CCA 40

COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES

AVIS SUR UN NOUVEAU CONTRAT TYPE CONDITIONS DE DEMENAGEMENT CONSOMMATEURS DE LA CHAMBRE BELGE DES DEMENAGEURS

Bruxelles, le 22 février 2017

Avis sur les conditions générales de déménagement consommateurs CBD

I. INTRODUCTION

Suite au courriel que la Chambre belge des déménageurs (ci-après CBD) a adressé au secrétariat de la Commission des clauses abusives en demandant un avis sur ses contrats types adaptés en matière de contrats de déménagement avec des consommateurs[1], l'Union des Classes Moyennes (UCM) a saisi la Commission des clauses abusives, par lettre du 5 juillet 2016, en application de l'article VI.86, § 2 du Code de droit économique (ci-après CDE), d'une demande d'avis sur ces contrats types adaptés. Le président de la CBD explique dans son mail que les nouvelles conditions concernent surtout une adaptation au livre VI du Code de droit économique, en particulier les dispositions en matière de clauses abusives.

La Commission des clauses abusives renvoie tout d'abord à son avis du 11 septembre 2001 sur les conditions générales de déménagement, auquel cet avis fait parfois référence.

Il convient de signaler que, lors de l'adaptation du contrat type CBD, la version néerlandaise a servi de base. La Commission des clauses abusives est dès lors partie de la version néerlandaise et indique que la version française doit être mieux traduite à différents endroits.

Après des considérations générales sur l'élaboration et la rédaction de ce contrat type (II), les clauses soumises à la Commission des clauses abusives sont discutées de manière chronologique. Pour la clarté, les différentes clauses sont d'abord énoncées avant la discussion proprement dite.

Le projet d'avis a été discuté lors de la réunion du 17 janvier 2017 avec la Chambre belge des déménageurs. Celle-ci a déclaré lors de cette réunion qu'elle tiendrait compte autant que possible des adaptations proposées et qu'elle adapterait son contrat type dans le sens recommandé.

Comme cela a été soulevé lors de cette réunion, pour une question de cohérence, il y a lieu d'établir deux contrats types, un pour les missions de déménagement nationales et l'autre pour les missions de déménagement internationales.

II. REMARQUES GENERALES SUR LES CONDITIONS GENERALES DE DEMENAGEMENT CONSOMMATEURS CBD

Section 1ère. L'exigence de transparence : manque de clarté et de compréhensibilité

§ 1. Généralités

1. Conformément à l'article VI.37, § 1er CDE, lorsque toutes ou certaines clauses d'un contrat entre une entreprise et un consommateur sont écrites, ces clauses doivent être rédigées de manière claire et compréhensible, de sorte qu'elles soient claires en tenant compte du niveau d'attention pouvant être attendu d'un consommateur moyen normalement informé et raisonnablement attentif et

[1] Ci-après appelé conditions générales de déménagement consommateurs CBD.

avisé[2]. Conformément à l'article VI.82, alinéa 2 CDE, pour l'appréciation du caractère abusif, il est tenu compte de l'exigence de clarté et de compréhension de la clause.

A ce sujet, conformément à l'article VI.87, § 1er, 3°, CDE, la Commission des clauses abusives peut recommander de proposer une rédaction et une présentation des clauses et conditions qui soient de nature à permettre au consommateur d'en comprendre le sens et la portée.

A la lumière de ce qui précède, en ce qui concerne la clarté et la compréhensibilité des conditions générales de déménagement consommateurs CBD considérées dans leur totalité, la Commission des clauses abusives formule les considérations et recommandations suivantes.

§ 2. Rédaction globale imprécise

2. Une première remarque générale sur les conditions générales de déménagement consommateurs CBD concerne leur rédaction globale. Les conditions générales de déménagement consommateurs CBD, telles qu'elles sont rédigées sous leur forme actuelle, ne permettent pas au consommateur d'avoir facilement un aperçu des droits et obligations respectifs des parties dans le contrat de déménagement.

La Commission des clauses abusives estime que les conditions générales de déménagement consommateurs CBD ne sont pas structurées de manière transparente.

Ainsi, par exemple, les articles 10 et 11, qui définissent les obligations du déménageur et du client, devraient de préférence être présentés au début des conditions générales de déménagement consommateurs CBD.

Le client devrait également savoir plus clairement ce qu'implique la "prestation de base" du déménageur et ce que peuvent être les prestations complémentaires du déménageur ; en outre, des indications sur le (calcul du) prix de ces prestations complémentaires doivent être fournies.

Les conditions générales devraient de préférence commencer par une description claire et compréhensible de l'objet des services prestés (ce qui est compris dans le service, ce qui en est exclu et ce qui est optionnel). Le formulaire du bon de commande (ci-après « le bon de commande ») qui est transmis devrait en outre être adapté en ce sens.

Ensuite, toutes les dispositions concernant la fixation du prix devraient être regroupées.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, §1, 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande par conséquent de restructurer les conditions générales conformément aux remarques formulées ci-dessus.

---

[2] Selon la jurisprudence de la Cour de Justice, pour évaluer si l'exigence de transparence est respectée, il convient de tenir compte du niveau d'attention pouvant être attendu d'un consommateur moyen normalement informé et raisonnablement attentif et avisé (CJUE 30 avril 2014, C-26/13, *Kásler et Rábai*, considérant 73-74; CJUE 26 février 2015, C-143/13, *Matei*, considérant 74-75).

§ 3. Harmonisation insuffisante des articles – formulation complexe

3. Comme il ressort également de la discussion ci-après des articles, certains articles des conditions générales de déménagement consommateurs CBD devraient être mieux harmonisés.

4. C'est par exemple le cas en ce qui concerne la formation du contrat. Il ne ressort pas suffisamment clairement des articles 2.1, 2.2., 2.3., 2.6., 2.7. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD et du bon de commande quand et comment le contrat se forme précisément. (voir *ci-dessous* n°17).

5. C'est également le cas en ce qui concerne le rapport entre l'article 11.6 et les articles 13.1 et 13.9 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, qui concernent (partiellement ou entièrement) la responsabilité du déménageur en cas de retard mais contiennent un régime différent.

Traiter de la responsabilité du déménageur en cas de retard dans trois dispositions différentes rend les conditions générales inutilement complexes et non transparentes. Les conditions générales de déménagement consommateurs CBD sont, dans ce domaine, imprécises et difficilement compréhensibles.
En outre, ces différentes dispositions ne sont pas harmonisées sur le plan du contenu (ce qui provoque diverses incohérences), le consommateur pouvant tirer des conclusions erronées (voir également *infra* n°65).

Ensuite, il convient de signaler que les limitations de responsabilité qui apparaissent dans des rubriques qui n'ont rien à voir avec la responsabilité (cf. articles 3.6, 4.2.1., 4.2.2, 5.2, 11.1, 11.3, 11.6,…) sont contraires à l'exigence de transparence : le consommateur doit savoir clairement pour quels cas l'entreprise limite ou exclut sa responsabilité.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, §1, 3°CDE, la Commission des clauses abusives recommande par conséquent de réexaminer et de réorganiser ces dispositions pour les rendre plus cohérentes entre elles et de réexaminer les formulations compte tenu du public cible (consommateurs).

Section 2. Description de la misison de déménagement

6. Afin de pouvoir évaluer correctement le caractère abusif ou non de certaines conditions contractuelles, il convient de vérifier préalablement quelles sont précisément les prestations normales caractéristiques auxquelles s'engage un déménageur. Comme il ressort également des conditions contractuelles examinées, la mission de déménagement couvre essentiellement deux obligations principales : (1) livrer les marchandises convenues au moment convenu et à l'endroit convenu, (2) sans endommager les objets qui font partie de la mission de déménagement.

(1) livrer les marchandises convenues au moment convenu et à l'endroit convenu

La mission de déménagement est un contrat d'entreprises et l'exécution dans le délai convenu est considérée comme une obligation de résultat[3].

(2) sans endommager les objets qui font partie de la mission de déménagement

En vertu du droit commun, le contrat de déménagement peut être qualifié de contrat de transport et la loi du 25 août 1891 portant révision du titre du Code de Commerce concernant les contrats de transport[4] s'applique aux déménagements nationaux[5]. Conformément à l'article 4 de cette loi, une obligation de résultat incombe au transporteur de marchandises de livrer sans endommager[6]. Cette disposition fait naître contre le transporteur une présomption de faute qu'il doit renverser par des circonstances jutificatives qui excluent toute faute de sa part[7].

En ce qui concerne les déménagements internationaux, il convient de faire remarquer que la CMR[8], conformément à l'article 1, § 4, c), ne s'applique pas aux déménagements, dans la mesure où sont présentes des caractéristiques telles que le démontage et l'emballage lors du retrait et de la livraison[9]. La convention CMR peut être déclarée applicable par contrat par les parties contractantes[10]. Si les parties ont négligé de le faire, le déménagement ne sera pas régi par les dispositions de la convention CMR (dont l'obligation de résultat à l'article 17, § 1er convention CMR), mais par le droit commun[11] tel qu'énoncé dans les articles 1782 et suivants du Code civil et discuté ci-après[12].

Conformément au droit commun (le Code civil[13]), le déménageur chargé d'une mission de déménagement par terre ou par eau aura les mêmes obligations par rapport à la conservation et au maintien des marchandises qui lui sont confiées que les logeurs, dont il est question au titre « Du dépôt et du séquestre » du Code civil (article 1782 C.c.) et sera responsable de la perte et des avaries des choses qui lui sont confiées, à moins qu'il ne prouve qu'elles ont été perdues et avariées par cas fortuit ou force majeure (article 1784 C.c.).

Le déménageur a dès lors en principe une obligation de résultat de restituer les marchandises qui font l'objet de sa mision, ainsi que les marchandises sur lesquelles il a la maîtrise[14] sans les endommager.

---

[3] M. DAMBRE, *Bijzondere overeenkomsten*, Brugge, die Keure, 2014, 368-369.
[4] Livre I, Titre VII*bis*, Code de Commerce, *M.B.* 26 août 1891.
[5] Bien que cette disposition ne s'applique pas au transport de marchandises par route conformément à l'article 51, § 2 de la loi du 15 juillet 2013 relative au transport de marchandises par route et portant exécution du Règlement (CE) n° 1071/2009 du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009 établissant des règles communes sur les conditions à respecter pour exercer la profession de transporteur par route, et abrogeant la Directive 96/26/CE du Conseil et portant exécution du Règlement (CE) n° 1072/2009 du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009 établissant des règles communes pour l'accès au marché du transport international de marchandises par route (*MB* 18 février 2014, 13108), cette exclusion ne s'applique pas aux déménagements conformément à l'article 51, § 3, 3° de la loi. Il en découle, *a contrario*, que l'article 4 de la loi relative au transport s'applique bien aux déménagements.
[6] Voir pour son application à une mission de déménagement : Kh. Antwerpen, 10 maart 1997, *RHA* 1999, p. 364.
[7] Liège 26 juin 1995, *Bulletin des assurances* 1995, 666.
[8] Convention Relative au Contrat de Transport International de Marchandises par la Route. La convention CMR est de droit impératif (art. 41 CMR), et les parties ne peuvent pas y déroger.
[9] Kh. Antwerpen 2 april 1979, *Eur. Vervoerr*. 1979, 933 en Kh. Antwerpen 1 april 1980, *Eur.Vervoerr*. 1980, 461
[10] Antwerpen 16 oktober 1985, *RHA* 1987, 204.
[11] Antwerpen 31 oktober 2011, *RHA* 2012, afl. 2, 163.
[12] Kh. Antwerpen 10 maart 2010, *RABG* 2014, afl. 9, 570, noot P. NEELS en Kh. Antwerpen 28 maart 2013, *RABG* 2014, afl. 9, 574, noot P. NEELS
[13] Livre III, Titre VIII, Chapitre III, Section II du Code civil.
[14] S. STIJNS, B. TILLEMAN, W. GOOSSENS, B. KOHL, E. SWAENEPOEL en K. WILLEMS, "Overzicht van rechtspraak. Bijzondere overeenkomsten: koop en aanneming, *TPR* 2008, nr. 339 e.v.

En outre, dans le cadre du contrat de déménagement[15], le déménageur a une obligation de résultat de ne pas endommager les bâtiments.

[15] J. HERBOTS en C. PAUWELS, "Overzicht van rechtspraak (1982-1987). Bijzondere overeenkomsten, *TPR* 1989 (1039), 1324, nr. 373).

II. DISCUSSION DES ARTICLES DES CONDITIONS GENERALES DE DEMENAGEMENT CONSOMMATEURS CBD

Section 1ère. Définitions

Les conditions générales de déménagement consommateurs contiennent les définitions suivantes:

- ***Le client****: le donneur d'ordre, la personne qui offre des biens à déménager ou autres biens mobiliers pour déménagement.*
- ***le consommateur****: le client, le donneur d'ordre, chaque personne naturelle qui agit pour des objectifs qui se trouvent en dehors de son activité commerciale, de société, de métier ou professionnelle, et qui en concordance avec Livre I, titre 1, article I.1. 2 Livre de Droit Économique (LDE) est vu comme consommateur;*
- ***Le déménageur****: l'exécutant reconnu par la CBD qui effectue des déménagements à titre professionnel;*
- ***Le sous-traitant****: l'entrepreneur qui effectue des tâches (emballage, chargement, transport routier, ferroviaire, transport maritime ou aérien, douane, dépôt, livraisons) à l'égard du déménageur;*
- ***Le bon de commande****: l'accord de déménagement, l'énumération complète de tous les accords pris dans le cadre du déménagement (tâches exceptionnelles incluses) entre le déménageur et le consommateur;*
- ***La mission****: (non limitatif) indépendamment de la combinaison de plusieurs actions notamment: l'emballage et le déballage, le transport, le (dé) montage,… des biens;*
- ***Les biens****: tous les biens mobiliers qui font l'objet de l'accord et/ou la mission;*
- ***Les jours ouvrables****: la totalité de tous les jours du calendrier sauf les dimanches et jours fériés légaux. Si un terme, émis en jours ouvrables, se termine un samedi, il est prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable.*

6. Tout d'abord, il convient de faire remarquer que les conditions générales de déménagement consommateurs CBD utilisent à la fois la notion de 'client' et la notion de 'consommateur'. La notion de client est conçue de manière plus large que la notion de consommateur, puisqu'un consommateur est toujours un client mais qu'un client peut être un professionnel et non un consommateur.

Bien que les dispositions reprises dans les conditions générales de déménagement consommateurs CBD, abstraction faite de la définition du bon de commande, utilisent logiquement la notion de client, on peut conclure que, pour l'application des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, la notion de client doit être comprise comme un consommateur.

Recommandation

Conformément à l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande dès lors d'utiliser de manière cohérente la notion de 'consommateur' au lieu de 'client' ou de définir le terme de client en renvoyant à la définition du consommateur dans les dispositions des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, afin d'en favoriser la lisibilité et la compréhensibilité.

Dans les deux cas, il est recommandé d'adapter la définition actuellement appliquée de "consommateur" comme suit : "*le donneur d'ordre, c'est-à-dire la personne physique qui agit*

à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et qui, conformément au Livre I, titre 1, article I.1. 2 du Code de droit économique (CDE), est considérée comme consommateur".

7. Une deuxième remarque sur les définitions appliquées concerne la définition du bon de commande comme "*l'accord de déménagement, l'énumération complète de tous les accords pris dans le cadre du déménagement (tâches exceptionnelles incluses) entre le déménageur et le consommateur"*.

Dans les dispositions proprement dites des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, on fait encore toujours mention à différents endroits d' 'accord de déménagement' et parfois des deux (voir par exemple dans les articles 3.1 et 6; voir également le bon de commande même).

Un bon de commande est un document signé par le fournisseur qui comprend la description du service ou du bien commandé avec mention du prix et de l'acompte déjà payé. Il constitue vis-à-vis du fournisseur la preuve qu'une commande a été passée et qu'un acompte a déjà été payé.

Il ressort du bon de commande qu'il sera signé par le donneur d'ordre, et non par le déménageur. De même, il ressort du bon de commande que celui-ci fait suite à une offre du déménageur, que le consommateur accepte les conditions générales lesquelles sont intégralement applicables à tous les services et que le consommateur accepte totalement l'offre du déménageur . Il convient ici de faire remarquer que le consommateur doit pouvoir prendre effectivement connaissance des conditions générales afin qu'elles puissent s'appliquer à lui[16].

Il ressort de l'article 2.1. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD qu'une offre n'est contraignante que s'il y a un accord écrit du client, qui est confirmé par le déménageur.

Il ressort des articles 2.6 et 2.7. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD que le contrat ne se forme que lorsque le déménageur a accepté la mission par écrit.

Il ressort de ce qui précède que le bon de commande, qui est uniquement signé par le consommateur, ne peut pas être considéré comme le contrat de déménagement au sens d'une énumération contraignante pour les deux parties de tous les accords. Comme expliqué ci-après, la Commission des clauses abusives propose de stipuler que le bon de commande devrait être signé tant par le consommateur que par le déménageur et que le contrat se forme à la date où les deux parties ont signé le bon de commande.

<u>Recommandation</u>

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, selon la Commission des clauses abusivesil est recommandé d'adapter la définition du bon de commande comme suit : "*Bon de commande : Le document standard en annexe XXX de ces conditions générales, tel que complété sur la*

[16] La Cour d'appel d'Anvers a jugé que les conditions générales de transport de la Chambre belge des déménageurs ne sont pas opposables au client s'il n'en n'est pas fait référence dans l'offre, si le texte de ces conditions n'est pas communiqué et s'il ne ressort pas non plus que ces conditions étaient applicables à d'anciens contrats entre parties. (Anvers 16 octobre 1985, *RHA* 1987, p. 204).

base de l'offre et, le cas échéant, des accords pris ensuite et signés par les deux parties, qui implique leur acceptation des accords sur le déménagement tels qu'ils y sont repris".

La Commission des clauses abusives propose également d'ajouter une définition du terme "contrat de déménagement", qui peut être libellée comme suit : "*l'accord entre le déménageur et le consommateur qui se forme lors de la signature du bon de commande par le consommateur et le déménageur et qui régit le rapport de droit entre le consommateur et le déménageur*".

La Commission des clauses abusives propose d'ajouter les conditions générales et l'offre en annexe du bon de commande.

