La transposition de la directive ne peut pas se limiter simplement au maintien de la situation nationale et de la LPMC, mais doit également être attentive à la situation du professionnel et du consommateur européen. Les considérations lors de la transposition de la directive ne peuvent en aucun cas se concentrer uniquement sur un statu quo national et ensuite considérer toute modification de la législation nationale comme un pas en arrière.

Les représentants des organisations de consommateurs sont satisfaits de la transposition de la directive dans le CDE (« Code de droit économique »). Dès le début des travaux de la directive, ils ont déjà indiqué que l'harmonisation ne pouvait pas porter préjudice aux droits acquis belges et ils se réjouissent dès lors que le haut niveau élevé de protection du consommateur en Belgique soit maintenu.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes font remarquer que la directive s'applique également aux contrats de fourniture d'eau, de gaz et d'électricité. Ils soulignent que, lors de la transposition de la directive, il convient de tenir compte de la spécificité existante de tels contrats. Le contenu de ces contrats est en effet fixé dans divers règlements techniques généralement établis par les gouvernements régionaux ou les régulateurs. Ces prescriptions sectorielles doivent conserver la priorité sur les dispositions découlant de la transposition de la directive.

En revanche, **les représentants des organisations de consommateurs** estiment que les prescriptions sectorielles ne peuvent pas être un obstacle empêchant le consommateur de bénéficier de la protection offerte par cette loi. De cette manière, cette protection doit également être maintenue pour les contrats de fourniture d'eau, de gaz et d'électricité.

- Le Code de droit économique (CDE)

Le Conseil considère, en général, que l'idée de regrouper la législation économique dans un seul code est positive, pour autant que cela apporte également une plus-value au niveau de la cohésion et de la cohérence de la législation éparpillée. Ensuite, il demande également que le processus d'élaboration du futur CDE soit transparent. La consultation des parties intéressées, qui devront finalement mettre en œuvre en pratique les modifications de loi, est en ce sens très importante. Il est dès lors positif que le Conseil de la Consommation soit consulté sur certains articles des Livres I, VI et XVI.

Enfin, **le Conseil** se demande si la technique utilisée de la "loi évolutive" sera efficace. Surtout pour les livres horizontaux, comme ceux reprenant les définitions, les sanctions pénales, les procédures,... cela signifie en effet que certaines parties de livre entreront plus tôt en vigueur que d'autres.

III. Analyse des articles

1. Livre I Code de droit économique: Définitions

a. Art. I. 1^{er}, §1^{er}, 3^o Définition 'consommateur' (art. 2.1 Directive)

La définition de 'consommateur' est reprise littéralement de la directive et apporte des modifications par rapport à la LPMC. **Le Conseil** constate que la directive est transposée fidèlement.

Les représentants des organisations de consommateurs font remarquer que les contrats mixtes tombent désormais dans le champ d'application de cette définition. Si l'objectif commercial est limité, la personne sera donc également considérée comme un consommateur. La LPMC appliquait le critère d'un usage strictement privé.

b. Art. I.8, 15^o Définition 'contrat à distance' (art. 2.7 Directive)

La définition de 'contrat à distance' est reprise littéralement de la directive et correspond à la LPMC. **Le Conseil** constate que la directive est transposée fidèlement.

Les représentants des organisations de consommateurs font remarquer la clarté créée par la directive. Dorénavant, *tout système organisé* de vente à distance tombera dans le champ d'application. Sous la LPMC, cela s'appelait encore un *système organisé par l'entreprise*.

c. Art. I.8, 30^o Définition 'bien fabriqué selon les spécifications du consommateur' (art. 2.4 Directive)

La définition de 'bien fabriqué selon les spécifications du consommateur' est reprise littéralement de la directive et correspond à la LPMC. **Le Conseil** confirme que la directive est transposée fidèlement.

d. Art. I. 8, 31^o Définition 'contrat hors établissement' (art. 2.8 Directive)

La définition de 'contrat hors établissement' est reprise littéralement de la directive et est nouvelle par rapport à la LPMC. **Le Conseil** confirme que la directive est transposée fidèlement.