Section 2. Applicabilité / champ d'application des CBD Conditions de Déménagement Consommateurs

1.1. *Toutes les propositions effectuées, offres émises, tous les accords conclus par le déménageur et leur exécution, tous les actes (juridiques) entrepris dans ce cadre inclus, sont contrôlés par ces CBD conditions de Déménagement Consommateurs. Lors de la contradiction de certaines dispositions dans la proposition, offre ou accord avec ces conditions, ce qui est écrit dans la proposition, offre ou accord prévaut.*

8. En rapport avec cette disposition, il n'y a pas de remarques à formuler, à l'exception de son impact sur la définition de la notion de bon de commande.

1.2. *Ces CBD conditions de Déménagement Consommateurs ont de plein droit la priorité sur d'éventuelles conditions générales du donneur d'ordre.*

9. Cette disposition semble être reprise des conditions générales applicables à un rapport de droit entre entreprises entre elles et ne semble pas avoir sa place dans les conditions générales qui régissent le rapport de droit d'une entreprise avec un consommateur. Les consommateurs, à savoir les personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ne rédigeront normalement pas de conditions générales et ne les appliqueront pas.

<u>Recommandation</u>

Dans le cadre de sa compétence sur base de l'article VI.87, § 1er, 3°CDE, la Commission des clauses abusives recommande de supprimer l'article 1.2. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD.

1.3. *La nullité éventuelle d'une ou de plusieurs clauses de ces conditions générales de déménagement ne porte pas préjudice à l'application de toutes les autres clauses. Dans ce cas, les parties négocieront au mieux de leurs possibilités et en bonne foi afin de remplacer cette disposition par une disposition légale, valable, non vide et exécutable avec un effet comparable.*

10. En rapport avec cette disposition des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, à la lumière de la législation en matière de clauses abusives, il y a quelques remarques à formuler, tant en ce qui concerne la clause de nullité partielle qu'elle contient (1) qu'en ce qui concerne la clause de renégociation qu'elle contient (2).

1. La clause de nullité partielle

11. La première partie de la phrase vise l'hypothèse selon laquelle une clause est déclarée nulle (par exemple, parce qu'il s'agit d'une clause abusive) : seule cette clause sera nulle sans que cela n'affecte les autres clauses du contrat.

En rapport avec les clauses abusives, la Cour de justice a signifié qu'il appartient au juge national d'apprécier l'incidence de la constatation du caractère abusif de la clause en cause sur la validité du contrat concerné et de déterminer si ledit contrat peut subsister sans cette clause.[17]

Bien que, selon la Cour de Justice, l'objectif poursuivi par la Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs[18] consiste à rétablir l'équilibre entre les parties, tout en maintenant, en principe, la validité de l'ensemble d'un contrat, et non pas à annuler tous les contrats contenant des clauses abusives[19], la directive n'exclut cependant pas la possibilité pour le juge national, conformément au droit national, d'annuler dans son ensemble un contrat entre un vendeur et un consommateur qui contient une ou plusieurs clauses abusives et uniquement parce que cela offre une meilleure protection au consommateur[20].

L'article VI.84, § 1, alinéa 2 CDE énonce que le contrat reste contraignant pour les parties s'il peut subsister sans les clauses abusives.

Lorsque le juge, en application de l'article VI.84, § 1, alinéa 2 CDE, va évaluer si le contrat peut subsister sans les clauses abusives et peut de cette manière rester contraignant pour les parties, la clause de nullité partielle énoncée à l'article 1.3 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD ne peut pas avoir pour but d'empêcher le juge de tenir compte tant (1) du fait que le contrat, en droit national, peut subsister sans la clause abusive, (2) que de l'incidence que sa décision aura sur la position juridique du consommateur, c'est-à-dire la nullité partielle ou totale du contrat.

<u>Recommandation</u>

Comme l'article VI.84, § 1er CDE contient déjà une disposition concernant la subsistance du contrat en cas de nullité d'une clause, la Commission des clauses abusives recommande d'y faire référence, ou de supprimer l'article 3.1, première phrase des conditions générales de déménagement consommateurs CBD.

---

17 CJUE 30 mai 2013, C-397/11, *Jőrös*, considérant 44.
18 *Journal officiel L.* du 21 avril 1993, n° 95, 29.
19 CJUE 15 mars 2012, C-453/10, *Perenicova et Perenic*, considérant 31; CJUE 30 mai 2013, C-397/11, *Jőrös*, considérant 46.
20 CJUE 15 mars 2012, C-453/10, *Perenicova en Perenic*, considérant 32-33. Voir également 30 mai 2013, C-397/11, *Jőrös*, considérant 47.

2. La clause de renégociation

12. La deuxième partie de phrase de l'article 1.3 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD impose aux parties l'obligation, si une clause du contrat est abusive et nulle, de négocier au mieux de leurs possibilités et en bonne foi afin de remplacer cette disposition par une disposition légale, valable, non vide et exécutable avec un effet comparable. Ainsi, en cas de nullité d'une clause, cette clause contient une obligation de négocier "au mieux de leurs possibilités" et "en bonne foi" une clause de remplacement. La clause ne comporte donc pas, en tant que telle, d'obligation pour le consommateur d'accepter la clause de remplacement et n'exclut pas non plus la possibilité de se prévaloir de la nullité. Elle implique cependant que le consommateur doit d'abord examiner avec le déménageur si et comment la clause peut être remplacée.

Comme la Cour de Justice a jugé que le juge national, lors de l'appréciation du caractère non abusif d'une clause, ne peut pas modifier le contenu de la clause (par exemple, réduire une clause pénale) et est obligé d'en écarter l'application[21], la question est de savoir si une entreprise peut conclure une clause de remplacement avec un consommateur.

Le *ratio* sous-tendant l'impossibilité pour le juge national d'adapter le contenu est que l'effet dissuasif qui émane d'une non-application pure de telles clauses vis-à-vis du consommateur ne disparaisse, puisqu'un commerçant resterait alors tenté d'utiliser ces clauses sachant que, même si elles devaient être invalidées, le contrat pourrait néanmoins être complété[22], dans la mesure nécessaire, par le juge national. Afin de garantir efficacement la protection du consommateur avec les moyens adéquats, la situation d'inégalité entre le consommateur et le vendeur ne peut être compensée, selon la Cour de Justice, que par une intervention positive, extérieure aux seules parties au contrat.[23]

13. Il convient cependant de tenir compte du fait que, bien que, *d'une part*, il soit permis au juge national qui constate qu'une clause contractuelle est abusive de tirer de cette constatation toutes les conséquences qui découlent du droit national afin de s'assurer que le consommateur ne soit pas lié par cette clause[24], sans attendre que le consommateur ne le demande, le principe du contradictoire oblige, *d'autre part*, en règle générale, le juge national qui a constaté d'office qu'une clause d'un contrat est abusive à en informer les parties au procès et à leur laisser la possibilité de faire connaître contradictoirement leur point de vue à ce sujet, conformément aux règles de procédure en vigueur en droit national.[25]

---

[21] CJUE 14 juin 2012, C-618/10, *Banco Español de Crédito*, considérant 63 et suivants et en particulier le considérant 65; CJUE 30 mai 2013, C-488/11, *Asbeek et de Man Garabito*, considérant 59-60. Voir également 30 mai 2013, C-488/11, *Asbeek et de Man Garrabito*. Dans la jurisprudence belge, il a déjà été jugé que le juge ne peut pas réduire une clause contraire aux articles 32 et 33 de la loi du 14 juin 1991 sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur (*MB* 29 août 1991, 18712) sur la base de l'article 1231 C.c. (Gand 2 février 2005, *Jaarboek Handelspraktijken en Mededinging* 2005, 324, noot P. DE VROEDE.

[22] CJUE 14 juin 2012, C-618/10, *Banco Español de Crédito*, considérant 67 et suivants
CJUE 27 juin 2000, C-240/98 à C-244/98, *Jur.2000*, I-4963,*Oceano Grupo*, considérant 27 ;CJUE 26 octobre 2006, C-168/05, *Jur.2006*, I-10437, *Mostaza Claro*, considérant 26

[24] CJUE 6 octobre 2009, C-40/08, *Asturcom Telecomunicaciones*, considérant 59; Beschikking CJUE 16 novembre 2010, C-76/10, *Photovost*; CJUE 30 mai 2013, C-397/11, *Jőrös*, considérant 53 et CJUE 21 april 2016, C-377/14, *Radlinger en Radlingerová*, considérant 101.

[25] CJUE 21 février 2013, C-472/11, *Banif Plus Bank*.

Lorsque le consommateur s'exprime sur son point de vue, la Cour de Justice juge que le droit à une protection effective du consommateur englobe la faculté de renoncer à faire valoir ses droits, de telle sorte que le juge national doive tenir compte, le cas échéant, de la volonté exprimée par le consommateur lorsque, conscient du caractère non contraignant d'une clause abusive, ce dernier indique néanmoins qu'il s'oppose à ce qu'elle soit écartée, donnant ainsi un consentement libre et éclairé à la clause en question.[26]

Avec cette jurisprudence, la Cour de Justice semble indiquer que les dispositions en matière de clauses abusives relèvent de l'ordre public et peuvent être soulevées d'office par le juge, mais que le consommateur a la faculté de renoncer à faire valoir la nullité d'une telle clause lorsqu'il donne ainsi un consentement libre et éclairé à la clause en question. Ce qui précède implique aussi que le consommateur, qui prend une décision libre et éclairée, peut décider de convenir d'une nouvelle clause avec l'entreprise, au lieu de faire jouer uniquement la nullité, ce qui impliquerait qu'il n'y a pas de clause.

14. Appliqué à la clause de renégociation dans les conditions générales de déménagement consommateurs CBD, on peut dès lors en conclure que le consommateur, une fois qu'il se trouve en position protégée, peut choisir de renoncer à la nullité de la clause abusive et d'entamer des négociations avec le déménageur pour remplacer une clause abusive nulle.

Ce qui est problématique c'est qu'*in casu* la clause de renégociation telle que reprise dans les conditions générales de déménagement consommateurs CBD impose au consommateur l'obligation de ne pas se prévaloir en tant que tel de la nullité de la clause et de négocier une clause de remplacement, déjà à partir de la conclusion du contrat et par conséquent à un moment où le consommateur ne peut pas encore renoncer à la protection offerte.. Comme indiqué, cette clause de renégociation n'implique pas, il est vrai, l'acceptation de la clause de remplacement, mais l'obligation de renégociation limite malgré tout le consommateur dans sa possibilité de déclarer immédiatement nulle la clause concernée.

Une telle clause de renégociation doit par conséquent être considérée comme une renonciation préalable non valable de la nullité que le consommateur tire de l'article de droit impératif VI.84, § 1er CDE.

<u>Recommandation</u>

Sur base de l'article VI.87, §1er, 1° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de supprimer la clause de renégociation contenue dans l'article 1.3 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD.

---

[26] CJUE 21 février 2013, C-472/11, *Banif Plus Bank*, considérant 35; CJUE 14 april 2016, C-381/14 et C-385/14, *Sales Sinués*, considérant 25.

1.4. *Ces CBD conditions de Déménagement Consommateurs annulent et remplacent tous les accords, propositions, discussions ou négociations précédents, écrits ou oraux.*

15. Cette disposition semble avoir pour but de substituer de manière rétroactive les dispositions des conditions générales qui, conformément à l'article 1.1, régissent toutes les propositions effectuées, offres émises, tous les accords conclus par le déménageur et leur exécution, tous les actes (juridiques) entrepris dans ce cadre inclus, aux accords, propositions, discussions ou négociations précédents, écrits ou oraux, conclus ou menés avant qu'il n'y ait un consentement entre les deux parties sur l'applicabilité des conditions générales à leurs rapports juridiques.

Examinée à la lumière de son rapport avec les articles 1.1 et 2.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, cette disposition est imprécise et incompréhensible.

Conformément à l'article 1.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, lorsque certaines dispositions dans la proposition, offre ou accord sont contradictoires avec les conditions générales de déménagement consommateurs CBD, ce qui est écrit dans la proposition, offre ou accord prévaut. Une distinction semble dès lors être faite entre, d'une part, la proposition, l'offre ou l'accord et, d'autre part, les conditions générales de déménagement consommateurs CBD alors qu'en même temps, conformément à la disposition précitée, les conditions générales remplacent tous les autres accords.

On ne sait pas clairement pourquoi une distinction doit être faite entre *d'une part*, l'accord et *d'autre part*, les conditions générales de déménagement consommateurs CBD. Une fois acceptées, ces conditions générales font en effet partie de l'accord formé entre l'entreprise et le consommateur.

Ensuite, on ne sait pas clairement comment cela est conciliable avec la description du bon de commande et l'article 2.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, qui prévoit que "l'acceptation" est supposée refléter correctement et complètement l'accord.

16. Sur la base de ce qui précède, on peut dès lors conclure que l'article 1.4 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, lu conjointement avec la définition du bon de commande à l'article 1.1 et l'article 2.6, ne répond pas à l'exigence de clarté et de compréhensibilité de l'article VI.37, § 1er CDE et peut ainsi être considéré comme abusif conformément à l'article I.8, 22° CDE et à l'article VI.82, alinéa 2 CDE.

<u>Recommandation</u>

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 1° et 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de supprimer l'article 1.4 ou de l'adapter en indiquant que l'accord formé remplace les accords précédents concernant la même prestation.

Section 3. La Proposition/Offre – élaboration du contrat

2.1 Chaque proposition ou offre faite par ou au nom du déménageur, peu importe la forme, est libre d'engagements et ne lie pas le déménageur aussi longtemps qu'aucun accord écrit explicite du client n'a été conclu (en accord avec art. 3) et que ceci a été confirmé par le déménageur à son tour, sauf si pour autant que ceci est mentionné différemment par le déménageur par écrit ou ceci est conclu différemment par les parties.

17. Conformément à cette disposition, chaque proposition ou offre faite par ou au nom du déménageur est libre d'engagements et ne lie pas le déménageur. Ce n'est que lorsqu'un accord écrit explicite du client a été conclu et que ceci a été confirmé par le déménageur à son tour que l'accord devient contraignant.

Cette disposition doit être lue conjointement avec les articles 2.6 et 2.7 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD qui contiennent des dispositions concernant la formation de l'accord et le bon de commande.

Conformément à l'article 2.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, un accord avec le déménageur n'est établi qu'après que le déménageur a accepté une mission par écrit. L'article 2.7 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD énonce que si une proposition ou offre n'est pas libre d'engagements et qu'un délai d'offre est fixé, l'accord est établi au moment où la proposition ou l'offre est acceptée à temps et légalement par écrit par le client. Vu l'article 2.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, on ne sait pas clairement quand une offre n'est pas libre d'engagements.

Il ressort du bon de commande que celui-ci suit une offre (voir en-tête) et émane du donneur d'ordre, c'est-à-dire le consommateur.

La définition du terme « bon de commande » semble donner l'impression que l'accord est formé par la signature du bon de commande (ce qui est également confirmé par le fait que le bon de commande parle lui-même d'un contrat de déménagement), mais l'article 2.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBDle contredit.

Conformément au droit commun, lorsqu'une offre du déménageur en contient tous les éléments et qu'elle est confirmée par le bon de commande, l'accord se forme à ce moment sans qu'un consentement du déménageur ne soit encore nécessaire.

A la lecture conjointe de toutes les dispositions précitées des conditions générales et en tenant compte du droit commun, la Commission des clauses abusives ne sait pas clairement quand le contrat se forme précisément et quand le consommateur est engagé. D'après les dispositions, il semble que seul le déménageur n'est pas engagé tant qu'il n'a pas accepté le bon de commande, alors que le bon de commande semble bien être déjà contraignant pour le consommateur.

18. A ce sujet, il convient de faire remarquer que, conformément à l'article VI.83, 1° CDE, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de prévoir un engagement irrévocable du consommateur alors que l'exécution des prestations de l'entreprise est soumise à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté. Dans le passé, il a été jugé qu'il y a une infraction à la disposition similaire de l'article 74, 1° de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur[27] (LPMC) si, dans une promesse de vente, une clause est reprise où d'une part, le candidat-acheteur s'engage définitivement à acheter le bien du candidat vendeur et promet d'acheter la propriété dès que le

[27] *MB* 12 avril 2010, 20803.

candidat-vendeur le réclame et d'autre part, la promesse de vente a pour conséquence que l'exécution du contrat, qui prend normalement forme après la signature par le client d'un bon de commande déjà signé par le déménageur, est rendue dépendante de la seule volonté du déménageur[28].

En ce sens, il peut être question d'une condition purement potestative et suspensive et la clause est nulle conformément à l'article VI.83, 1° CDE.

Recommandation

Afin de rendre la formation du contrat plus claire et plus transparente, la Commission des clauses abusives recommande que les conditions générales de déménagement consommateurs CBD reprennent un règlement clair concernant la formation du contrat, de sorte que le consommateur sache clairement à partir de quand il est lié par un contrat avec le déménageur.

Une approche possible pourrait être d'adapter le bon de commande pour qu'il devienne un formulaire qui doit être signé par les deux parties. Les conditions générales de déménagement consommateurs CBD pourraient alors stipuler que le contrat de déménagement entre le consommateur et le déménageur est conclu une fois que le document est signé par les deux parties.

2.2 Toutes les listes de prix, brochures, tous les catalogues, dépliants et autres données délivrés par le ou au nom du déménageur lors d'une proposition sont composés le plus précisément possible, mais lient le déménageur néanmoins seulement si ceci est explicitement confirmé par écrit par le déménageur.

19. Conformément à l'article VI.83, 3° CDE, sauf les clauses légales d'indexation de prix qui décrivent explicitement la manière dont le prix est adapté, sont abusives, les clauses qui ont pour objet de déterminer, dans les contrats à durée déterminée, que le prix des produits est fixé au moment de la livraison ou permettre à l'entreprise d'augmenter unilatéralement le prix ou de modifier les conditions au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, même si la possibilité de mettre fin au contrat est alors offerte au consommateur.

L'article 2.2 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD serait contraire à l'article VI.83, 3° CDE si les nouvelles listes de prix, brochures, catalogues etc. du déménageur, émis *après* la formation du contrat, modifiaient le prix stipulé dans le contrat. Cette disposition serait aussi contraire à l'article VI.83, 1° CDE si la disposition prévoyait un engagement irrévocable du consommateur alors que l'entreprise peut encore modifier ses prix.

On ne sait pas clairement si la disposition concernée vise uniquement à énoncer que les prix ne lient pas le déménageur s'ils ne sont pas encore convenus.

[28] Anvers, 17 décembre 2007,NjW 2008, 448, note R.Steennot

Recommandation

Sans préjudice des obligations applicables en matière d'information sur les prix, la Commission des clauses abusives recommande, conformément à l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, de stipuler que le prix du déménagement est celui qui est fixé dans le bon de commande, afin de répondre à l'exigence de clarté et de compréhensibilité, énoncée à l'article VI.37, § 1er et VI.82, alinéa 2 CDE.

Ensuite, la Commission des clauses abusives recommande de regrouper l'article 2.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD avec les autres dispositions en matière de prix, afin de favoriser la lisibilité globale des conditions générales.

2.3 Une demande par le client d'une proposition ou offre faite par le ou au nom du déménageur, qui dévie de cette proposition ou offre, vaut comme rejet de la proposition ou offre et comme une nouvelle proposition qui ne lie pas le déménageur.

20. Conformément au principe de l'autonomie de la volonté, cette clause souligne qu' un contrat ne peut pas se former sans consentement.

La clause rend le contrat inutilement complexe pour un consommateur, d'autant plus que l'on ne voit pas clairement comment, en pratique, le client peut faire une demande qui déroge à l'offre via le système imposé du bon de commande.

Recommandation

La Commission des clauses abusives recommande de mentionner de manière claire et non ambiguë quand le contrat se forme (lors de la signature du bon de commande par les parties) et de supprimer cette disposition.

2.4 Aussi longtemps qu'il n'y a pas d'accord de déménagement signé, le déménageur est autorisé d'interrompre à tout moment des négociations avec le client sans devoir donner de raison et sans être tenu à une quelconque indemnisation ou être obligé de continuer à négocier.

2.5 Aussi longtemps qu'il n'y a pas d'accord de déménagement signé, le client est autorisé d'interrompre à tout moment des négociations avec le client[29] sans devoir donner de raison et sans être tenu à une quelconque indemnisation ou être obligé de continuer à négocier.

21. Cette disposition répète le principe de la liberté contractuelle contenu dans l'autonomie de la volonté, sur la base duquel les parties sont notamment libres de contracter ou non. Les parties contractantes peuvent cependant, préalablement à la conclusion de l'accord, uniquement rompre librement les négociations, dans la mesure où elles n'abusent pas de cette liberté[30], et, en outre, sans

[29] Cela doit être « déménageur »

[30] Ainsi, la Cour de Cassation a décidé que le refus de contracter peut constituer un abus de droit lorsque l'usage de la liberté de ne pas contracter est exercé d'une manière qui excède manifestement les limites de l'exercice normal de cette liberté par une personne prudente et diligente. (Cass. 7 octobre 2011, *RW* 2012-13, 1181, note S. JANSEN et S. STIJNS et *TBBR* 2012, 489, note A. DE BOECK).

porter atteinte à une confiance légitime suscitée chez la partie adverse. En outre, la non formation ultérieure d'un contrat en raison de la rupture abusive des négociations peut déboucher sur une responsabilité extracontractuelle sur base de l'article 1382 C.civ. ('*culpa in non contrahendo*').

La disposition précitée exclut entièrement la responsabilité pour rupture abusive des négociations sur base réciproque il est vrai.

La question se pose de savoir si l'article 2.4 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD doit être considéré comme une clause abusive, dans la mesure où il prive le consommateur de la possibilité de rendre le déménageur responsable d'un '*culpa in non contrahendo*' ou semble exclure l'application de la théorie de la confiance lors de la rupture des négociations par le déménageur.

En vertu de l'article VI.83, 13° CDE, sont en tout cas abusives les clauses qui ont pour objet de libérer l'entreprise de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires, ou, sauf en cas de force majeure, du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat.

L'article VI.83, 13° CDE est en premier lieu basé sur les principes du droit commun des obligations en matière de clauses d'exonération, où l'interdiction d'exclusion de responsabilité porte également sur notamment l'exonération couvrant la faute personnelle durant la phase précontractuelle. La Commission des clauses abusives estime dès lors que la disposition telle qu'elle est formulée actuellement est contraire à l'article VI.83, 13° CDE. L'entreprise ne peut pas exclure sa responsabilité si, par exemple, par son comportement fautif un quasi-accord relatif à une mission de déménagement n'a pas lieu.

Recommandation:

La Commission des clauses abusives recommande par conséquent de reformuler aussi bien l'article 2.4. (interruption des négociations par le déménageur) que l'article 2.5. (interruption des négociations par le consommateur) comme suit:
"*Sauf en cas de comportement fautif,* aussi longtemps qu'il n'y a pas d'accord de déménagement signé, le client est autorisé à interrompre à tout moment les négociations avec le déménageur sans devoir donner de raison et sans être tenu à une quelconque indemnisation ou être obligé de continuer à négocier."

2.6 Un accord avec le déménageur n'est établi qu'après que le déménageur a accepté par écrit une commande. L'acceptation est supposée refléter correctement et complètement l'accord.

22. Cette disposition doit être lue conjointement avec l'article 2.1. et 2.7. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD. Pour l'évaluation du caractère non abusif de cette clause, il est dès lors renvoyé à ce qui a été expliqué ci-dessus lors des discussions sur l'article 2.1. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD (voir *supra* n°s 17 et suivants).

23. En outre, nous pouvons constater que cette disposition est contraire à l'article VI.83, 1°, 4° et 5° (étant donné que l'acceptation de la proposition par le déménageur est supposée refléter correctement

l'accord, ce qui implique que le déménageur peut modifier unilatéralement le contrat) et à l'article VI.83,29° CDE.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 1° et 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de réexaminer si cette disposition est nécessaire et de la reformuler le cas échéant pour en faire une clause claire et non abusive.

2.7 Si une proposition ou offre, selon ce qui est déterminé dans art. 2 de ces CBD Conditions de Déménagement Consommateurs n'est pas libre d'engagements et qu'un délai d'offre est fixé, l'accord est établi au moment où la proposition ou offre est acceptée à temps et légalement par écrit par le client. L'acceptation de la proposition ou offre est alors supposée refléter correctement et complètement l'accord.

24. Cette disposition doit être lue conjointement avec l'article 2.1 et 2.6. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD. Pour l'évaluation du caractère non abusif de cette clause, il est dès lors renvoyé à ce qui a été exposé ci-dessus lors de la discussion sur l'article 2.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD (voir *infra* n°s 17 et suivants).

25. Cette disposition des conditions générales de déménagement consommateurs CBD contient l'exception au processus de formation du contrat de déménagement à l'article 2.1 et à l'article 2.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD. Conformément à l'article 2.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, l'offre est libre d'engagements sauf accord du client et du déménageur. La Commission des clauses abusives ne voit pas clairement quelle situation est visée à l'article 2.7 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande, de réexaminer si cette disposition est nécessaire et, le cas échéant, de la reformuler en une clause claire.

2.8 Il est permis au déménageur d'externaliser entièrement ou partiellement l'accord à des tiers – sous-traitants, sauf si cette possibilité a été explicitement exclue par écrit par le client au début de l'accord.

26. Il appartient en principe au déménageur de décider lui-même de quelle manière il est préférable d'exécuter la mission de déménagement et avec quels sous-traitants il est préférable de travailler.

Dans le cadre de son obligation d'information[31], le déménageur est cependant tenu de donner les précisions nécessaires sur ce mode d'exécution et de préciser pour autant que ce soit possible avec

[31] Voir art. VI.2, 4°, du Code de droit économique.

quels sous-traitants il va travailler[32]. C'est également important pour le déménageur, par exemple dans le cadre de modifications de prix éventuelles qui seraient pratiquées par les sous-traitants[33].

Cela ne vaut pas pour un contrat de déménagement conclu « intuitu personae » et cette clause prévoit cette exception.

Lors de l'entretien entre la Commission des clauses abusives et la Chambre belge des déménageurs, il est apparu que, en cas de recours à des tiers, la situation est considérablement différente selon qu'il s'agit de missions de déménagement internationales ou de missions de déménagement nationales. Dans le premier cas, il faut faire appel par la force des choses à différentes parties avec lesquelles il faut convenir de la répartition des missions ou des modes de transport, ce qui n'est pas évident.

La Commission des clauses abusives propose à cet égard de rédiger deux contrats types.

Lors de la réunion avec la Chambre belge des Déménageurs, un autre élément est survenu : la situation dans laquelle, au moment de la mission de déménagement, le déménageur qui n'a pas pu respecter le rendez-vous avec un consommateur (par exemple parce qu'il a été retenu par un client précédent) se voit contraint de faire appel à un autre déménageur ou sous-traitant.

Dans ce cas, il est nécessaire que le consommateur qui se retrouve dans cette situation en soit informé et donne son accord à l'exécution du service par un autre déménageur ou sous-traitant.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 1° CDE, la Commission des clauses abusives recommande que l'article 2.8 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD soit complété comme suit :

"*2.8. Il est permis au déménageur de confier, entièrement ou partiellement, l'exécution du contrat à des tiers – sous-traitants. Le contrat précise autant que possible avec quels sous-traitants on travaille. Le déménageur informe le consommateur le plus rapidement possible sur ces sous-traitants si cela n'a pas pu être prévu lors de la conclusion du contrat, ainsi que sur toute modification en la matière.*
Cette disposition ne s'applique pas si le client a expressément exclu par écrit la possibilité de sous-traiter au début du contrat ».

Enfin, pour plus de transparence et de clarté, la Commission des clauses abusives recommande de regrouper également les dispositions relatives aux sous-traitants dans une disposition distincte.

[32] Voir déjà CCA 8 (11 septembre 2001), "Avis sur les conditions générales de déménagement", p. 3.
[33] Cf. Infra, n° 31.

Section 4. Dédommagement

3.1. Le volume des biens, la distance du déménagement et la durée de la mission, comme mentionné dans l'accord de déménagement, valent comme base pour le prix du déménagement. Sauf en cas d'une autre stipulation explicite, ce prix n'est pas déterminé de manière forfaitaire et le tarif de l'entreprise est applicable. Le prix des tâches exceptionnelles conclues, conformes à art. 6 des conditions présentes est repris dans l'accord de déménagement (le Bon de Commande).

27. Nonobstant le titre de l'article 3, cette disposition concerne essentiellement le dédommagement et la fixation du prix. Les articles 3.5., 3.6. et 3.7. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD concernent d'autres sujets que la fixation du prix et ne sont pas à leur place dans cette disposition, dont le titre devrait être adapté. D'autres dispositions (par exemple 2.2., 11.1.) concernent bien la fixation du prix.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, §1, 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de regrouper toutes les dispositions sur la fixation du prix dans un même article, de sorte que le consommateur ait une vue claire sur la manière dont le prix est fixé. Les dispositions qui n'ont aucun rapport avec la fixation du prix sont de préférence reprises dans un autre article.

28. L'article 3.1. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD concerne le mode de calcul du prix : le prix du déménagement est fixé sur la base du tarif appliqué par le déménageur en fonction, respectivement, du volume des biens, de la distance du déménagement et de la durée de la mission.

Il ressort d'une lecture littérale de la disposition que, vu l'assimilation entre le bon de commande et l'accord de déménagement dans la liste des définitions, le bon de commande mentionnera le volume des biens, la distance du déménagement et la durée de la mission ainsi que le prix des tâches spécifiques conclues, mais pas nécessairement les tarifs appliqués par le déménageur. Il ressort en effet de la consultation du bon de commande que les tarifs du déménageur ne sont mentionnés nulle part dans le bon de commande et que ces tarifs sont fixés sur la base de l'offre préalable (qui, selon le texte du bon de commande, fait cependant partie intégrale du bon de commande, mais n'est pas jointe).

Par conséquent, sur la base des conditions générales de déménagement consommateurs CBD et du modèle de bon de commande, la Commission des clauses abusives ne discerne pas si et de quelle manière le (mode de calcul du) prix est communiqué de manière claire et compréhensible au consommateur. La Commission des clauses abusives renvoie à ce sujet à l'obligation qui incombe à l'entreprise de fournir au consommateur de manière claire et compréhensible, préalablement à la conclusion du contrat, des informations sur le prix total des biens et des services, ou, sur le mode de calcul du prix[34] lorsque le prix ne peut pas être raisonnablement calculé à l'avance.

29. En outre, la disposition actuelle semble impliquer que le prix des produits est fixé au moment de la livraison, ou permettre à l'entreprise d'augmenter unilatéralement le prix ou modifier les conditions

[34] Voir article VI.45, § 1er, 5° CDE en ce qui concerne les contrats à distance, l'article VI.64, § 1er, 5° CDE en ce qui concerne les contrats hors établissement et VI.2, 3° CDE pour les autres contrats avec les consommateurs.

au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, même si la possibilité de mettre fin au contrat est alors offerte au consommateur. En ce sens, elle est contraire à l'article VI.83, 3° CDE.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, §1er, 2° CDE, la Commission des clauses abusives recommande d'utiliser une liste des prix claire, où le mode de calcul du prix et le prix qui en résulte seraient précisés au consommateur sur la base d'un exemple.

Puisque le bon de commande est assimilé au contrat de déménagement, elle recommande également de reprendre séparément dans le bon de commande le prix pour tous les services à livrer.

3.2 Les prix déterminés sont calculés en fonction des prestations journalières légales et/ou déterminées lors d'un accord de travail collectif. Sauf dans le cas d'une faute relative au déménageur, toutes heures supplémentaires sont calculées sur base du tarif de l'entreprise. Sauf dans le cas de dérogations au niveau de l'entreprise, les heures supplémentaires dans le secteur du déménagement sont définies de la manière suivante:

- *dans le système de 5 -jours: lundi, mardi, mercredi: après la 8e heure; jeudi et vendredi après la 7e heure*
- *dans le système de 6 -jours: lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi après la 7e heure; samedi après la 3e heure.*

La réglementation d'application concernant les heures supplémentaires doit être reprise dans l'offre.

30. La Commission des clauses abusives rappelle tout d'abord qu'il appartient à l'entreprise de déménagement d'informer préalablement et clairement le consommateur sur le mode de calcul du prix et de faire une estimation raisonnable du montant normalement dû, tous frais compris.

En rapport avec cette disposition des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, la Commission des clauses abusives se demande si le consommateur qui a reçu de l'entreprise une estimation de la durée prévue du déménagement sur base des informations qu'il lui a fournies conformément à l'article 11.1. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, a bien été informé avant le déménagement du fait que celui-ci ne pourrait pas être effectué en un jour (ouvrable), sans heures supplémentaires et si le consommateur a marqué son accord avec cette condition.

Si ce n'est pas le cas, l'article 3.2. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD pourrait avoir pour conséquence que le prix final du déménagement est fixé au moment de la livraison ou que le prix soit majoré sur la base d'éléments qui dépendent de la seule volonté du déménageur (par exemple, en faisant augmenter la durée du déménagement ou en commençant le déménagementplus tard dans la journée), sauf s'il est question d'une faute du déménageur. Dans certaines circonstances, l'article 3.2. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD pourrait par conséquent constituer une clause abusive conformément à l'article VI.83, 3° CDE.

Selon la Commission des clauses abusives, il appartient à l'entreprise de déménagement d'établir un timing des heures qui sont nécessaires pour effectuer le déménagement. Les 'heures supplémentaires'

ou le temps supplémentaire devant y être consacré devrait être dû à des circonstances imprévisibles qui empêchent de respecter le planning prévu. L'entreprise ne devrait percevoir une rémunération que si le consommateur est responsable des heures ou temps supplémentaire et si le déménageur lui-même n'a pas commis de faute (par exemple, une mauvaise estimation du temps nécessaire pour le déménagement).

En outre, il convient de faire remarquer que, dans la mesure où le bon de commande constitue le contrat, le régime relatif aux heures supplémentaires doit être repris dans le bon de commande.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 1° CDE, la Commission des clauses abusives recommande, de préciser à l'article 3.2. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD que les heures supplémentaires sont facturées sur la base du tarif du déménageur communiqué à l'avance si les deux parties ont donné leur accord sur ces prestations supplémentaires.

En outre, la Commission des clauses abusives fait remarquer que, conformément à l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, en vertu à l'exigence de clarté et de transparence énoncée à l'article VI.37, § 1er CDE, il est recommandé de souligner que la partie de phrase "*après la X heure*" concerne les heures écoulées de la journée de travail et pas les heures prestées dans le cadre de la mission de déménagement spécifique. C'est important afin que le moment du début du jour ouvrable et le moment du début de la mission de déménagement ne coïncident pas.

3.3 Il peut y avoir des déviations de prix à l'égard de par exemple, mais sans s'y limiter les frais de carburant, les CCT imposées, des frais de chemin de fer… et ceci en conséquence des modifications de tarifs des éventuels sous-entrepreneur(s) selon les dispositions de ces conditions générales, et qui sont indépendants de la volonté du déménageur ou de la simple volonté de l'entrepreneur. La raison de la déviation de prix doit être partagée au client au moment de la prise de connaissance par le déménageur. Ceci vaut aussi bien pour une augmentation que pour une réduction de prix.

31. En ce qui concerne la possibilité d'adaptation du prix énoncée à l'article 3.3. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, la Commission des clauses abusives renvoie en premier lieu au point de vue qu'elle a développé dans son avis précédent :

"La Commission est d'avis qu'il est nécessaire, en vue d'être en conformité avec les dispositions de l'article 32.2. de la LPCC, interprété à la lumière de la directive du Conseil 93/13 CEE du 5 avril 1993 relative aux clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (ci-après dénommée directive clauses abusives), d'ajouter les éléments suivants à ces clauses, sur base des considérations suivantes:

1. *Devoir d'information : le déménageur doit spécifier clairement, lors de la conclusion du contrat, avec quels sous-traitants il travaillera, quel prix a initialement été convenu, et quels éléments objectifs peuvent avoir une influence sur le prix.*
   Un renvoi à la seule volonté du sous-traitant comme justification de l'adaptation de prix ne peut, selon la Commission, servir de base suffisante pour la modification du prix. Il doit pouvoir être fait référence à des éléments objectifs, tels que par exemple des renvois à des frais de

combustibles, des conventions collectives de travail imposées, des tarifs de chemins de fer modifiés, sur base desquels le sous-traitant serait amené à adapter ses propres tarifs.