Les représentants des organisations de consommateurs se réjouissent que ces ventes soient définies et ne restent plus limitées à une énumération de trois cas. Ainsi, les consommateurs accostés en rue bénéficieront désormais également d'une protection renforcée. Une définition cohérente des ventes hors établissement favorise en effet la sécurité juridique.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes signalent que l'exposé des motifs de l'article I.8, 31^o utilise les mots *pression psychologique éventuelle* et *élément de surprise* (voir également page 27, article VI.67 délai de rétractation). **Les représentants de la**

production, de la distribution et des classes moyennes estiment qu'il est dommage et inutile de dire que, dans un contexte hors établissement, *"le consommateur peut être soumis à une pression psychologique éventuelle ou être confronté à un élément de surprise, qu'il ait ou non sollicité la visite du professionnel."*

Cela n'apporte rien et porte préjudice à l'image de l'ensemble du secteur de la vente directe. La législation est maintenant étendue à la visite sollicitée qui ne fait certainement pas l'objet d'une pression psychologique éventuelle. Les termes "pression psychologique et / élément de surprise" sont disproportionnés et exagérés. **Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** demandent par conséquent que l'on supprime ces mots du passage concerné de l'exposé des motifs.

Les représentants des organisations de consommateurs estiment en revanche que cette explication, qui est d'ailleurs reprise littéralement d'un considérant de la directive, indique à juste titre pourquoi un délai de rétractation est nécessaire dans ces cas. Ils ne voient dès lors pas de préjudice à l'image du secteur mais au contraire une constatation objective justifiant pourquoi les consommateurs doivent bénéficier d'une protection supplémentaire pour les contrats hors établissement.

Enfin, **les représentants des organisations de consommateurs** font remarquer que la définition s'applique que le consommateur ait sollicité lui-même la visite de l'entreprise ou non⁸. C'est un grand changement, en bien, par rapport à la LPMC (art. 59, 1°).

e. Art. I, 8, 32° Définition 'établissement commercial' (art. 2.9 Directive)

La définition 'd'établissement commercial' est reprise littéralement de la directive et constitue une nouveauté par rapport à la LPMC. **Le Conseil** constate que la directive est transposée fidèlement.

Les représentants des organisations de consommateurs indiquent que cette définition est défavorable au consommateur. Sous le régime de la LPMC, les ventes dans les salons, foires et expositions sont considérées comme des contrats hors établissement et elles bénéficient d'une protection renforcée. De tels contrats sont cependant généralement conclus dans des établissements commerciaux qui répondent au critère « en permanence » ou « de manière habituelle », tels que définis dans le nouveau CDE et ne donnent donc plus droit à un délai de rétractation. Il est inacceptable que le consommateur ne soit pas protégé lors de ventes dans les salons, foires et expositions, vu la pression psychologique éventuelle ou l'élément de surprise auquel ils sont soumis.

Les représentants des organisations de consommateurs plaident dès lors pour un exposé des motifs détaillé indiquant clairement que, dans ces cas également, le consommateur peut bénéficier d'une protection renforcée. Sinon, il serait porté préjudice à la protection du consommateur, acquise et nécessaire. **Ils** plaident pour que soit introduite une définition claire des notions de 'lieu d'établissement

⁸ Exposé des motifs, p. 9 et considérant 20 de la directive.

permanent ou habituel' ainsi que des termes : 'utilisé exceptionnellement pour ses activités commerciales'.

Ces représentants demandent en outre, de remplacer tant les mots 'immeuble' que 'meuble' par les mots 'permanent' et 'temporaire'.

f. Art. I. 8, 33° Définition 'contrat de vente' (art. 2.5 Directive)

La version néerlandaise de cet article n'a pas été reprise correctement de la directive. Il faudrait lire: *"iedere overeenkomst waarbij de onderneming de eigendom overdraagt of zich ertoe verbindt deze over te dragen en de consument de prijs daarvan betaalt of zich ertoe verbindt de prijs daarvan te betalen met inbegrip van elke overeenkomst die zowel goederen als diensten betreft."* Si le texte néerlandais est adapté de cette manière, **le Conseil** peut confirmer que la directive est transposée fidèlement.