2. *Le sous-traitant ne peut modifier le prix que sur base des éléments objectifs concrets énumérés dans la convention.*
3. *Si le prix final (le prix finalement compté) est trop élevé au regard du prix convenu lors de la conclusion du contrat (article 1.1. de l'annexe à la directive clauses abusives), le consommateur devrait avoir le droit, selon le législateur européen, de résilierla convention.*

   Pour l'appréciation du caractère abusif ou non d'une clause d'un contrat, il faut tenir compte entre autres de la nature des produits ou services objets du contrat (article 31, § 3 LPCC).

   Il est propre au contrat de déménagement d'être un contrat individualisé qui ne peut par conséquent être tout simplement cédé. Compte tenu de ce caractère individualisé, l'octroi d'un droit de résiliation au consommateur n'est pas une option raisonnable, et le dommage suite à la résiliation sera plus élevé pour l'entreprise de déménagement en raison précisément de cette difficulté de cessibilité.

   Sur base de ces considérations, la Commission recommande la formulation suivante:

   > *" Le prix du déménagement peut subir des modifications entraînées par les changements de prix des sous-traitants suivant les modalités communiquées lors de la conclusion du contrat, changements de prix qui sont indépendants de la volonté du déménageur* ***ou de la seule volonté du sous-traitant, sur base des éléments énumérés aux conditions particulières****. La raison des modifications du prix doit être communiquée au client au moment où le déménageur en prend connaissance. Ceci s'applique aussi bien pour une augmentation de prix que pour une diminution.*

L'entreprise de déménagement doit donc indiquer, dans ses conditions particulières, les éléments objectifs concrets sur base desquels les tarifs des sous-traitants peuvent subir des modifications."[35]

32.. Cette recommandation de la Commission des clauses abusives n'a pas été entièrement suivie. En particulier, seuls les exemples des éléments pertinents objectifs ont été repris de manière non limitative à l'article 3.3. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD.

L'article VI.83, 3° CDE énonce en effet que sont en tout cas abusives les clauses et conditions qui ont pour objet de déterminer, dans les contrats à durée déterminée, que le prix des produits est fixé au moment de la livraison ou permettre à l'entreprise d'augmenter unilatéralement le prix ou de modifier les conditions au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, même si la possibilité de mettre fin au contrat est alors offerte au consommateur.

A la suite de la jurisprudence de la Cour de Justice, une clause de modification de prix qui ne donne pas de droit de résiliation gratuit au consommateur après la modification du prix par le déménageur pourra être considérée comme abusive par le juge national. La Cour de Justice a en effet estimé que le juge national, lors de l'évaluation du caractère abusif d'une clause de modification de prix dans les conditions générales, peut prendre en considération la possibilité de résiliation du consommateur.[36] La

---

[35] COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES, "Avis sur les conditions générales de déménagement", avis n° 8, 11 septembre 2001, http://economie.fgov.be/fr/binaries/Cca8_tcm326-74379.pdf, 3-4.

[36] CJUE 26 avril 2012, n° C-472/10, ECLI:EU:C:2012:242, *Nemzeti*, considérant 26, 30 et 31 et CJUE 21 mars 2013, ECLI:EU:C:2013:180, *RWE-Vertrieb*, considérant 49 et 55.

Cour de Justice a encore ajouté que, dans le cadre de l'évaluation de la possibilité de résiliation gratuite pour le consommateur à la suite d'une modification unilatérale de prix par l'entreprise, la possibilité juridique formelle de résiliation ne suffit d'ailleurs pas puisque le juge national, en fonction des circonstances concrètes (par exemple, la concurrence sur le marché, les frais liés à la résiliation et le temps nécessaire pour changer de fournisseur), doit déterminer si le consommateur *in concreto* peut effectivement exercer son droit de résiliation.[37]

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 2° CDE, la Commission des clauses abusives recommande que le déménageur, lors de la conclusion du contrat avec le consommateur, spécifie autant que possible avec quels sous-traitants il va travailler, quel est le prix convenu initialement et quels éléments objectifs peuvent avoir une influence sur le prix. Si les éléments objectifs qui peuvent avoir une influence sur le prix sont repris dans les conditions générales, comme c'est le cas *in casu*, cela doit se faire sur la base d'une liste limitative et objective, de sorte que le prix ne puisse être modifié que dans un seul des cas mentionnés.

A la lumière de ce qui précède, la Commission des clauses abusives recommande également, en plus de clarifier les critères objectifs qui peuvent justifier une adaptation de prix, de reprendre un droit de résiliation sans frais.

33. En rapport avec la possibilité de modification unilatérale du prix par le déménageur, la Commission des clauses abusives renvoie enfin à la partie de phrase suivante, mentionnée dans les conditions particulières du modèle du bon de commande: "*Dans le cas où le volume (contenu) est différent du volume estimé, nous nous réservons le droit d'adapter le prix*".

Selon la Commission des clauses abusives, la possibilité d'adapter le prix est formulée de manière beaucoup trop large et il n'est pas indiqué de quelle manière le prix sera adapté. Cette formulation donne l'impression que le déménageur s'octroie le droit de modifier unilatéralement le prix, auquel cas les obligations d'information susmentionnées et la possibilité de résiliation sans frais pour le consommateur devraient s'appliquer afin d'éviter que la clause ne soit abusive conformément à l'article VI.83, 3° CDE.

L'objectif de cette partie de phrase est peut-être de permettre simplement de facturer la prestation réelle si la prestation finalement fournie diffère de la prestation estimée.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de préciser quel est l'objectif de cette disposition.

Si l'objectif est d'indiquer que les prestations réelles sont facturées, la Commission des clauses abusives recommande, conformément à l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, de stipuler expressément que "*dans le cas où le volume réel diffère du volume estimé, le prix sera calculé en appliquant le tarif de l'entreprise au volume réel*".

[37] CJUE 21 mars 2013, ECLI:EU:C:2013:180, *RWE-Vertrieb*, considérant 54-55.

3.4	*Le poids des biens qui sont transportés par chemin de fer, eaux intérieures ou mer dans des conteneurs ou boîtes d'expédition est établi à un maximum de 100 kg par m3. Chaque poids supplémentaire sera facturé indépendamment par 100 kg ou une partie de ceci. Le poids des biens qui sont transportés par la route est établi à un maximum de 100 kg par m3. Chaque poids supplémentaire sera facturé indépendamment par 100 kg ou une partie de ceci.* *Pour les biens qui sont transportés par fret aérien, on applique un autre calcul de tarif pour le frais de fret. Les frais de fret sont influencés par la quantité d'espace que l'envoi occupe, soit le poids dimensionnel, où 1 kg de fret contient au maximum 6000 cm³. Si le poids réel est plus élevé, alors ceci vaut comme base de calcul pour le tarif.*

34. L'article 3.4. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD détermine comment "est établi le poids des biens". Une lecture attentive de la disposition nous apprend que celle-ci semble avoir pour but d'indiquer comment un poids supplémentaire éventuel doit être fixé. La disposition est cependant difficilement lisible et compréhensible pour un "consommateur moyen".

La disposition semble concerner principalement les grandes missions (internationales) de déménagement. Pour ce type de missions, la Commission des clauses abusives estime qu'en pratique, l'entreprise de déménagement vient préalablement évaluer l'importance du déménagement et que par conséquent des accords préalables en la matière seront passés. On ne voit pas clairement comment combiner cette disposition avec ces accords.

La Commission des clauses abusives fait également remarquer que l'on ne voit pas clairement pourquoi, en cas de fret aérien, où selon l'article 3.4. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, les frais de transport sont influencés par la quantité d'espace que l'envoi occupe (ledit "poids dimensionnel"), un surcoût serait facturé uniquement pour le poids supplémentaire (puisque l'on regarde le poids réel et pas le dépassement du volume maximal de 6000 cm^3).

<u>Recommandation</u>

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de formuler plus clairement le champ d'application de l'article 3.4. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD ainsi que le rapport entre cette disposition et les accords précédents sur le volume.

De plus, il serait préférable d'expliquer la disposition à l'aide d'un exemple.

3.5	*L'exécution de l'accord commence par la préparation du matériel dans le dépôt du déménageur. Celui-ci est seulement tenu de livrer le matériel qui est nécessaire pour l'exécution de l'accord. Sous toutes conditions, le déménageur préserve le droit d'utiliser des moyens de transport et de traitement qu'il trouve les plus pratiques et bon marché, aussi longtemps qu'on ne touche pas à l'essence du service à fournir.*

35. Cette disposition n'appelle pas en soi de remarques de la Commission des clauses abusives qui signale cependant que le déménageur doit respecter ses obligations d'information concernant le mode

d'exécution. A ce sujet, il serait profitable au consommateur que le bon de commande décrive de manière générale en quoi consiste la mission de déménagement et comment elle sera exécutée.

36. De même, la Commission des clauses abusives fait également remarquer que cette disposition devrait de préférence être reprise dans un article où les services sont décrits.

3.6 *La partie qui (avant le jour de l'exécution conclu) renonce à l'accord, devra de plein droit et sans mise en demeure payer une indemnisation, qui est égale à tous les dommages, pertes et frais (tout compris et rien excepté), subis par le cocontractant, mais pas moins que:* - *10% du montant de l'adoption lors de l'interruption/annulation* - *plus d'une (1) semaine avant le jour d'exécution conclu;* - *25% du montant de l'adoption lors de l'interruption/annulation moins de sept (7) jours, mais plus de trois (3) jours avant le jour d'exécution conclu;* - *50% du montant de l'adoption lors de l'interruption/annulation moins de trois (3) jours, mais plus d'un (1) jour avant le jour d'exécution conclu;* - *100% du montant de l'adoption lors de l'interruption/annulation moins de vingt-quatre (24) heures avant le jour d'exécution conclu.*

37. Sur la base de cette disposition, toute partie, tant le consommateur que le déménageur, qui, après la formation mais avant l'exécution de l'accord, y "renonce" est tenu d'indemniser les dommages subis (y compris toutes les pertes et les frais) par la partie adverse. Cette indemnisation due par la partie qui renonce au contrat s'élève au moins à un pourcentage déterminé du montant de "l'adoption" (c'est-à-dire le prix convenu dû par le consommateur pour le déménagement) lequel augmente au fur et à mesure que la date convenue pour l'exécution du déménagement approche.

Cette clause peut être qualifiée de clause de résiliation. Il est question d'une clause de résiliation lorsqu' une ou plusieurs parties ont la possibilité, sans qu'il ne soit question d'un manquement ou du non-respect d'une obligation, de mettre fin unilatéralement au contrat contre paiement d'une indemnité qui s'applique en contrepartie du droit de résiliation convenu dans le contrat.

Il convient de faire remarquer à ce sujet que, conformément à l'article 1794 du C. civ., le maître d'un contrat de louage de service peut résilier, par sa seule volonté, le marché à forfait, quoique l'ouvrage soit déjà commencé, en dédommageant l'entrepreneur de toutes ses dépenses, de tous ses travaux, et de tout ce qu'il aurait pu gagner dans cette entreprise. Si le contrat de déménagement doit être qualifié de contrat d'entreprise[38], l'article 3.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD déroge donc à cette disposition légale (1) en octroyant également le droit de résiliation unilatéral au déménageur et (2) en fixant un montant forfaitaire minimal de l'indemnité de rupture.

[38] Il existe une controverse sur la qualification du contrat de déménagement. Si la mission de la 'firme de déménagement' se limite à charger, transporter et décharger des marchandises, le contrat de déménagement constitue selon certains auteurs un contrat de déménagement. Si le déménageur doit, par exemple, également se charger du (dé)montage et de l'emballage et du déballage des maarchandises transportées, il est question d'un contrat d'entreprise (ou d'un contrat *sui generis*). Voir par exemple, S. STIJNS, B. TILLEMAN, W. GOOSSENS, B. KOHL, E. SWAENEPOEL et K. WILLEMS, "Overzicht van rechtspraak. Bijzondere overeenkomsten: koop en aanneming 1999-2006", *TPR* 2008, 1672, nr. 293). D'autres considèrent également le contrat de transport comme une entreprise (voir par exemple V. SAGAERT, B. TILLEMAN et A. VERBEKE, *Vermogensrecht in kortbestek*, Antwerpen, Intersentia, 2010 p.371, nr. 1021; qui en raison d'une législation spécifique supplémentaire applicable est devenu un contrat autonome (W. NACKAERTS, "Begrip en situering van de aannemingsovereenkomst", in D. MEULEMANS (ed.), Een pand bouwen en verbouwen, Leuven, Acco, 2005, 58).

38. Le fait que l'article 3.6. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD ne peut pas être qualifié de clause pénale (ou clause indemnitaire) a pour conséquence que la disposition ne peut pas être examinée à la lumière de l'article VI.83, 24° CDE.

Conformément à cet article, est en effet abusive la clause qui a pour objet de fixer des montants de dommages et intérêts dûs en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution des obligations du consommateur qui dépassent manifestement l'étendue du préjudice susceptible d'être subi par l'entreprise. Cet article prévoit la nullité relative de clauses pénales (et clauses indemnitaires excessives)[39], et ne peut pas être invoqué en tant que tel vis-à-vis de clauses qui reprennent un montant forfaitaire en contrepartie de la possibilité de rompre unilatéralement le contrat.

39. La constatation selon laquelle l'article 3.6. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD concerne une clause de rupture et pas une clause pénale ou indemnitaire a également pour conséquence que cette disposition ne peut pas non plus être examinée à la lumière de l'article VI.83, 17° CDE. Conformément à cet article, est abusive toute clause qui a pour objet de déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre[40] à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes. Cette disposition renvoie également à la rémunération due en cas de non-exécution totale ou partielle d'une obligation[41].[42] Avec cette clause, il n'est aucunement question d'inexécution puisque la clause comporte implicitement le droit de renoncer au contrat.

40. Conformément aux motifs susmentionnés, on peut se demander si l'article 3.6. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD doit être considéré comme une clause abusive sur base de l'article I.8, 22° CDE, notamment parce qu'elle crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur.

A ce sujet, la Commission des clauses abusives fait remarquer que le texte proprement dit de l'article 3.6. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD ne crée pas en soi de déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations du déménageur et du consommateur au détriment du consommateur. Les deux parties sont en effet redevables d'un dédommagement forfaitaire identique si elles rompent unilatéralement le contrat de déménagement à un moment déterminé avant le jour convenu de l'exécution.

---

[39] Voir par exemple E. VAN DEN HAUTE, "Schadebedingen", in BALLON, G.-L., DE DECKER, H., SAGAERT, V., TERRYN, E., TILLEMAN, B., en VERBEKE, A.-L. (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules, vol. II*, Antwerpen, Intersentia, 2013, (1393) 1409.

[40] Malgré les termes "indemnité du même ordre", la réciprocité requise par cet article ne suppose pas que les montants dus par l'entreprise ou le consommateur soient identiques (Tribunal de Brussel 15 mai 1997, *JT* 1997, 618).

[41] Voir par exemple E. VAN DEN HAUTE, "Schadebedingen", in BALLON, G.-L., DE DECKER, H., SAGAERT, V., TERRYN, E., TILLEMAN, B., et VERBEKE, A.-L. (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules, vol. II*, Antwerpen, Intersentia, 2013, (1393) 1409-1410. Pour la même raison, l'article 3.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD ne peut pas non plus être confronté à l'article VI.83, 30° CDE. Conformément à cette disposition, est en effet abusive la clause qui a pour objet d'exclure ou de limiter de façon inappropriée les droits légaux du consommateur vis-à-vis de l'entreprise ou d'une autre partie *en cas de non-exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse par l'entreprise d'une quelconque de ses obligations contractuelles*.

[42] Voir également E. TERRYN, "Invloed van het consumentenrecht op de aannemingsovereenkomst – capita selecta: Informatieverplichtingen, onrechtmatige bedingen en overeenkomsten gesloten buiten de onderneming" in DEPARTEMENT VORMING EN OPLEIDING VAN DE ORDE VAN ADVOCATEN VAN DE BALIE VAN KORTRIJK (ed.), *Huur van diensten – Aanneming van werk*, Gent, Larcier, 2007, (1) 35, nr. 50 en R. STEENNOT, F. BOGAERT, D. BRULOOT en D. GOENS, *Wet Marktpraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2010, 205, nr. 352 (considérant que les clauses de rupture qui imposent une indemnisation forfaitairene constituent pas des clauses pénales et de cette manière ne relèvent pas de l'application de ces dispositions de la liste noire).

41. Il convient de remarquer que la rédaction de la clause de rupture à l'article 3.6. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD a pour conséquence d'offrir la possibilité au déménageur ou au consommateur de prouver que le dommage réel est supérieur au montant minimum forfaitaire fixé par le contrat, mais pas de prouver que le dommage réellement subi par eux à la suite de la rupture du contrat de déménagement est inférieur au montant minimum forfaitaire fixé par le contrat.

Lors de l'évaluation du déséquilibre manifeste sur la base de la norme générale, il faut toujours tenir compte de toutes les circonstances, toutes les autres clauses et la nature du produit. La clause de résiliation énoncée ici, bien que formulée de manière réciproque, sera en pratique surtout importante en cas de résiliation unilatérale par le consommateur. La circonstance qu'il s'agit ici d'une 'indemnisation minimale' est désavantageuse pour le consommateur puisque le consommateur ne peut pas ,en vertu de cette clause, prétendre que le dommage pour l'entreprise de déménagement est inférieur au forfait indiqué.

Selon la Commission des clauses abusives, il n'y a pas de déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations du déménageur et du consommateur au détriment du consommateur : l'indemnisation progressive en fonction du moment précédant l'exécution proprement dite du contrat ne peut pas être considérée comme manifestement disproportionnée par rapport à une estimation raisonnable du préjudice subi par une résiliation unilatérale, de sorte que la preuve contraire par le consommateur d'un préjudice inférieur effectivement subi qui n'est pas en rapport avec ces montants est dans de nombreux cas une hypothèse qui n'est pas plausible.

42. Enfin, la Commission des clauses abusives fait remarquer que l'article 3.6. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, en comparaison avec l'ancien article 1.4., ne prévoit plus de déduire de l'indemnisation forfaitaire "*le coût des kilomètres à parcourir par la route et/ou les ports de chemin de fer et/ou les frets maritimes et aériens, mais en tout cas au minimum au prix de deux heures de travail*". La Commission des clauses abusives insiste sur le fait qu'une telle déduction fait mieux correspondre l'indemnisation forfaitaire due au dommage réellement subi, ce qui est recommandé.

3.8 Dans le prix de déménagement sont compris: la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et tous les autres impôts et frais des services qui doivent obligatoirement être payés par le client.