Le Conseil n'a pas de remarque en ce qui concerne la version française.

g. Art. I. 8, 34° Définition 'contrat de service' (art. 2.6 Directive)

La définition de 'contrat de service' est reprise littéralement de la directive. **Le Conseil** constate que la directive est transposée fidèlement.

h. Art. I. 8, 35° Définition 'contenu numérique' (art. 2.11 Directive)

La définition de 'contenu numérique' est reprise littéralement de la directive. **Le Conseil** constate que la directive est transposée fidèlement.

i. Art. I. 8, 36° Définition 'enchère publique' (art. 2.13 Directive)

La définition 'd'enchère publique' est reprise littéralement de la directive. **Le Conseil** constate que la directive est transposée fidèlement.

j. Art. I. 8, 37° Définition 'garantie commerciale' (art. 2.14 Directive)

La définition de 'garantie commerciale' est reprise littéralement de la directive. **Le Conseil** constate que la directive est transposée fidèlement.

2. Livre VI Code de droit économique: Pratiques du marché et protection du consommateur

Le Conseil constate que le projet de loi ne reprend pas, dans le Livre VI, la même structure et la même répartition que dans la directive relative aux droits des consommateurs. Les dispositions communes applicables tant aux contrats à distance qu'aux contrats hors établissement sont réunies dans la directive, alors que le Livre VI les mentionne séparément et les répète par conséquent chaque fois dans les chapitres séparés 2 "Contrats à distance" et 3 "Des contrats hors établissement".

Le Conseil suppose que cette distinction a été reprise de la LPMC et estime que, comme ces dispositions se chevauchent fortement, il convient malgré tout d'envisager de fusionner les dispositions communes aux contrats à distance et aux contrats hors établissement afin de reprendre la structure de la directive et d'éviter les nombreuses répétitions inutiles au Livre VI.

2.1 Livre VI, Titre 3, Chapitre I: Dispositions générales

a. Art. VI. 2: Obligation générale d'information du consommateur (art. 5 Directive)

Le Conseil constate que cet article remplace la norme générale en matière d'obligation d'information précontractuelle de l'article 4 de la LPMC. Il reprend presque littéralement la disposition de la directive. Contrairement à la directive, cet article ne mentionne cependant pas qu'il s'agit de l'obligation d'information "*concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement*".

Le nouvel article VI.2 insère ensuite, en comparaison avec la directive, un point 7 supplémentaire qui reprend en fait l'article 4 de la LPMC *in fine*: "[...] les conditions de vente compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible." **Le Conseil** fait remarquer que cet ajout peut donner l'impression qu'il faut uniquement tenir compte des besoins du consommateur et de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible pour les informations sur les conditions de vente et non pour tous les autres éléments. Cet ajout correspond à la disposition de l'article 5.4 de la directive, qui stipule que les Etats membres peuvent maintenir ou adopter des exigences supplémentaires en matière d'information précontractuelle pour les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes font remarquer que la directive, à l'article 5.3, octroie la possibilité aux Etats membres de ne pas appliquer les obligations d'information aux contrats qui portent sur des transactions intéressant la vie quotidienne et qui sont exécutés dès leur conclusion. Afin de ne pas créer des formalités administratives inutiles, ils recommandent d'utiliser cette possibilité en droit belge.

b. Art. VI. 41 Options par défaut (art. 22 Directive)

Cet article est repris littéralement de la directive et confirme l'interdiction d'options par défaut déjà prévue dans la LPMC (article 44). **Le Conseil** constate que la directive est transposée fidèlement.

Les représentants des organisations de consommateurs estiment que le nouvel article est un recul par rapport à la situation actuelle. Sous le régime de la loi sur les pratiques du marché, il s'agit de contrats conclus par internet. Sous le régime du Code de droit économique, le consentement exprès du consommateur doit être demandé avant qu'il ne soit lié, et pour tout paiement supplémentaire au prix convenu au titre de l'obligation contractuelle principale de l'entreprise. La loi sur les pratiques du marché interdit cependant de manière explicite l'utilisation d'options par défaut. Le nouvel article VI.41 prévoit que le consommateur peut prétendre au remboursement des montants pour lesquels l'entreprise n'a pas obtenu le consentement exprès du consommateur. C'est un recul clair par rapport au régime actuel. L'initiative d'obtenir le remboursement doit être prise par le consommateur.

Afin de remédier à cette lacune, **les représentants des organisations de consommateurs** demandent un mécanisme juridique spécifique permettant de rendre ces remboursements effectivement et facilement obligatoires. On ne peut pas admettre que le temps, le coût et l'effort consentis par le consommateur pour faire valoir ses droits ne fassent pas le poids par rapport au supplément de prix de l'option par défaut qu'il a payé contre sa volonté. Une interdiction claire des options par défaut reste cependant souhaitable.

c. Art. VI. 42 Frais pour l'utilisation du moyen de paiement (art. 19 Directive)

Cet article est repris littéralement de la directive et constitue une nouveauté par rapport à la LPMC. **Le Conseil** constate que la directive est transposée fidèlement.

L'interdiction pour les entreprises, en cas d'utilisation d'un moyen de paiement, de facturer au consommateur des frais supérieurs aux coûts qu'elles supportent est une nouveauté dont **les représentants des organisations de consommateurs** se réjouissent. Cela vaut aussi bien pour la vente de biens que de services. Dans le secteur aérien en particulier, la facturation d'un supplément pour le paiement en ligne avec une carte de crédit est davantage la règle que l'exception. L'introduction de cet article met fin à ces pratiques abusives.

Ces représentants demandent cependant qu'aucune mesure transitoire ne soit prévue avant l'introduction de cette disposition, de sorte qu'elle puisse être rendue immédiatement applicable. Il leur semble également important que le Roi ait la compétence de prévoir un mode de calcul pour ces coûts. En outre, une obligation pourrait être imposée aux différents acteurs de communiquer aux autorités publiques les coûts liés aux différents moyens de paiement.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes déduisent de la directive que le coût réel de l'utilisation de moyens de paiement peut être facturé au consommateur, sans que le montant de ce coût ne doive être limité ou expliqué. Le coût de l'utilisation de moyens de

paiement fait partie des négociations entre l'entreprise et le fournisseur de moyens de paiement. Ils rejettent fortement la suggestion d'ajouter en droit national des obligations supplémentaires qui portent atteinte au principe de la liberté contractuelle entre entreprises ou qui sont susceptibles d'entraver la perception de ce coût réel pour l'entreprise. Si ce calcul du coût extrêmement complexe devait obligatoirement être communiqué systématiquement, cela entraînerait des désavantages concurrentiels économiques, fondés sur aucune base légale, par rapport aux entreprises d'autres Etats membres, qui ne doivent pas le faire.

d. Art. VI. 43 Livraison (art. 18 Directive)

L'article VI.43 sur la livraison est repris littéralement de la directive. **Le Conseil** constate que la directive est transposée correctement.

e. Art. VI. 44 Transfert du risque (art. 20 Directive)

L'article VI.44 sur le transfert du risque est repris littéralement de la directive. **Le Conseil** constate que la directive est transposée fidèlement.

2.2 Livre VI, Titre 3, Chapitre 2: Contrats à distance ne portant pas sur des services financiers

a. Art. VI. 45 Obligations d'information (articles 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.9 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement. La partie de phrase de la directive 'ou par une offre du même type' a été supprimée lors de la transposition dans le Code de droit économique. **Le Conseil** prend acte du fait que cette partie de phrase n'a pas été reprise dans le texte belge parce qu'elle vise spécifiquement le droit allemand.

Les représentants des organisations de consommateurs déplorent cependant qu'en comparaison avec l'article 45 de la LPMC, l'élément 'la durée de validité de l'offre ou du prix' soit abandonné.

b. Art. VI. 46 Mode de mise à disposition des informations (art. 8 Directive)

Le Conseil constate que le texte néerlandais de la nouvelle disposition contient une faute de frappe au §4. On lit "*de duur van de overeenkomsten voor onbepaalde tijd*" alors qu'il convient de lire "*de duur van de overeenkomst en, in geval van overeenkomsten voor onbepaalde tijd*". Moyennant cette correction, **le Conseil** peut confirmer que les dispositions de l'article 8 de la directive sont reprises littéralement. La directive est donc transposée correctement.