43. Cette disposition des conditions générales de déménagement consommateurs CBD ne couvre pas plus qu'un respect (partiel) de l'obligation légale énoncée aux articles VI.2, 3°,.VI.45, 5° et VI.64, 5° CDE.

Recommandation

La Commission des clauses abusives recommande de reprendre cette disposition après l'article 3.2. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD afin d'en améliorer la lisibilité.

Section 5. Déménagement à l'étranger

> 4.1. *Sans préjudice de l'art.* ***3****, le prix du déménagement, le forfaitaire également, seront calculés en fonction des tarifs des sous-traitants. Peu importe le taux de change au moment de la conclusion de l'accord, c'est celui-ci qui est utilisé lors de l'exécution de l'accord avec les sous-traitants, qui est le seul qui est applicable.*

44. En rapport avec cette disposition des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, la Commission des clauses abusives renvoie en premier lieu aux remarques déjà formulées ci-dessus (voir *supra* n° 32) en ce qui concerne le calcul du prix du déménagement en fonction des tarifs des sous-traitants éventuels. Si l'on fait appel à un sous-traitant au cours de la phase d'exécution, le consommateur doit non seulement en être averti au préalable dans la mesure où ceci est adapté selon les circonstances (voir à ce sujet supra, n° 26), mais il doit également être averti d'une modification de prix qui en découle et la possibilité doit lui être offerte de résilier sans frais le contrat de déménagement. En tout cas, le prix doit être déterminé sur la base de critères objectifs qui ne dépendent pas de la volonté du sous-traitant.

A ce sujet, la Commission des clauses abusives déplore dès lors que l'article 4.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, en comparaison avec l'ancien article 2.1.1, ne mentionne plus que le client doit être informé si le déménageur fait appel à un sous-traitant, ainsi que de modifications de prix éventuelles résultant de ce recours à ce sous-traitant.

Recommandation

Conformément à l'article VI.87, § 1, 2° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de reprendre à l'article 4.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD l'obligation d'informer adéquatement sur le recours à des sous-traitants et, dans ce cas, de reprendre également dans le bon de commande les informations relatives au sous-traitant dans la mesure du possible.

45. L'application du taux de change applicable au moment de l'exécution du contrat au lieu du taux de change applicable au moment de la formation du contrat a notamment pour conséquence que le montant réel que le consommateur doit payer pour le déménagement est fixé au moment de la livraison. Ici, l'article 4.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD est contraire à l'article VI.83, 3° CDE qui stipule que sont en tout cas abusives les clauses qui ont pour objet de déterminer, dans les contrats à durée déterminée, que le prix des produits est fixé au moment de la livraison ou de permettre à l'entreprise d'augmenter unilatéralement le prix ou de modifier les conditions au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, même si la possibilité de mettre fin au contrat est alors offerte au consommateur.
Le taux de change ne concerne pas le prix au sens strict. La disposition concernée a cependant pour conséquence un changement des conditions au détriment du consommateur. Ces éléments ne dépendent cependant pas de la volonté du déménageur (ou de son sous-traitant) de sorte que la clause n'est pas abusive.

> *4.2 Les impôts, liés aux déménagements internationaux, sont facturés séparément au client. Si ceux-ci ne sont pas connus raisonnablement au moment de la conclusion de l'accord, ils sont*

facturés au client par après.

4.2.1. Le client est tenu de donner ou délivrer tous les documents dûment remplis qui sont nécessaires pour l'envoi, la réception et les formalités de douane au déménageur. Si nécessaire, le client se présentera personnellement à la douane à la première demande. Les formalités de douane sont toujours accomplies selon les renseignements et documents fournis par le client. Sauf convenu autrement, le déménageur ou son mandataire accomplit les formalités de douane pour le client, et à ses frais.

4.2.2. Le client est entièrement responsable des renseignements fournis par lui-même, aussi bien en ce qui concerne l'administration, qu'envers le déménageur ou un tiers éventuel. Lui seul subira les conséquences qui pourraient émaner de renseignements et/ou documents fournis fautivement, de manière incomplète, en retard ou par erreur de manière incorrecte. Il compensera le déménageur pour tous les frais engendrés ainsi et l'indemnisera pour toutes possibles réclamations, qui pourraient en découler.

46. En rapport avec l'article 4.2 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, la Commission des clauses abusives se demande dans quelle mesure les impôts, liés aux déménagements nationaux et internationaux, ne peuvent pas être raisonnablement connus au moment de la conclusion de l'accord. Comme la destination des biens à déménager constitue un élément essentiel du contrat de déménagement, sans lequel le contrat ne serait pas formé, les impôts qui seront perçus sur ces déménagements (qu'il s'agisse de leur importance ou de leur existence) doivent être connus du déménageur au moment de la conclusion du contrat.

En tout cas, conformément aux articles VI.2, 3°, VI.45, 5° et VI.64, 5° CDE, le déménageur est tenu d'informer le consommateur du montant (probable) de ces impôts ou, s'ils ne peuvent pas être calculés ou connus à l'avance, du fait qu'ils (sont) peuvent être dus (par exemple, au moyen d'une mention explicite sur le bon de commande).

En outre, la Commission des clauses abusives fait remarquer, en rapport avec cette disposition (1) qu'il n'est pas correct de reprendre une disposition relative aux impôts liés aux déménagements *nationaux* dans une section des conditions générales consacrée au *déménagement à l'étranger* (cela fait également double emploi avec l'article 3.8) et (2) que, lors d'un déménagement national, il est d'autant plus improbable que les impôts dus ne puissent pas être raisonnablement connus au moment de la formation du contrat de déménagement.

La Chambre belge des Déménageurs a confirmé qu'en ce qui concerne les déménagements nationaux, il n'y a pas de problèmes relativement aux impôts mais que le problème se pose de manière plus aiguë en cas de déménagements internationaux. Il s'agit surtout d'un problème de prévisibilité. L'hypothèse des impôts lors de déménagements nationaux est dès lors aussi abandonnée.

Recommandation

La Commission des clauses abusives recommande par conséquent (1), conformément à l'article VI.87, § 1er, 2° CDE, d'inscrire l'obligation d'information précitée à l'article 4.2 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD et (2) conformément à l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, de retirer le renvoi aux déménagements nationaux de cette disposition et de reprendre éventuellement dans les conditions générales une disposition similaire applicable aux déménagements nationaux.

47. Les articles 4.2.1 et 4.2.2 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD considérés dans leur ensemble ont pour conséquence que (1) sauf clause contraire, le déménageur ou son mandataire accomplit les formalités de douane pour le consommateur (2) sur la base des informations et du document fournis par le consommateur au déménageur, (3) le consommateur étant entièrement responsable des renseignements fournis par lui-même, aussi bien en ce qui concerne l'administration, qu'envers le déménageur ou un tiers éventuel pour le dommage occasionné par des renseignements et/ou documents fournis fautivement, de manière incomplète, en retard ou par erreur de manière incorrecte et devant indemniser le déménageur pour toutes possibles réclamations, qui pourraient en découler.

Par conséquent, les articles 4.2.1 et 4.2.2 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD mettent à charge du consommateur l'entière responsabilité et une obligation totale de garantie en ce qui concerne le dommage occasionné par des renseignements et/ou documents fournis fautivement, de manière incomplète, en retard ou par erreur de manière incorrecte.

Bien que les articles 4.2.1 et 4.2.2 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD ne concernent pas la fourniture d'informations par le consommateur en tant que telle, mais les cas où le consommateur a lui-même commis une faute concernant les renseignements et/ou documents fournis, ils ne tiennent pas compte de l'hypothèse où le déménageur commet lui-même une erreur ou une négligence[43].

A ce sujet, la Commission des clauses abusives fait remarquer que le déménageur, en tant que professionnel, est censé avoir connaissance des informations et documents nécessaires pour un déménagement (*cfr*. formalités douanières). Si le consommateur complète les documents nécessaires à cet effet, on peut attendre du déménageur, certainement lorsque l'accomplissement des formalités douanières relève de son activité habituelle (cfr. déménagements internationaux), avant qu'il n'utilise ces documents, qu'il vérifie si ces documents ont été complétés à temps et de manière complète et en informe le consommateur si ce n'est pas le cas.

Comme il ressort de l'aliéna précédent, lors de l'évaluation de la responsabilité, il convient également de faire une distinction entre d'une part, les fausses informations et d'autre part, les informations incomplètes ou fournies par erreur de manière incorrecte. Pour cette deuxième catégorie, le déménageur a en effet lui-même une responsabilité.

Par conséquent, les articles 4.2.1 et 4.2.2 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, lorsqu'ils rendent le consommateur responsable dans tous les cas et imposent une obligation de garantie pour les renseignements et/ou documents fournis fautivement, de manière incomplète, en retard ou par erreur de manière incorrecte, peuvent être des clauses abusives conformément aux articles VI.83, 13° et VI.83, 30° CDE.

Recommandation

Conformément à l'article VI.87, § 1er, 1° CDE, la Commission des clauses abusives recommande par conséquent de modifier les articles 4.2.1 et 4.2.2 des conditions générales de

[43] Voir dans le même sens COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES, "Avis sur les conditions générales des sites de réseaux sociaux ", avis n° 38, 16 décembre 2015, http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA38_tcm326-276733.pdf, 46.

déménagement consommateurs CBD de sorte qu'ils ne s'appliquent que si le déménageur n'a pas commis lui-même d'erreur ou de négligence.

Section 6. Particularités relatives à la mission.

Article 5 Objets exclus

5.1. Excepté s'il y a un accord explicite par écrit, il est interdit au client de proposer les objets suivants pour un déménagement au déménageur:

a) substances stupéfiantes, armes;
b) des biens qui sont sujets à une obligation de permis;
c) objets en or, métaux précieux, monnaie de papier, anciennes monnaies, papiers de valeur, titres, collections de timbres;
d) fourrure, animaux vivants, plantes;
e) liquides et biens qui contiennent un risque communément connu d'incendie, d'explosion ou de dommage à d'autres biens, comme phosphore, essence, charbon, allumettes, colorants, accumulateurs, acides ou substances corrosives;
f) en général toutes substances ou tous liquides qui peuvent probablement causer des dégâts à l'équipement ou les biens déménagés;
g) les biens qui sont spécifiquement interdits par le pays de destination.

5.2. Tous les risques, perte ou dommage émanant de ne pas avoir suivi cette disposition, restent en tout cas aux frais du client. Le client compensera le déménageur et le sauvegardera de chaque montant pour lequel le déménageur est adressé par tiers en raison de la méconnaissance de cette disposition.

48. En ce qui concerne les objets énumérés qui sont en tout cas interdits, la Commission des clauses abusives estime que l'énumération est logique. Pour les autres objets qui ne sont pas interdits *en soi* (comme l'or, la monnaie de papier, la fourrure), on peut se demander si cette disposition ne revient pas plutôt à une exonération en cas de perte ou de vol d'objets de valeur. Les termes "en tout cas" à l'article 5.2 semblent en effet impliquer que les frais de la perte, même en cas d'accord explicite par écrit visant à déroger à la liste des objets interdits, seront à charge du consommateur. En outre, les termes actuels semblent exonérer le déménageur pour sa propre faute et faute lourde. Une telle exonération est contraire à l'article VI.83, 13° CDE.

La Commission des clauses abusives rappelle en outre que le déménageur est en principe responsable de la perte et des avaries des choses qui lui sont confiées, à moins qu'il ne prouve qu'elles ont été perdues et avariées par cas fortuit ou force majeure (article 1784 du Code).[44] En ce qui concerne la deuxième phrase, où il est stipulé par contrat que le client compensera le déménageur et le sauvegardera de chaque montant pour lequel le déménageur est adressé par tiers à la suite du transport d'objets interdits, une telle clause revient à créer une suspicion que le dommage à des tiers trouve son origine dans la faute du client. Il incombe en premier lieu à l'entreprise de déménagement de démontrer qu'elle a mené à bien sa mission de déménagement[45], et une telle présomption contractuelle est contraire à l'article VI.83, 21° CDE.

---

[44] Voir plus haut, considér. 6

[45] Cass.25 juin 2015, *R.G.A.R.* ,2015/ 9, n°15219, note B.GLANSDORFF ; *T.B.H.*,2016/7,p.653 note D.MOUGENOT ; voir aussi Cass.21 janvier 2016, C.14.0470.N, où, sur base de l'article 1315, 1er et 2e al. C.Jud., il a été jugé ce qui suit, que : « Lorsqu'un entrepreneur réclame le paiement des travaux convenus et que le maître de l'ouvrage invoque que les travaux ou

La Chambre belge des déménageurs explique que l'exclusion reprise sous le point c) (les objets précieux) concerne surtout les objets personnels qui doivent être emballés par leur propriétaire lui-même. Le consommateur qui souhaite déménager de tels objets doit en tout cas le communiquer et, à cet égard, une exclusion générale de responsabilité va trop loin.

La Commission des clauses abusives propose en outre – compte tenu de la différence de risque entre les deux hypothèses – de faire ici aussi une distinction entre les missions de déménagement nationales et les missions de déménagement internationales.

En ce qui concerne la 2e phrase, où il est déterminé contractuellement que le client compense le déménageur et le sauvegarde de chaque montant pour lequel le déménageur est adressé par tiers suite au transport d'objets interdits, une telle clause revient à supposer que le dommage aux tiers est dû à la faute du client. Il appartient en premier lieu à l'entreprise de déménagement de démontrer qu'elle a bien accompli sa mission de déménagement[46] et une telle supposition contractuelle est contraire à l'article VI.83,21° CDE.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87,§1er ,3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de clarifier ces dispositions en indiquant quels objets sont absolument interdits pour le déménagement et ceux qui nécessitent l'autorisation expresse du déménageur. Il est préférable de le mentionner également sur le bon de commande.

La Commission recommande également de préciser que la propre faute et la faute lourde du déménageur n'est pas exclue (avec un renvoi éventuel à l'article 13 en ce qui concerne la responsabilité). Mettre à charge du consommateur tout risque de perte, vol, dommage d'objets de valeur, dont l'entreprise de déménagement a connaissance et pour lesquels elle est d'accord avec le déménagement, est en effet contraire à l'article VI.83, 13° CDE également en cas de faute ou de négligence grave du déménageur.

La Commision des clauses abusives recommande de supprimer la deuxième phrase de l'article 5.2.

Article 6 Tâches exceptionnelles

Le déménageur peut, à la demande du client, exécuter certains travaux liés au déménagement, comme:

- *retirer et/ou placer des tapis;*
- *décrocher et/ou pendre des rideaux;*
- *enlever et prendre des miroirs;*
- *enlever et prendre des peintures et appareils d'éclairage;*
- *enlever et faire descendre des meubles par des fenêtres;*

---

une partie de ceux-ci n'ont pas été effectués par l'entrepreneur, il appartient, en principe, à ce dernier de prouver qu'il les a exécutés. »

[46] Cass.25 juin 2015, *R.G.A.R.* ,2015/ 9, n°15219, note B.GLANSDORFF ; *T.B.H.*,2016/7,p.653 note D.MOUGENOT ; voir aussi Cass.21 janvier 2016, C.14.0470.N, où, sur base de l'article 1315, 1er et 2e al. C.Jud., il a été jugé ce qui suit, que : « Lorsqu'un entrepreneur réclame le paiement des travaux convenus et que le maître de l'ouvrage invoque que les travaux ou une partie de ceux-ci n'ont pas été effectués par l'entrepreneur, il appartient, en principe, à ce dernier de prouver qu'il les a exécutés. »

- *le transport de pianos, coffres forts et autres équipements;*
- *emballer et déballer du vin;*

Les tâches exceptionnelles à exécuter et leur prix sont repris dans l'accord du déménagement/bon de Commande.

49. Il ressort du bon de commande que les missions particulières éventuelles peuvent être marquées d'une croix.

Recommandation

La Commission des clauses abusives estime qu'il est plus clair de faire uniquement référence au bon de commande et de supprimer les mots "la convention de déménagement/".
Sur base de l'article VI.87, §1, 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande en outre que cette disposition soit reprise dans une clause distincte qui indique quel est l'objet de la mission de déménagement, ce qui en est exclu et ce qui peut être ajouté en option.

Article 7 Emballages

Tous les emballages loués qui, après avoir terminé le déménagement ne sont pas restitués ou endommagés de telle manière qu'ils ne peuvent plus être utilisés par le client, donnent droit de plein droit et sans mise en demeure à une indemnisation pour cause d'une perte d'utilisation et aux frais de la récupération, sur base du tarif de l'entreprise.
Tous autres emballages, qui au dernier jour du déménagement sont déjà déballés, doivent être retirés par le déménageur après le déménagement.

50. La Commission des clauses abusives constate que l'article 5 des anciennes conditions générales concernait uniquement la non-restitution des emballages loués. Le droit à une indemnisation pour une telle détérioration qui empêche toute utilisation ultérieure a entre-temps été ajouté à la disposition. On ne semble pas tenir compte du fait que la détérioration sera principalement due à la manipulation par le déménageur lui-même (ou par son sous-traitant), puisqu'il exécute le déménagement.

La Chambre nationale des déménageurs a signalé à cet égard que l'adaptation de cette disposition se justifiait surtout par l'obligation dans le chef des déménageurs d'utiliser des emballages réutilisables le plus longtemps possible suite à certaines dispositions réglementaires environnementales.

Dans cette disposition, il s'agit surtout d'un partage équilibré de la charge de la preuve. Mettre par définition la rémunération pour dommages à charge du consommateur, sans aucune distinction selon l'auteur du dommage et sans aucune possibilité de preuve (contraire) dans le chef du consommateur est abusif au sens des articles VI.83, 21° CDE, en rapport avec la norme générale (art. I.8, 22° CDE). La Commission des clauses abusives fait remarquer qu'il incombe normalement à l'entreprise de déménagement, conformément aux articles 1315 du C. civ. et 870 du C. jud. de fournir la preuve que le dommage est dû à la manipulation du consommateur.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 1° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de supprimer l'hypothèse de la responsabilité automatique du consommateur en cas de

dommages aux emballages loués et de la remplacer par un régime équilibré qui tient compte d'un partage normal de la charge de la preuve.

Article 9 Emballer – déballer: facturation

Sauf stipulation contraire, l'emballage, effectué avant le jour du déménagement, est facturé séparément. Ceci vaut également pour le déballage qui est effectué après que le déménagement est terminé.

51. Cette disposition semble indiquer que l'emballage et Le déballage ne font en principe pas partie de la mission de déménagement. Cela devrait être formulé plus clairement.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de reprendre dans une clause distincte quel est l'objet de la mission de déménagement, ce qui en est exclu et ce qui peut être ajouté en option, comme l'emballage et de déballage.

Section 7. Obligation des parties

Art.10 Obligations du déménageur
Le déménageur est obligé de:
1. prendre livraison des biens à déménager, en prenant en compte la stipulation dans art 4, à la place et le temps convenus;
2. de (faire) livrer à destination les biens à déménager à la place à indiquer par le client et dans l'état dans lequel ils ont mis à disposition du déménageur pour emballage ou démontage, ou pour transport;
3. de (faire) charger et/ou (faire) décharger les biens à déménager;
4. de terminer un déménagement entrepris sans retard;
5. si ceci a été convenu de manière écrite, de (faire) démonter et/ou (faire) emballer et sur place de /faire) déballer et/ou (faire) monter les biens qui, vu leur nature et/ou le moyen de transport, doivent être démontées et/ou doivent être emballées;
6. contre compensation des frais supplémentaires émanant de ceci, d'effectuer toutes activités liées sauf si ainsi l'exploitation de la société de déménagement serait dérangée de manière disproportionnée;
7. de mettre à disposition le matériel d'emballage pour le déménagement, commandé par le client (conforme à l'accord, moyennant paiement ou non);
demander des instructions au client, si pour n'importe quelle raison l'exécution du déménagement est ou devient impossible et à défaut de ces instructions de prendre toutes les mesures qu'il, comme déménageur soigneux, estime étant dans l'avantage du client.
8. Les coûts supplémentaires émanant de ceci sont aux frais de celui à qui vient la faute de l'empêchement;
9. de préserver le donneur d'ordre de demandes en justice de tiers qui sont la conséquence de ne pas respecter ses obligations, qui émanent de ces conditions, sauf si ces recours de tiers ne peuvent raisonnablement pas être attribués au non-respect du déménageur.

52. En rapport avec l'article 10 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, la Commission des clauses abusives répète la recommandation qu'elle a formulée ci-dessus dans cet avis (voir *supra* n° 2) selon laquelle cette disposition, qui comprend une description des obligations principales du déménageur, devrait de préférence être reprise au début des conditions générales.

Le titre de cette disposition est d'ailleurs trompeur car il donne l'impression que les autres dispositions des conditions générales ne comportent pas d'obligation pour le déménageur.

53. En outre, la Commission des clauses abusives fait remarquer que l'article 10, point 6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, qui impose au déménageur, contre compensation des frais supplémentaires émanant de ceci, d'effectuer toutes activités liées sauf si ainsi l'exploitation de la société de déménagement serait dérangée de manière disproportionnée, semble donner l'impression que la compensation pour ces activités liées peut être fixée unilatéralement par l'entreprise de déménagement. Ce coût des activités liées n'est en effet pas repris dans la (les) disposition(s) concernant le calcul du prix de la mission de déménagement dans les conditions générales de déménagement consommateurs CBD (voir article 3).

Dans la mesure où la compensation des frais supplémentaires émanant des activités liées est fixée unilatéralement par le déménageur, l'article 10, point 6 est abusif au sens de l'article VI.83, 3° CDE. En outre, le déménageur peut aussi augmenter unilatéralement le prix de la mission de déménagement en déterminant lui-même ce que sont les activités liées, en les exécutant de sa propre initiative et en facturant les frais supplémentaires au consommateur, ce qui est contraire à l'article VI.83, 6° CDE.

Lors de la réunion avec la Commission des clauses abusives, la Chambre belge des déménageurs a expliqué que l'article 10, point 6, concerne l'hypothèse dans laquelle le consommateur demande lui-même au moment de l'exécution de la mission de déménagement d'exécuter des travaux complémentaires. Si tel est l'objectif, cette hypothèse très limitée doit être formulée de manière plus claire.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 1° et 2° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de remédier au caractère abusif en stipulant expressément que, dès que les frais supplémentaires émanant des activités liées sont connus, ceux-ci doivent être communiqués au consommateur afin d'obtenir son consentement pour l'accomplissement de ces activités liées contre compensation des frais supplémentaires identifiés.
Sur base de l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande ensuite de reprendre cette disposition au début des conditions générales de déménagement consommateurs CBD sous une disposition qui décrit le service.

Art. 11. Obligations spéciales du client et Inventaire

11.1. Les prix du déménagement sont calculés sur base des informations que le client fournit. En conséquence, le client a l'obligation de fournir de manière précise toutes les informations nécessaires et pratiques au déménageur, afin que celui-ci puisse se faire une image claire sous quelles circonstances l'accord doit être exécuté (emballage, chargement, transport, déchargement, etc.…)

Avant le déménagement, le client doit transmettre un plan d'implantation au déménageur. Ce plan indique l'emplacement exact de chaque meuble.

Le client doit en particulier porter l'attention du déménageur sur la nature des biens, entre autres:

- *biens précieux;*
- *objets qui nécessitent un traitement spécial (comme des antiquités et objets d'art);*
- *biens lourds et biens de taille différente qui rendent l'utilisation de gerbeuses/grues indispensable, sans que cette énumération soit limitative;*

Il doit sincèrement et complètement indiquer tous les éléments qui peuvent influencer le travail normal ou qui peuvent augmenter le degré de difficulté.

Ainsi il doit transmettre la localisation et l'arrangement des bâtiments précisément. Le client doit indiquer:
si

- *il y a oui ou non un accès facile pour le camion de déménagement;*
- *des travaux publics sont effectués qui peuvent déranger le déménagement;*
- *on doit rouler sur des accotements;*
- *on doit traverser des chemins de terre, fossés ou autres obstacles;*
- *les marches sont suffisamment larges;*
- *il y a un ascenseur, et si celui-ci peut être utilisé par les déménageurs;*
- *les façades et/ou balcons résistent au placement professionnel de monte-charge*

Sans que cette énumération soit limitative :

toutes les conséquences d'omissions, de négligences ou d'erreurs à ce sujet, par le client ou son mandataire, sont aux frais du client.

54. L'article 11.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD contient des obligations qui, pour la clarté, devraient de préférence être reprises au début des conditions générales.

Ici aussi, le titre de cette disposition est trompeur parce qu'il donne l'impression que d'autres dispositions des conditions générales ne comportent pas d'obligation pour le consommateur.
En ce qui concerne l'accessibilité et le plan d'implantation, la Commission des clauses abusives estime que l'entière responsabilité ne peut pas ici être mise à charge du client.

Dans l'article 8.1. des anciennes conditions générales, la disposition similaire concernait la fourniture de toutes les informations utiles et nécessaires *à la demande du* déménageur. Dans cette optique, il est préférable de comprendre que le client supporte les conséquences de dissimulations, omissions ou oublis concernant les informations que le déménageur lui a demandé de communiquer. Le nouvel article donne l'impression que le consommateur a une obligation d'information spontanée, alors que pour divers aspects ce sera sans doute le déménageur qui, fort de son expérience, fera remarquer certaines choses ou pourra les évaluer.

La Chambre belge des déménageurs a expliqué à cet égard que le déménageur, surtout en ce qui concerne la destination, est dans une large mesure dépendant des indications du client et que de nombreuses circonstances peuvent survenir que le déménageur ne peut raisonnablement pas connaître. Dans ce cas, il revient évidemment au consommateur de les communiquer mais le déménageur, en tant que professionnel, doit expressément attirer l'attention là-dessus.

La Commission des clauses abusives propose de travailler ici avec une check-list, ou un plan type qui doit être complété par le consommateur et joint au bon de commande.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de reprendre cette disposition au début du contrat et de joindre au bon de commande une check-list et un plan type.

11.2. Le client déclare de pouvoir posséder juridiquement tous les biens à déménager et aussi que les biens ne font pas l'objet d'une saisie.

La Commission des clauses abusives n'a pas de remarques en la matière. Le déménageur n'a pas l'obligation de rechercher si certains biens font l'objet d'une saisie.

11.3. Le client ou son mandataire doit être présent durant la durée totale des travaux: emballage, chargement, déchargement, y compris le temps des poses et des repas. Si le client, son agent ou son mandataire quitte tout de même l'habitation durant les travaux, le déménageur ne sera pas responsable d'une revendication quelconque, qui trouve sa cause dans l'absence du client, agent ou mandataire. Le client, son agent ou son mandataire doit s'assurer personnellement que rien n'est laissé dans l'habitation qu'il quitte. Il sera le seul responsable des conséquences de ne pas respecter ces clauses.

55. En rapport avec l'article 11.3 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, il convient de faire remarquer que le fait que "*le déménageur ne sera pas responsable d'une revendication quelconque, qui trouve sa cause dans l'absence du client, agent ou mandataire*"[47] entraîne pour conséquence que le déménageur, en cas de faute commune ou concurrente, s'exonère entièrement pour le dommage qui trouve sa cause non seulement dans l'absence du client, agent ou mandataire mais également dans une faute du déménageur ou de ses préposés.

Dans cette hypothèse, l'article 11.3 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD est abusif conformément à l'article VI.83, 13° CDE.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 1° CDE, la Commission des clauses abusives recommande d'adapter l'article 11.3 de sorte que le déménageur puisse être tenu responsable si le dommage trouve également sa cause dans une faute du déménageur ou de ses préposés (par exemple, en indiquant que la cause doit exclusivement avoir été commise en l'absence du donneur d'ordre).

[47] La Commission des clauses abusives fait remarquer que cette partie de phrase est nouvelle par rapport à l'ancien article 8.2 et n'a ainsi pas été évaluée pra rapport à son caractère abusif dans COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES, "Avis sur les conditions générales de déménagement", avis n° 8, 11 septembre 2001, http://economie.fgov.be/fr/binaries/Cca8_tcm326-74379.pdf.

11.6 *Chaque retard causé par ou dû au client ou à son mandataire engendre un paiement d'une indemnisation du client au déménageur, lorsque par la mise à l'arrêt du matériel et personnel le prix du déménagement conclu contractuellement ne couvre plus les heures prestées. L'indemnisation est dans ce cas égale à la différence entre le prix du déménagement conclu et le prix du déménagement réel (tenant compte e. a. des heures réellement prestées), à augmenter de tous les dommages, pertes et frais (tout compris et rien excepté) que le déménageur a subis à cause du retard, mais avec un maximum de 20% du prix du déménagement. En cas de retards causés par ou dû au déménageur, le client aura droit à une indemnisation de maximum 20% du prix du déménagement dans le cas où il subira des dommages à cause de ceci. Ces dommages doivent être prouvés et avoir un lien de causalité avec les retards dans le chef du déménageur.*

56. L'article 11.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD contient des dispositions en matière d'indemnisation en cas de retard. La clause concerne d'abord les obligations du client et se termine par les obligations du déménageur (droit à l'indemnisation du client). L'article 13 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD concerne en général le régime de responsabilité pour le déménageur et contient également une disposition concernant les retards, avec une définition particulière du retard, à la suite de laquelle la notion de retard prend une autre signification pour le déménageur (voir *infra*). L'article 13 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD contient dès lors une limitation du prescrit de l'article 11.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, au bénéfice du déménageur.

57. Pour l'évaluation du contenu de la disposition, la Commission des clauses abusives renvoie à la discussion de cet article 13 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, qui traite de la responsabilité du déménageur. (voir *infra* n° 60 e.s.)

58. En outre, il convient de faire remarquer que l'on crée un déséquilibre manifeste lorsque, en cas de retard dû au déménageur, on fait dépendre le dédommagement du consommateur de la preuve du dommage par le consommateur, alors qu'inversement, en cas de retard occasionné par le consommateur, le déménageur ne doit rien prouver. Alors qu'il semble raisonnable de stipuler que les heures supplémentaires dues au consommateur sont facturées conformément au tarif fixé, ce qui devrait être repris dans les dispositions relatives à la fixation du prix, pour les autres éléments qui couvrent le dédommagement à l'article 11.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD ("tous les dommages, pertes et frais"), on ne voit pas sur la base de quoi le déménageur ne devrait pas fournir la preuve du dommage alors que le consommateur doit le faire, ou alors pourquoi l'indemnisation forfaitaire ne s'applique pas aux deux parties, sur base réciproque.

En ce qui concerne spécifiquement l'article 11.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, la Commission des clauses abusives rappelle de nouveau[48]que le déménageur est normalement tenu à une obligation de résultat[49] qui consiste à livrer les marchandises convenues au moment convenu et à l'endroit convenu.[50] Le consommateur peut démontrer le non-respect de l'obligation de résultat en prouvant simplement que le résultat promis (c'est-à-dire la livraison au

---

[48] Voir ci-dessus, considérant 6

[49] Le déménageur est tenu à une obligation de résultat et est responsable du dommage résultant de l'exécution de sa mission de déménagement (M. DAMBRE, "Dienstenprestaties: laveren tussen aanneming, bewaargeving en lastgeving", http://www.fransbaert.be/upload/rknvred2010.pdf, 30, nr. 111). Voir aussi Antwerpen, 16 oktober 1985, *RHA* 1987, p. 204; Liège 20 février 1987, *JL* 1987, 9. 549.

[50] Dans un contrat d'entreprise, l'exécution dans le délai convenu est une obligation de résultat (M. DAMBRE, *Bijzondere overeenkomsten*, Brugge, die Keure, 2014, 368-369).

moment convenu) n'a pas été atteint, sans devoir prouver à cet effet que le fait que ce résultat n'a pas été atteint est dû à une faute du déménageur.[51] L'article 11.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD semble cependant impliquer que le consommateur doit prouver que le retard est dû au déménageur, puisqu'il stipule que "*ces dommages doivent être prouvés et avoir un lien de causalité avec les retards dans le chef du déménageur.*".

Dans la mesure où, dans cette interprétation, l'article 11.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD impose au consommateur une charge de la preuve qui incombe normalement au déménageur[52], il s'agit d'une clause abusive au sens de l'article VI.83, 21° CDE.

La Commission des clauses abusives estime que le droit commun devrait s'appliquer ici.

Recommandation

Afin d'améliorer la lisibilité et la clarté des conditions générales et de veiller à un régime univoque en matière de retards, la Commission des clauses abusives recommande, sur base de l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, de supprimer l'article 11.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD et d'intégrer les dispositions concernées dans l'article 13 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD.

En outre, l'article 11.6 des conditions générales est abusif parce que le consommateur doit prouver à la fois le dommage et le lien de causalité avec le retard dans le chef du déménageur, alors qu'inversement cela ne doit pas être prouvé dans le chef du déménageur
La Commission des clauses abusives recommande par conséquent conformément à l'article VI.87, § 1er, 1° et 3° CDE, de supprimer l'article 11.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD.

Section 8: Droit de gage spécial et droit de rétention

12.1 Le client prête au déménageur (1) un droit de rétention conventionnel sur tous les biens qu'ils confient au déménageur à l'occasion des missions de déménagement et (2) tous les droits prévus dans la Loi du 5 mai 1872 sur le Gage commercial.
Le déménageur peut exercer son droit de rétention et droit de gage sur ces biens comme titre de garantie de toutes les créances que le déménageur a et aura contre le client, même si ces créances ont une autre cause que la mission de déménagement donnée.

12.2 En tous cas, le client donne la permission explicite au déménageur de libérer son matériel après un arrêt de deux jours, et de placer les biens transportés dans un dépôt ou entrepôt. Tout ceci aux frais de, risque et danger du client, y compris les coûts de la livraison qui en suit. Si la période dans le dépôt ou entrepôt dure plus d'un mois, et le client fait toujours défaut d'entreprendre les mesures nécessaires dans les huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée par le déménageur, le client donne procuration explicitement au déménageur de vendre les biens au nom et pour le compte du client.

---

[51] Voir L. CORNELIS, *Algemene theorie van de verbintenis*, Antwerpen, Intersentia, 2000, 556-558, nrs. 440 en 442 en W. VAN GERVEN m.m.v. S. COVEMAEKER, *Verbintenissenrecht*, Leuven, Acco, 2010, 32,163 en 169.

[52] Si le créancier a prouvé que le résultat n'a pas été atteint, le débiteur est en effet responsable du dommage occasionné sauf s'il peut démontrer une base d'irresponsabilité ou d'imprévisibilité du dommage (L. CORNELIS, *Algemene theorie van de verbintenis*, Antwerpen, Intersentia, 2000, 557, nr. 441; voir également W. VAN GERVEN m.m.v. S. COVEMAEKER, *Verbintenissenrecht*, Leuven, Acco, 2010, 169). En soi, cela revient à dire qu'il incombe au créancier de prouver que ce n'est pas sa faute si le résultat n'a pas été atteint.

12.3 Dans le cas du non-respect de conditions de paiement comme prévu sous art. ***15*** *et art.* ***16****, qui permettent au déménageur de s'appuyer sur l'exercice de son droit de gage et de rétention, le client doit se charger de tous les coûts supplémentaires, comme les coûts de dépôt, conservation et stationnement.*

59. Les obligations garanties par l'article 12.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD sont des obligations du consommateur vis-à-vis du déménageur. Par conséquent, les dispositions impératives du gage civil, qui ont d'ailleurs été récemment modifiées et doivent en principe être abrogées au plus tard le 1er janvier 2017 s'appliquent.

Ensuite, il convient de faire remarquer que cette disposition est formulée de manière compliquée et que l'on ne voit pas tout de suite clairement quelles en seront les conséquences pratiques. Elle est dès lors difficile à comprendre pour le consommateur "moyen".

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 3° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de reformuler l'article 12.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD.

Section 9. Responsabilité

1. Remarques générales : imprécision, limitations de responsabilité unilatérales et trop importantes

60. Avant de discuter le contenu de cette disposition, il convient de faire remarquer de manière générale que la structure et la lisibilité de la disposition pourrait être améliorée en regroupant les dispositions qui traitent d'un même aspect. Le sous-titre "sinistres" reprend maintenant des dispositions qui concernent l'introduction d'une action en dommages et intérêts (acceptation, délai, prescription), la preuve et les exclusions de la responsabilité. Au sous-titre ("sinistres"), la lisibilité de la disposition pourrait être améliorée si cette disposition était scindée à l'aide de différents sous-titres pour les différents aspects discutés (règle générale, disposition particulière pour le retard, exclusions -dans la mesure où elles sont autorisées-, dispositions en matière de dédommagement, dispositions en matière de sous-traitance, description univoque du cas de force majeure, actions,…).