L'article 6.7 de la directive prévoit que les Etats membres peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en matière d'information contractuelle, pour faire en sorte que

ces informations soient aisément comprises par les consommateurs. Lors de la transposition de cette directive dans le Code de droit économique, le législateur belge a omis de le faire. **Les représentants des organisations de consommateurs** insistent dès lors pour ajouter, à l'avant-dernière phrase de l'article 46 §1^{er}, une partie de phrase: "et dans la langue de la région dans laquelle les informations sont fournies par l'entreprise."

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes prennent acte du fait que l'on a volontairement choisi de ne pas imposer d'exigences linguistiques. En vue de favoriser le commerce transfrontalier, il convient de laisser la possibilité de choisir une autre langue que le français, le néerlandais ou l'allemand, par exemple l'anglais.

c. Art. VI. 47 Droit de rétractation (articles 9.1 et 9.2 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée presque littéralement et fidèlement.

d. Art. VI. 48 Défaut d'information sur le droit de rétractation (art. 10 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée presque littéralement et fidèlement.

e. Art. VI. 49 Exercice du droit de rétractation (art. 11 Directive)

Le Conseil constate que la directive a été transposée correctement, sauf dans le texte néerlandais où l'on peut lire à l'article VI. 49 §1^{er}, 2° 'dubbelzinnig' alors que cela doit être incontestablement 'ondubbelzinnig'.

f. Art. VI. 50 Obligation du professionnel en cas de rétractation (art. 13 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement.

g. Art. VI. 51 Obligations du consommateur en cas de rétractation (art. 14 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement.

h. Art. VI. 52 Effets de la rétractation et effets de la rétractation sur les contrats accessoires (articles 12 et 15 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement.

i. Art. VI. 53 Exceptions au droit de rétractation (art. 16 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement. Une faute de frappe s'est cependant glissée dans la version néerlandaise du texte, au point 13°. Le texte doit être adapté comme suit: "(...) *met de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en mits de consument heeft erkend dat hij (...)*".

Le Conseil n'a pas de remarque concernant la version française.

2.3 Livre VI, Titre 3, Chapitre 3 Des contrats hors établissement

a. Art. VI. 64 Obligations d'information (art. 6 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement. La partie de phrase de la directive 'ou par une offre du même type' est supprimée lors de la transposition dans le Code de droit économique. **Le Conseil** prend acte du fait que cette partie de phrase n'a pas été reprise dans le texte belge parce qu'elle vise spécifiquement le droit allemand.

Les représentants des organisations de consommateurs font remarquer que la deuxième partie de l'article VI §1er, 9° '...si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste...' ne porte pas sur les contrats hors établissement. C'est la conséquence d'une remarque déjà formulée au point 2, à savoir la distinction entre les obligations d'information pour les ventes à distance et contrats hors établissement dans le Code de droit économique.

b. Art. VI. 65 Obligations formelles en ce qui concerne les contrats hors établissement (art. 7 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement.

Les représentants des organisations de consommateurs sont satisfaits du chemin suivi et conservé, en ce qui concerne les contrats conclus hors établissement, par lesquels le consommateur a explicitement fait appel aux services de l'entreprise pour effectuer des travaux de réparation ou de maintenance et en vertu desquels l'entreprise et le consommateur exécutent immédiatement leurs obligations contractuelles, lorsque le paiement à effectuer par le consommateur ne dépasse pas € 200 (article 7,4 de la directive). La directive prévoit pour ces cas spécifiques une possibilité de protection réduite. Elle prévoit cependant la possibilité pour les Etats membres de ne pas appliquer ce régime, ce que la Belgique a finalement fait. **Les représentants des organisations de consommateurs** ne voient pas pourquoi l'entreprise devrait bénéficier, dans ces circonstances, d'une obligation d'information réduite et **ils** considèrent qu'il s'agit d'une diminution des droits du consommateur. **Ils** sont dès lors partisans du maintien du point de vue tel qu'adopté actuellement par le Gouvernement.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes font remarquer que l'article 7.4 de la directive offre aux Etats membres la possibilité, pour des travaux de réparation ou

de maintenance exécutés immédiatement par le professionnel à la demande du consommateur et qui ne dépassent pas 200 euros, de donner aux parties la possibilité de renoncer aux formalités strictes. Selon **ces représentants**, tant le consommateur (par exemple, en cas de panne d'électricité) que l'entreprise ont intérêt à ce que de tels contrats soient rapidement et facilement réalisés et **ils** recommandent que la législation belge utilise largement cette possibilité.