61. Une autre remarque générale est que les dispositions de l'article 13 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD sont formulées de manière unilatérale. La disposition contient des limitations de responsabilité qui s'appliquent uniquement au déménageur et elle est ainsi abusive au sens de l'article VI.83, 30° CDE ; à tout le moins, elle crée un déséquilibre manifeste au sens de l'article I.8, 22° CDE.

62. De manière générale, il convient en outre de faire remarquer que l'article 13 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD est abusif au sens de l'article VI.83., 13° CDE dans la mesure où il libère le déménageur de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires, ou, sauf en cas de force majeure, du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat.

Le caractère abusif des exclusions ou limitations de responsabilité reprises à l'article 13 est d'autant plus frappant lorsqu'elles sont confrontées aux obligations qui incombent au déménageur en vertu du droit commun[53].

2. Responsabilité du déménageur

13.1 Sauf dans le cas de force majeure, de circonstances en dehors de la volonté des parties et des cas décrits sous peu dans art. ***13.5.****, le déménageur est responsable pour la perte et le dommage, subi aux objets qui font partie du déménagement, aussi bien pour des dommages à cause de retards, seulement causés par la faute du déménageur, à l'exclusion des retards dus à des tiers et/ou causés par force majeure (comme, mais sans s'y limiter, embouteillage, panne, etc.).*
Sous « retard » est entendu:

– pour un déménagement en Belgique: une livraison durant laquelle un retard se produit d'au moins 6 heures, par rapport à l'heure de livraison prévue;
– pour un déménagement vers l'étranger: une livraison durant laquelle un retard se produit d'au moins 24 heures, par rapport à l'heure de livraison prévue;

13.2 Sauf dans le cas de force majeure, de circonstances en dehors de la volonté de la partie et des cas décrits sous peu dans art. ***13.5.****, le déménageur est responsable pour ses sous-traitants, pour perte et dommage, subi aux objets qui font partie du déménagement, et pour une livraison en retard, comme décrite dans article* ***13.1.****, due à ses sous-traitants.*

63. Dans la mesure où elle décrit la notion de "retard", il convient de faire remarquer que cette disposition, contrairement à l'article 11.6. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD qui fixe le montant du dédommagement dû en cas de retard, fournit des critères pour déterminer quand il peut être question d'un retard.

Il convient de faire remarquer que l'article 13.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD concerne spécifiquement la "responsabilité du déménageur", alors que l'article 11.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD a une large portée. Ainsi, l'article 13.1. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD donne à la notion de retard pour le déménageur une portée plus limitée que pour le consommateur, puisque pour les retards occasionnés par le consommateur, on prend en considération tous les retards (*c'est-à-dire* même ceux de moins d'une heure).

Cela crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur.

Comme nous l'avons déjà décrit, la mission de déménager les marchandises dans le délai convenu comporte en outre une obligation de résultat dans le chef du déménageur. Dans ce cadre, une définition du "retard" dans le chef du déménageur comme étant toute livraison durant laquelle un retard se produit d'au moins 6 heures par rapport à l'heure de livraison prévue pour un déménagement en Belgique est trop large et a pour but d'exclure la responsabilité du déménageur en cas de retard, comme étant une des prestations principales (ce qui est contraire à l'art.VI.83 ,13° CDE) ou à tout le moins de la limiter de manière inadéquate, (ce qui est contraire à l'article VI.83, 30° CDE).

[53] Voir ci-dessus, considérant 6

La Commission des clauses abusives recommande de travailler avec des heures indicatives, avec les marges nécessaires et avec une obligation immédiate de notification au consommateur si des circonstances imprévues se présentent durant le déménagement.

Lu conjointement avec l'article 11.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, l'article 13.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD est par conséquent abusif conformément I.8., 22° CDE.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, § 1er, 1° CDE, la Commission des clauses abusives recommande par conséquent de supprimer l'article 11.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD et d'adapter l'article 13.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, de sorte à appliquer une définition équilibrée du retard.

Plutôt que d'appliquer la marge trop large telle qu'actuellement définie en cas de retard (ce qui est contraire à l'article VI.83, 13° et 30° CDE), la Commission des clauses abusives recommande de travailler avec des heures indicatives, avec des marges raisonnables et avec une obligation immédiate de notification si des circonstances imprévues se présentent durant le déménagement.

64. Il convient également de faire remarquer que l'article 13.1. des conditions générales de déménagement consommateurs CBD semble placer les embouteillages et les pannes de manière absolue sous la notion de cas de force majeure, alors que les embouteillages et les pannes ne peuvent pas être considérés en soi comme des cas de force majeure[54], et sans qu'il soit exigé à cet effet que le déménageur puisse démontrer que les embouteillages ou les pannes soient, dans son chef, insurmontables, imprévisibles et étrangers à sa volonté[55]. La Commission des clauses abusives répète à ce sujet que constater dans un contrat que des risques comme les embouteillages et a fortiori une panne sont à considérer comme des cas de force majeure peut avoir pour but de contourner l'interdiction énoncée à l'article VI.83, 13° et 30°.En outre, il convient également de faire remarquer que l'article 13.6 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD contient à son tour des exclusions qui sont généralement comprises dans la notion de cas de force majeure, mais ces conditions générales en donnent une interprétation plus limitative, qui vaut uniquement pour le déménageur (et pas pour le consommateur).

65. En outre, la Commission des clauses abusives recommande que l'article 13.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, vu les termes "*seulement causés par la faute du déménageur*", exclut toute responsabilité du déménageur si le retard est dû à une faute commune du déménageur, du consommateur ou d'un tiers ou à une faute concurrente du déménageur, du consommateur ou d'un tiers. Ainsi, le déménageur s'exonère donc de toute forme de responsabilité

---

[54] Voir par analogie Liège, 26 juin 2014, *J.L.M.B.*, 2015/30, p. 1415, avec note P.H. Fauconnier.

[55] Afin que le non-respect d'une obligation contractuelle puisse être attribué à une cause étrangère, un cas de force majeure ou à un hasard, il est en effet requis que ceux-ci soient la conséquence d'événements ou circonstances étrangères à la volonté du débiteur et soient en outre insurmontables et imprévisibles (L. CORNELIS, *Algemene theorie van de verbintenis*, Antwerpen, Intersentia, 2000, 658, nr. 525; voir également W. VAN GERVEN m.m.v. S. COVEMAEKER, *Verbintenissenrecht*, Leuven, Acco, 2010, 172 qui englobe ces exigences avec le terme non-imputables).

partagée (*c'est-à-dire* responsabilité solidaire ou responsabilité *in solidum*) en cas de dommage occasionné par le retard.

A cet égard, on peut dès lors conclure que l'article 13.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD, ainsi compris, est, pour les raisons énumérées, une clause abusive conformément à l'article VI.83, 13° et 30° CDE.

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, §1, 1° CDE, la Commission des clauses abusives recommande de modifier l'article 13.1 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD de sorte que le déménageur tout d'abord ne s'exonère plus en excluant certains risques qui ne seront pas automatiquement considérés comme des cas de force majeure par le juge et ensuite, ne s'exonère plus de toute responsabilité en cas de retards dus à une faute commune ou à des fautes concurrentes du déménageur et du consommateur (ou d'un tiers).

3. Charge de la preuve de la responsabilité et délai pour introduire une action

13.3. Sinistres

13.3.1. L'acceptation par le client des objets qui font partie du déménagement sans mise en demeure par écrit ou protestation au plus tard au moment de la livraison, ou, s'il s'agit d'un dommage ou d'une perte invisible dans deux (2) jours après la livraison, le jour de la livraison non compris, ou autrement conclu, vaut comme preuve que les objets ont été livrés dans le même état qu'au moment de la réception par le déménageur.

13.3.2. Sans préjudice des règles applicables en matière de prescription, toutes créances se prescrivent au détriment du déménageur un (1) an après la constatation du dommage et/ou lacune, ou lors de sa contestation un (1) an après la date de facture.

13.4 En tous cas, la charge de la preuve de la responsabilité du déménageur se trouve chez le client.
Sous peine de déchéance de droit, chaque réclamation envers le déménageur doit faire l'objet de remarques formulées à temps par le client:

- *s'il s'agit d'un dommage visible: immédiatement sur le document qui lui a été proposé au moment de la livraison. Si le client ne fait pas de remarque à propos d'un dommage visible dans le délai prescrit, le client est supposé avoir accepté les biens dans l'état dans lequel ils ont été transmis au déménageur, sauf preuve contraire.*
- *s'il s'agit d'un dommage visible: par e-mail ou une lettre recommandée par courrier au plus tard dans deux (2) jours ouvrables après la livraison, le jour de la livraison non compris, ou autrement conclu. Si le client ne fait pas de remarque à propos d'un dommage invisible dans le délai prescrit, le client est supposé avoir accepté les biens dans l'état dans lequel ils ont été transmis au déménageur, sauf preuve contraire.*

66. L'article 13.3. concerne, d'une part, la constatation du dommage aux objets qui font partie du déménagement et règle, d'autre part, le délai de prescription pour les actions en réparation de dommages ou autres manquements contre le déménageur. Il est recommandé de ne pas traiter ces deux hypothèses dans une même rubrique.

Il est également recommandé de reprendre l'article 13.3.1. et l'article 13.4. dans une seule disposition : les deux articles concernent la perte et le dommage aux objets à la suite du déménagement.

67. En ce qui concerne le dommage visible éventuel, il est possible que des objets doivent encore être déballés par le consommateur. Dans ce cas, un délai de deux jours ouvrables, jour de livraison non compris, semble raisonnable[56]. Exiger que des dégâts aux objets déménagés doivent être constatés sur le document présenté au moment de la livraison revient à constater unilatéralement que l'obligation de livraison est remplie (art. VI.83, 6° CDE) et implique également un délai déraisonnablement court pour communiquer des défauts éventuels.

Indépendamment des clauses en la matière, lorsque la mission de déménagement est accomplie, il est à la fois dans l'intérêt du déménageur et du consommateur d'inspecter ensemble les objets transportés et de constater et de noter des défauts éventuels.

En ce qui concerne le dommage invisible, la Commission des clauses abusive recommande tout d'abord d'utiliser le terme « dommage non visible ». Le dommage non visible peut par exemple être la conséquence d'une armoire mal remontée. En l'occurrence, le devoir de notification ne peut pas être lié au jour de la livraison et un tel régime a par conséquent pour objet de libérer le déménageur de toute responsabilité pour les dommages non visibles qui lui sont imputables (ce qui est contraire à l'article VI.83, 13° et 30° CDE). Un règlement normal de dommages invisibles consisterait en un court délai de notification après la découverte du défaut par le consommateur.

68. A l'article 13.3.2., le délai de prescription d'actions contre l'entreprise de déménagement est fixé par contrat à un an après la constatation du dommage ou des manquements ou, en cas de contestations de la facture, à un an après la date de la facture.

Cela est conforme au droit commun : l'article 9 des dispositions du Code de commerce qui concerne le contrat de transport[57] énonce que toutes actions dérivant du contrat de transport des choses sont prescrites après six mois en matière de transports intérieurs, et après un an en matière de transports internationaux. En cas de perte totale ou de retard, la prescription commence à courir à partir du jour où le transport aurait du avoir lieu et en cas de perte partielle ou d'avarie, à compter du jour de la remise des marchandises.

Recommandation

Cette rubrique concerne, d'une part, le régime du dommage et de la perte à suite de la mission de déménagement et d'autre part, en général, le délai de prescription au détriment du déménageur. Pour la clarté, ces hypothèses doivent être traitées séparément. En outre, les articles 13.3.1. et 13.4. qui règlent le dommage et la perte se chevauchent et il est recommandé d'en faire une seule disposition.

[56] Voir dans le même sens CCA 5, Recommandations concernant les conditions générales de vente dans le secteur du meuble (12 mai 1998), p. 5, n° 6.2.
[57] Livre I, Titre VIIbis Code du commerce

En ce qui concerne le régime du dommage, un délai minimum doit être octroyé pour le dommage visible si les objets doivent être déballés. En ce qui concerne le dommage invisible, un délai minimum après la constatation du défaut est nécessaire.

13.5. Le déménageur est en tous cas déchargé de toutes responsabilités possibles en ce qui concerne le transport et le traitement de meubles, équipements et objets qui ont été emballés et/ou déballés par d'autres parties intervenantes que le déménageur ou ses sous-traitants, et de tous dommages et pertes durant le déménagement, dus au client, un membre de la famille, son mandataire ou un tiers, en ce qui concerne le dommage aux bâtiments, entrainé par ceux-ci.

69. Comme cette disposition est formulée, le déménageur est déchargé de toute responsabilité pour le dommage ou la perte lors de l'emballage ou du déballage dus au client, un membre de sa famille, son mandataire, un tiers ou tout sous-traitant intervenu lors de l'emballage ou du déballage.
Il est logique en soi que le déménageur ne soit pas responsable de la faute des autres. Pourtant, il y a toujours une intervention du déménageur lui-même, même si ce n'est que par sa présence lors de l'emballage et du déballage et une telle formulation exlut toute co-responsabilité. En ce sens, cette disposition, telle qu'elle est formulée, est contraire aux articles VI.83, 13° et VI.83, 30° CDE.

Recommandation

La Commission des clauses abusives recommande de reformuler cetet disposition de sorte que la responsabilité du déménageur soit exclue dans la mesure où le dommage est *exclusivement* la conséquence de l'intervention du client, d'un membre de la famille, de son mandataire ou d'un tiers.

13.6. Le déménageur n'est en particulier pas responsable pour des situations de force majeure, comme, mais non limitativement: conséquences directes ou indirectes de guerre, révolution, troubles civils et politiques, révolte, grève, épidémie, quarantaine, éclair, incendie, inondation, neige, glace, orage, fermeture des barrières de dégel, utilisation des voies transversales, séjour dans la gare, aéroport ou douane, etc…. lorsque ces circonstances sont insurmontables et rendent le bon déroulement de la mission de déménagement impossible.

70. Cette disposition énonce que les situations énumérées sont uniquement considérées comme des cas de force majeure lorsque ces circonstances sont insurmontables et rendent le bon déroulement de la mission de déménagement impossible et répondent par conséquent aux critères fixés pour pouvoir parler de cas de force majeure. Pour savoir s'il s'agit d'un cas de force majeure, le fait que le déménageur a pu avoir un contrôle sur l'exécution de sa mission est déterminant. La Commission des clauses abusives fait cependant remarquer que les situations qui figurent dans cette énumération, comme les grèves annoncées, les inondations, la glace, les orages, la fermeture des barrières de dégel, le séjour dans la gare, aéroport ou douane ne peuvent pas être considérées comme des cas de force majeure en soi[58].

Recommandation

La Commission des clauses abusives recommande de retirer de l'énumération les cas tels que grèves (annoncées), les inondations, la glace, les orages, la fermeture des barrières de dégel, le

[58] Voir égalment CCA 36, Avis sur les règlements des gestionnaires de réseau de distribution (26 novembre 2014). P. 38.

séjour dans la gare, aéroport ou douane puisqu'il s'agit d'hypothèses où la force majeure ne s'appliquera normalement pas et où le déménageur ne sera normalement pas libéré de sa responsabilité.

13.7. Le déménageur agit comme un bon professionnel dans le secteur des déménagements et prend les mesures qui, en fonction des circonstances, défendent le mieux les intérêts de son client. Tous les frais raisonnables, émanant des circonstances mentionnées ci-dessus que le déménageur a dû effectuer, sont à la charge du client.

71. Ici aussi, la portée de cette disposition n'est pas claire, vu sa place dans les conditions : s'agit-il d'une disposition générale où le déménageur décrit ses obligations ou s'agit-il de la manière dont le déménageur agit dans les cas de force majeure cités à l'article 13.6. ?

Comme il est fait référence aux "circonstances susmentionnées", la Commission des clauses abusives considère que l'on renvoie aux circonstances énumérées à l'article 13.6. S'il s'agit cependant d'un cas de force majeure, le déménageur ne peut en principe pas exécuter ses obligations. Visiblement, il s'agit plutôt ici de circonstances imprévues, et une obligation de limiter le dommage du déménageur est prévue dans ces cas.

Si, en revanche, il s'agit d'une disposition générale qui décrit les prestations du déménageur, cela a pour conséquence que le déménageur considère toutes ses prestations comme des obligations de moyen et cela revient indirectement à une exonération pour les obligations principales auxquelles le déménageur s'engage[59].

La Chambre belge des déménageurs explique que cette disposition concerne les circonstances qui peuvent survenir pendant l'exécution de la mission de déménagement elle-même. La Commission des clauses abusives répète que , dans cette hypothèse, cette disposition doit être formulée avec plus de précision.

Recommandation

La Commission des clauses abusives recommande de préciser qu'il s'agit ici d'une obligation de limitation du dommage lorsque des circonstances imprévues se présentent.

13.8 La responsabilité du déménageur est dans le cas de perte ou dommage aux objets déménagés par sa faute, limitée à un montant de €125 par mètre cube des objets perdus ou endommagés après déduction d'une franchise à payer par le client de €250 par mission de déménagement.

72. Dans cette disposition, le déménageur limite sa responsabilité dans tous les cas à un montant de 125 euros par mètre cube, avec une franchise de 250 euros à payer par le client.

Ci-dessus, il a été indiqué qu'en vertu du droit commun, le déménageur a une obligation de résultat de restituer sans les endommager les marchandises qui font l'objet de sa mission, à moins qu'il ne puisse

[59] Voir ci-dessus, considérant 6.

prouver qu'elles ont été perdues ou avariées par cas fortuit ou force majeure (articles 1782 et 1784 C.civ..). La Commission répète[60] à ce sujet que les clauses d'exonération ne doivent jamais avoir pour objet de libérer l'entreprise de sa responsabilité du fait de son dol et de sa faute lourde, ni d'exclure ou de limiter de façon inappropriée les droits légaux du consommateur pour la non-exécution d'une obligation qui constitue une des principales prestations du contrat (art. VI.83, 13° combiné avec l'article VI.83, 30° CDE).

Ensuite, selon la Commission, une limitation du dommage à 125 euros par mètre cube, avec une franchise de 250 euros, signifie une limitation inappropriée des droits du consommateur en cas de non-exécution totale ou partielle ou en cas d'exécution défectueuse par le déménageur d'une quelconque de ses obligations contractuelles. Le dommage aux objets déménagés, par exemple les dommages occasionnés à une peinture ou à certains meubles, peut en effet être beaucoup plus élevé. La limitation de responsabilité est donc ici contraire à l'article VI.83, 30° CDE.