Enfin, l'article article 6.7 de la directive prescrit que les Etats membres peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en matière d'information contractuelle, pour faire en sorte que ces informations soient aisément comprises par les consommateurs. Le législateur belge a oublié de le faire lors de la transposition de cette directive dans le Code de droit économique. **Les représentants des organisations de consommateurs** insistent dès lors pour ajouter, à la dernière phrase de l'article 65 §1er, la partie de phrase: "et dans la langue de la région dans laquelle le contrat est conclu ou dans la langue que le consommateur a expressément acceptée." **Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** prennent note du fait que l'on a choisi consciemment de ne pas imposer d'exigences linguistiques. En vue de favoriser le commerce transfrontalier, il convient de laisser la possibilité de choisir une autre langue que le français, le néerlandais ou l'allemand, par exemple l'anglais.

c. Art. VI. 66 Exceptions au champ d'application (art. 3.4 Directive)

Pour éviter des charges administratives trop élevées pour les professionnels, la directive permet aux Etats membres de décider que la législation ne s'applique pas aux opérations relatives aux biens et services de moins de 50 EUR. Les Etats membres peuvent fixer une valeur inférieure dans leur droit national. L'article VI.66 du projet de loi prévoit uniquement l'exclusion des "ventes à but exclusivement philanthropique" de moins de 50 EUR.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes demandent d'étendre cette exclusion à toutes les ventes de biens ou services de moins de 50 euros. C'est en particulier nécessaire pour le fonctionnement du secteur de la vente directe. Des formalités administratives trop lourdes constituent des obstacles pour trouver et attirer des personnes adéquates pour exécuter ces activités professionnelles. L'extension de cette exclusion entre également dans le cadre de l'objectif du gouvernement fédéral de faire diminuer de 30% les charges administratives des entreprises au cours de cette législature. **Ces représentants** insistent dès lors fortement pour utiliser au maximum, à l'article VI 66, la possibilité de ne pas appliquer la directive aux ventes hors établissement n'excédant pas 50 euros.

En ce qui concerne cet article, **les représentants des organisations de consommateurs** souhaitent faire remarquer que cette exception n'existe actuellement nulle part en droit belge de la consommation ; **ils** se réjouissent que ce seuil n'ait pas été inséré aujourd'hui et demandent avec insistance qu'il ne le soit pas non plus à l'avenir. Lors d'une vente directe, les consommateurs sont exposés à une certaine pression du vendeur pour acquérir des biens ou services. C'est justement pour

cette raison qu'une protection renforcée a été insérée pour ces cas. La supprimer de nouveau pour les biens et services de moins de 50 euros ne tient pas la route. Comme les produits et services proposés sont un peu moins coûteux, le seuil pour le consommateur est également nettement inférieur. Dans ce cas, une protection renforcée est certainement nécessaire.

d. Art. VI. 67 Droit de rétractation (articles 9.1, 9.2 et 9.3 Directive)

Le Conseil fait tout d'abord une remarque d'ordre linguistique. L'article VI.67 § 1^{er}, contient une faute en français: « contrat à distance » doit être remplacé par « contrat hors établissement »

Les représentants des organisations de consommateurs se réjouissent que le législateur ait utilisé la possibilité laissée par la directive de conserver sa législation nationale existante pour les ventes hors établissement. Cela implique qu'aucune avance ou aucun paiement ne peut être reçu du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours. Ce régime est maintenu dans le Code de droit économique. Lors de ventes hors établissement, les consommateurs sont soumis à une pression psychologique et ils prennent des décisions irréflechies. S'ils souhaitent revenir sur cette décision et s'ils ont déjà payé une avance ou effectué un paiement, ils pourraient craindre de ne plus revoir leur argent s'ils devaient avoir recours à leur droit de rétractation. Ainsi, une période au cours de laquelle aucun paiement ou aucune avance ne peut être demandée est une période extrêmement nécessaire qui constitue en réalité un véritable délai de réflexion, pour les deux parties.

Les représentants des organisations de consommateurs font cependant remarquer que la protection pour les contrats conclus lors de salons, foires et expositions est inversée. La LPMC offre à ces contrats une protection renforcée, à condition qu'aucun paiement n'ait lieu sur place et que le prix total soit supérieur à 200 euros. Dans ce cas, aucune avance ou aucun paiement ne peut être demandé avant l'expiration du délai de réflexion (art 61, alinéa 3°, LPMC). Sous le régime du CDE, aucun paiement ni aucune avance ne peuvent être demandés pendant sept jours pour les contrats hors établissement, **sauf** lors de salons, foires et expositions lorsqu' aucun paiement de la somme totale n'a lieu sur place et que le prix est supérieur à 200 euros. Dans ce cas, un paiement ou une avance peut donc être demandé. **Les représentants des organisations de consommateurs** demandent avec insistance que cette erreur soit rectifiée et que l'article VI. 67 s'applique à tous les contrats hors établissement.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes soulignent que la règle de l'article VI.67,§2, dernier alinéa, constitue une exception à la règle générale selon laquelle un professionnel peut demander immédiatement le paiement des produits ou services commandés. **Ils** estiment que le projet de loi va trop loin, à **l'article VI.67 §2 dernier alinéa**, en instaurant une interdiction générale de demander le paiement au consommateur dans un délai de réflexion de sept jours. La directive n'interdit en effet pas que les parties remplissent leurs obligations contractuelles durant le délai de réflexion. Il doit par conséquent être possible de percevoir le paiement, ou à tout le moins une partie, pendant le délai de rétractation. Le projet de loi va donc trop loin et ne devrait en tout cas pas pouvoir empêcher le paiement d'une avance.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes considèrent l'interdiction de l'article VI.67 §2, dernier alinéa, comme:

- discriminatoire: il a en effet déjà été abrogé pour les ventes à distance (en 2010) et pour les contrats conclus lors de salons, foires et expositions pour autant que le prix ne dépasse pas 200 euros. Pour la vente directe, le consommateur peut, contrairement à la vente à distance, parfois mieux toucher/tester lui-même les produits que dans un magasin;
- injustifiée: le consommateur bénéficie quoi qu'il en soit d'un niveau élevé de protection sur la base du projet de loi, notamment via le délai de rétractation de 14 jours à compter de la livraison;
- disproportionnée: vu la satisfaction des consommateurs et le nombre limité de plaintes.

Ces représentants soulignent qu'en Europe, seules la France et la Belgique connaissent encore une telle interdiction. La transposition de la directive est une occasion d'harmoniser notre législation avec celles des 25 autres Etats membres. Le maintien de cette interdiction est contraire à l'objectif de la directive qui vise l'harmonisation des droits des consommateurs dans l'UE.

Ensuite, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** font remarquer que l'interdiction entraînera des charges administratives lourdes et inutiles tant pour le consommateur que pour l'entreprise. En guise d'illustration: en pratique, ce nouveau régime entraînera la longue procédure suivante:

- 1^{ère} visite: le consommateur complète son bon de commande;
- 2^{ème} visite: l'entreprise doit attendre 7 jours ouvrables avant de demander le paiement ou une avance;
- le délai de rétractation de 14 jours commence à courir à compter de la livraison des biens;
- 7 + 14 jours après la signature du bon de commande, l'entreprise peut considérer la vente comme définitive.

Enfin, si l'interdiction reste maintenue, l'interprétation actuelle des dispositions en question, à savoir que le fournisseur ne peut pas exiger le numéro de carte de crédit ou de carte bancaire du consommateur, même s'il s'engage à ne pas l'utiliser avant l'expiration du délai concerné, ne sera plus défendable. En effet, cette interprétation n'est pas conforme à l'article 9.3 de la directive qui autorise uniquement le maintien de la législation nationale actuelle qui interdit au professionnel de recevoir un paiement. Dans cet ordre d'idées, ils renvoient également à l'arrêt Gysbrechts de la Cour de Justice de l'UE (2008 - C-205/07)⁹ ¹⁰.

Pour toutes ces raisons, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** insistent fortement pour supprimer le dernier alinéa du §2 de l'article VI.67.

⁹ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62007J0205:FR:NOT>

¹⁰ La Cour de Justice de l'UE a dit pour droit que l'article 35 TFUE (ancien article 29 CE) s'oppose à ce que, en application d'une réglementation nationale interdisant au fournisseur d'exiger un acompte ou un paiement quelconque de la part du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation, il soit interdit, avant l'expiration dudit délai, de demander le numéro de la carte de paiement du consommateur.

Les représentants des organisations de consommateurs insistent encore sur le fait que la transposition de la directive ne peut pas être l'occasion de porter préjudice aux droits acquis. Ainsi, ils demandent dès lors avec insistance que cette disposition soit maintenue. Si, ensuite, la comparaison est faite avec d'autres pays, il faudra également le faire, par exemple, pour la période d'attente. Ici aussi, on pourrait dire qu'une harmonisation avec les autres Etats membres s'impose. De telles comparaisons sont mises en avant lorsqu'elles servent le propos de celui qui en tire un avantage alors qu'elles sont passées sous silence si elles lui sont défavorables. Un délai de réflexion n'est vraiment efficace que si aucun paiement n'a encore été reçu du consommateur et que celui-ci peut révoquer son contrat sans perdre son avance.

e. Art. VI. 68 Défaut d'information sur le droit de rétractation (art. 10 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement.

f. Art. VI. 69 Exercice du droit de rétractation (art. 11 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement.

g. Art. VI. 70 Obligations du professionnel en cas de rétractation (art. 13 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement.

h. Art. VI. 71 Obligations du consommateur en cas de rétractation (art. 14 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement.

Les représentants des organisations de consommateurs font remarquer que l'article VI. 71 §4, 1° concerne 'la prestation de services' et qu'il faut encore y ajouter 'ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain', conformément à l'article 14, 4, a) de la directive.

i. Art. VI. 72 Effets de la rétractation (articles 12 et 15 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement.

j. Art. VI. 73 Exceptions au droit de rétractation (art. 16 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement.

k. Art. VI. 38 Vente forcée et pratiques commerciales déloyales (art. 27 Directive)

Le Conseil constate que, lors de la transposition, il est uniquement question de 'fourniture non demandée' et que la directive mentionne également la prestation non demandée. Si le texte est adapté de cette manière, **le Conseil** peut confirmer que la directive est transposée fidèlement.

l. Art. VI. 104, 6° Pratiques commerciales agressives (art. 27 Directive)

Le Conseil constate que la directive est transposée fidèlement.

Les représentants de organisations de consommateurs demandent cependant d'ajouter également au CDE que l'absence de réaction du consommateur à la fourniture non demandée ou à la prestation non demandée ne signifie pas qu'il est d'accord.

MEMBRES ET EXPERTS AYANT ASSISTE A L'ASSEMBLEE PLENIERE
DU CONSEIL DE LA CONSOMMATION DU 27 SEPTEMBRE 2012
PRESIDEE PAR MONSIEUR GEURTS

1. Représentants des organisations de consommateurs

Monsieur DE BIE	(Test-Achats)
Madame DE ROECK-ISEBAERT	(Gezinsbond)
Monsieur DUCART	(Test-Achats)
Madame JONCKHEERE	(CGSLB)
Monsieur QUINTARD	(FGTB)

2. Représentants des organisations de la production

Monsieur VAN BULCK	(Febelfin)
Madame VERANNEMAN	(Essenscia)
Monsieur VERHAMME S.	(FEB)

3. Représentant des organisations de la distribution

Monsieur de LAMINNE de BEX	(Comeos)
----------------------------	----------

4. Représentant des Classes moyennes

Monsieur VERHAMME M. (par procuration)	(Unizo)
--	---------

5. Observateurs

Monsieur BOIKETE (CRIOC)
Madame DAMMEKENS (FEB)
Monsieur DE KONING (CRIOC)
Monsieur STORME (FGTB)