Recommandation

La Commission des clauses abusives recommande de ne pas énoncer de limitation de responsabilité en cas de dol ou de faute lourde du déménageur, ni pour la non-exécution des principales prestations.

Vu la valeur des objets déménagés, la Commission recommande ensuite d'introduire un système de risque plus équilibré en cas de dommage ou de perte des objets. La limitation actuellement en vigueur à maximum 125 euros par mètre cube avec une franchise de 250 euros par mission de déménagement limite les droits légaux du consommateur de manière inappropriée.

13.9 La responsabilité du déménageur ne peut pas en cas de retard s'élever à plus de 20% du prix de déménagement. Lors d'un retard de livraison, l'indemnisation est seulement due, si le client prouve qu'à cause de ceci un dommage a été créé et qu'une plainte a été introduite par lettre recommandée au déménageur, dans les deux (2) jours ouvrables après la livraison des objets déménagés à la destination, le jour de livraison non compris. Si le client ne mentionne pas de dommage pour cause de retard dans le délai défini, il est supposé que le déménagement a été effectué sans retard, sauf preuve du contraire.

73. Alors que l'article 13.8. concerne la limitation du dommage pour le déménageur en cas de dommage ou de perte des objets, l'article 13.9. traite de l'idnemnisation maximale en cas de retard.

La Commission des clauses abusives rappelle tout d'abord que l'obligation de livrer les marchandises au moment convenu et à l'endroit convenu est en principe considérée comme une obligation de résultat[61].

La Commission des clauses abusives constate en deuxième lieu que sa remarque formulée dans le premier avis sur les conditions générales de déménagement selon laquelle une telle indemnisation maximale avec charge de la preuve pour le consommateur constitue une limitation abusive de la

[60] Voir avis détaillé CCA 37, Avis sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services (15 juillet 2015), p. 26-33, à consulter via le lien suivant: http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA37_tcm326-273339.pdf
[61] Cf. supra, considérant 6.

responsabilité du déménageur (contraire à l'article 32.11. et 32.27 LPCC, actuellement l'article VI.83, 13° et VI.83, 30° CDE)[62], a été complètement ignorée.

Ensuite, une échéance est prévue pour rendre le déménageur responsable duretard. La Commission des clauses abusives comprend que le dommage dû à un retard doit être signalé à court terme à la partie adverse. D'autre part, le retard dû au consommateur n'est soumis à aucun délai d'échéance. Traiter différemment le retard selon qu'il est dû à l'une ou l'autre partie crée un déséquibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur (article I.8.22° CDE).

Recommandation

Une limitation du dommage au dommage prouvé en cas de retard à un maximum de 20% du prix du déménagement a pour objet de limiter de façon inappropriée les droits du consommateur, même si une même limitation du dommage à maximum 20% du prix du déménagement en cas de retard dû au déménageur causant un dommage au client est d'application (certes sans obligation de preuve pour le déménageur) (article 11.6.).

Si l'on exige que le consommateur introduise une réclamation dans les deux jours ouvrables afin de revendiquer une indemnisation éventuelle, une telle condition doit également s'appliquer dans le chef du déménageur qui subirait un dommage dû à un retard par l'intervention du client.

13.11. En aucun cas, le client ne peut compter sur des pertes, dommages ou retards éventuels pour suspendre complètement ou partiellement les paiements qu'il doit au déménageur, sauf si la créance de client est indéniablement déterminée et exigible.

74. La Commission des clauses abusives constate que l'on a à peine donné suite à sa remarque formulée dans son premier avis sur les conditions générales de déménagement et que l'on stipule toujours que le consommateur est tenu de payer inconditionnellement, même s'il communique de manière motivée qu'il a subi un dommage en raison de la perte, du dommage aux objets et du retard. Ce n'est que si la créance de client est indéniablement déterminée et exigible qu'il peut suspendre son obligation de paiement.

Cependant, le consommateur qui indique de manière motivée que le déménageur s'est acquitté de ses obligations de manière fautive ou défectueuse doit pouvoir réagir en suspendant son obligation de paiement.

Les clauses qui retirent cette possibilité sont contraires aux articles VI.83, 9° et VI.83, 30° CDE.

Recommandation

La Commission des clauses abusives recommande de supprimer cette disposition.

[62] CCA 8, Avis sur les conditions générales de déménagement, (11 septembre 2001), p. 4 en dessous, à consulter via le lien suivant : http://economie.fgov.be/fr/binaries/Cca8_tcm326-74379.pdf

Section 10. Assurance " tous les risques"

14.1 Le client peut demander au déménageur d'assurer tous les objets qui font partie du déménagement contre « tous les risques », notamment: vol, dommage, perte, incendie, etc…, selon les conditions générales des assurances, dans le cadre d'une police flottante que le déménageur a approuvée. Sous la valeur d'assurance des objets qui font partie du déménagement est compris: « dans la valeur totale » — si nécessaire en appliquant la règle de la proportionnalité -, qui doit correspondre à la valeur de remplacement de la totalité des biens à déménager, dans l'état actuel dans lequel ils se trouvent.

14.2 Le client est libre d'éventuellement choisir son propre assureur; dans ce cas il se lie à conclure une police d'assurance avec l'assureur, sans franchise, dans laquelle la couverture des risques et la valeur assurée correspondent avec ce qui est mentionné ci-dessus; le client se lie en plus d'obtenir une « décharge de responsabilité » en raison du déménageur, en faveur du déménageur. Si le client n'est pas en mesure de livrer une preuve de ceci, le déménageur peut refuser d'effectuer le déménagement et le client est en tous les cas obligé de protéger le déménageur contre son assureur.

14.3 Si aucune demande explicite par écrit d'assurance n'a été donnée au déménageur par le client, le déménageur a le droit de supposer que le client a lui-même assuré les biens, conforme aux obligations d'art. 14.2.

14.4 Si l'assureur du déménageur ne souhaite /ne peut pas donner de couverture pour les biens du client, ou ne souhaite /ne peut pas donner de couverture pour tous les biens, alors le déménageur communique ceci immédiatement au client.
Le déménageur n'est en ces cas-là jamais responsable pour un tel refus.

75. La Commission des clauses abusives fait remarquer que la portée de cet article n'est pas claire et formule les remarques suivantes.

Tout d'abord, le consommateur ne peut pas être obligé de prendre une assurance « tous les risques ». Il peut choisir en toute liberté, soit en acceptant une assurance que le déménageur lui propose, soit en choisissant lui-même un assureur pour une assurance « tous les risques ».

Ensuite, la relation entre cet article et les articles qui règlent la responsabilité du déménageur n'est pas claire. Une assurance « toutes les risques » ne peut jamais avoir comme conséquence de couvrir des risques pour le compte du consommateur pour lesquels le déménageur est en principe responsable (par exemple en cas de manquement qui lui est imputable), compte tenu également des limitations de responsabilité contractuelles licites. Si c'était le cas, il s'agirait en effet d'un détournement illicite du risque sur le consommateur et un tel régime contractuel serait contraire à l'article VI.83, 30° CDE. A ce sujet, on peut se poser des questions sur l'obligation pour le consommateur dans le cas où il a choisi lui-même un assureur, d'obtenir une « décharge de responsabilité » auprès de cet assureur. Ceci signifierait qu'en cas de perte ou de dommage imputable au déménageuraucun recours ne pourrait être intenté à son encontre en vertu de ce contract d'assurance.

La Commission des clauses abusives rappelle en troisième lieu que chaque entreprise a une obligation d'information concernant l'assurance responsabilité professionnelle qu'elle a conclu. Toute entreprise doit en effet mettre à disposition, d'une des manières visées à l'article III.75 CDE, les coordonnées de l'assureur et la couverture géographique en vertu de l'article III.74, 14° CDE.

La Chambre belge des déménageurs confirme à cet égard que chaque déménageur a conclu une assurance responsabilité professionnelle et que le dommage, la perte ou le vol imputable au déménageur est en principe couvert par cette assurance responsabilité professionnelle.

Recommandation

L'article 14 doit être reformulé dans ce sens qu'il soit clair que la conclusion d'une assurance tous les risques est un choix pour le consommateur, mais auquel il ne peut pas être obligé.

Une assurance « tous les risques » ne peut jamais avoir comme conséquence de couvrir des risques pour lesquels le déménageur est en principe responsable. Pour la clarté, il est dès lors nécessaire de faire expressément le lien, de faire référence aux dispositions contractuelles sur la responsabilité du déménageur, et d'expliciter que ceci ne fait pas dérogation au devoir d'indemnisation du déménageur s'il est responsable pour la perte ou le dommage.

La Commission des clauses abusives attire finalement l'attention sur l'obligation du déménageur de mettre à disposition du consommateur les coordonnées de l'assureur et la couverture géographique de l'assurance responsabilité professionnelle (art. III.74, 14° CDE).

Section 11. Conditions de paiement

15.1. Les factures du déménageur sont supposées être acceptées par le client sauf en cas d'une protestation par écrit dans les huit (8) jours après la date de la facture.

Toutes les factures doivent être payées dans les quatorze (14) jours après la date de la facture sauf si explicitement arrangé différemment et sans aucune réduction ou aucun frais à la charge du déménageur.

15.2. Dans le cas du non-paiement avant la date limite mentionnée, il y a — de plein droit et sans préavis — un intérêt de retard conventionnel dû de 10% à compter à partir de la date de la facture et également une indemnisation forfaitaire et irréductible provenant des frais d'administration de 10% du montant de la facture – avec un minimum de €50.

15.3. Lors de non-paiement d'une (1) facture à la date limite, tous les autres montants encore dus seront immédiatement exigibles.

16.1. Les fonds qui sont dus au déménageur, à quel titre que ce soit, sont payables dans quatorze (14) jours après la date de la facture, sauf si explicitement arrangé différemment. Le client doit payer le prix total du déménagement au moins trois (3) jours avant le départ des biens de la Belgique.

16.2. Le déménageur se préserve le droit de suspendre la livraison des biens pour lesquels le prix n'a pas encore été payé, jusqu'au moment où le client a respecté son obligation de paiement. Les frais supplémentaires (frais de stationnement, de dépôt et de préservation) sont aux frais du client et doivent être payés avec le prix de déménagement dû avant que la livraison des biens de déménagement ne soit poursuivie.

16.3. Dans le cas du non-paiement avant la date limite mentionnée, il y a — de plein droit et sans préavis — un intérêt de retard conventionnel dû de 10% à compter à partir de la date de la facture et également une indemnisation forfaitaire et irréductible provenant des frais d'administration de 10% du montant de la facture – avec un minimum de €50.

76. Les articles 15 et 16 concernent la facturation et le paiement. Certaines subdivisions de ces articles se répètent, par exemple l'article 15.1., alinéa 2, et 16.1. et l'article 15.2. et 16.3.

La Commission des clauses abusives recommande par conséquent de fusionner ces deux articles.

77. En ce qui concerne les clauses pénales, il faut tout d'abord vérifier si le principe de réciprocité et d'égalité est respecté.

Comme nous l'avons déjà précisé ci-dessus, le consommateur a droit à une indemnisation de maximum 20% du prix du déménagement en cas de retard s'il prouve qu'il a subi un dommage et qu'il y a une relation causale entre le dommage et le retard. En cas de perte ou de vol, imputable au déménageur, il y a également une indemnisation, trop limitée il est vrai.

Vu les considérations ci-dessus (dommage prouvé en cas de retard et indemnisation trop limitée en cas de dommage ou perte imputable), l'exigence de l'article VI.83, 17° CDE n'est pas respectée.

En ce qui concerne l'ampleur de la clause pénale pour paiement tardif, la Commission des clauses abusives renvoie tout d'abord à ses considérations et recommandations dans l'avis sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services[63] et dans l'avis sur les clauses pénales et le recouvrement amiable[64] (14 juillet 2016).

Comme il est indiqué dans ces avis et comme il ressort également de la jurisprudence récente de la Cour européenne de Justice[65], il faut, pour une évaluation de toutes les clauses pénales, examiner *dans leur ensemble* si elles concernent des formes différentes de dommage. Il s'agit ici d'une clause pénale forfaitaire à concurrence de 10% avec un minimum de 50 euros et un intérêt de retard à concurrence de 10% à compter de la date de paiement de la facture.

La clause pénale forfaitaire concerne alors les frais de recouvrement encourus par le déménageur. L'intérêt de retard a pour but de dédommager le créancier pour l'absence de liquidités, et plus généralement pour le préjudice financier qu'il subit en ne recevant pas à temps la somme due. A cet égard, il convient de tenir compte de l'environnement des taux et il est recommandé de prendre comme point de départ le taux d'intérêt légal ou le taux d'intérêt de référence de la Banque centrale européenne, majoré de certains points de pourcentage[66].

Il relève de la compétence d'appréciation du juge d'évaluer si la combinaison de telles clauses pénales n'est pas clairement disproportionnée par rapport au préjudice pouvant être subi par l'entreprise, vu ce qui précède.

78. La Commission des clauses abusives constate également que le déménageur se préserve expressément le droit de suspendre ses obligations, jusqu'au moment où le client a respecté son obligation de paiement, alors que le consommateur est tenu à une obligation inconditionnelle de paiement.

---

[63] CCA 37, Avis sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services (15 juillet 2015), p. 38-44, et Recommandation n° 10.
[64] CCA 39, Avis sur les clauses pénales et le recouvrement amiable (14 juillet 2016): application en pratique et considérations générales concernant les clauses pénales, p. 10-20.
[65] CJUE, 23 avril 2016, affaire C-377/14, Arrêt de la Cour (troisème chambre) du 21 avril 2016
Ernst Georg Radlinger et Helena Radlingerová contre FINWAY a.s., ECLI:EU:C:2016:283, quatrième dispositif.
[66] Voir CCA 37, Avis sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services (15 juillet 2015), p. 44, et recommandation n° 10.5.

On peut en outre conclure de l'article 16.1. que s'il s'agit d'un déménagement à l'étranger, le client doit en outre payer le prix total du déménagement au moins 3 jours avant le départ des biens de la Belgique. En comparaison avec l'ancien article 12, la possibilité n'existe plus actuellement de constituer une garantie bancaire pour assurer les risques en la matière.

La Commisison des clauses abusives répète à ce sujet que les clauses qui ont pour objet d'exiger du consommateur un paiement inconditionnel, même en cas de contestation fondée du montant ou comme défense contre un respect défectueux par l'entreprise de déménagement de ses obligations, sont contraires aux articles VI.83, 6° et 9° CDE[67].

La Commission des clauses abusives estime également que les clauses qui obligent le consommateur à payer le montant total d'une prestation de service, dont une partie de l'exécution des obligations doit encore se faire, créent dans certains cas un déséquilibre manifeste parce que le consommateur perd de cette manière un moyen de défense important. On peut être d'accord avec le fait que certaines missions doivent en grande partie également être préfinancées par l'entreprise. Il est dès lors normal que ce soit déjà facturé dans l'obligation de paiement, mais, selon la Commission des clauses abusives, un paiement total est abusif compte tenu notamment du fait que certains risques peuvent également être assurés d'une autre manière par l'entreprise, in casu le déménageur.

Indépendamment du fait que cela constitue une infraction aux articles VI.83, 6° et 9° CDE, on ne peut que constater que la possibilité de se prévaloir de l'exceptio non adimpleti contractus est expressément réglée au profit du déménageur et n'est pas autorisée au profit du consommateur et qu'il y a donc un déséquilibre manifeste dans les droits et les obligations (contraire à l'article I.8.22° CDE).

Recommandation

La Commisison des clauses abusives recommande tout d'abord de supprimer tout double emploi dans les articles 15 et 16 et de fusionner ces deux articles en ce qui concerne les hypothèses qu'ils règlent.

En ce qui concerne ensuite les clauses pénales, une indemnisation est certes également prévue en cas de non-respect des obligations principales du déménageur, mais on constate que ces indemnisations ne sont pas équitables.

En ce qui concerne l'ampleur des indemnisations, on peut se poser des questions concernant l'intérêt de retard stipulé, vu le taux d'intérêt légal actuel et le taux d'intérêt de référence à la Banque centrale européenne.

Enfin, la Commission constate que l'ENAC (exceptio non adimpleti contractus) s'applique en cas de retards dans l'obligation de paiement, mais inversément ne s'applique pas si le déménageur manque à ses obligations. La Commission constate également que le consommateur est tenu au paiement intégral avant que la misSion de déménagement ne soit exécutée à l'étranger et que, par conséquent, le consommateur n'aura plus la possibilité de suspendre le paiement. La Commission conclut qu'un tel système déséquilibré est contraire

[67] Voir ci-dessus, n° …; Voir CCA 19, sur les conditions générales des exploitants de services de téléphonie fixe (29 mars 2006), p. 20-21.

aux articles VI.83, 6° et 9° CDE et est contraire à la norme générale (article I.8.22° CDE) pour manque de réciprocité dans les droits et obligations stipulés.

Section 12. Compétence

18.1. Sur tous les accords entre le déménageur et le client, seulement le droit belge est d'application.

18.2. Tous les litiges, comprenant également ceux qui sont perçus comme tel seulement par une partie, qui découlent de ou sont en rapport avec un accord sur lequel ces BKV Conditions de Déménagement Consommateurs sont d'application ou son exécution, et qui ne peuvent pas être résolus à l'amiable, seront réglés par les Tribunaux compétents de l'arrondissement où le siège de l'entreprise de déménagement est établi sans préjudice du déménageur d'engager le litige devant le juge comme déterminé dans article 624, 1˚, 2˚ et 4˚ Code judiciaire.

79. Cette disposition des conditions générales est abusive au sens de l'article VI.83,23° CDE, dans la mesure où l'application de l'article 624, 1°, 2° et 4° du C. jud. est exclue pour le consommateur. On donne en effet au déménageur le droit de choisir les tribunaux compétents de l'arrondissement où le siège de l'entreprise de déménagement est établi ou d'engager le litige devant le juge prévu à article 624, 1°, 2° et 4° du C. jud. Le droit de se prévaloir de l'article 624, 1°, 2° et 4° du C. jud. ne vaut pas pour le consommateur.

Ensuite, il convient de tenir compte du Règlement n° 1215/2012 qui règle de manière impérative la compétence judiciaire[68]. Les articles 17 à 19 de ce Règlement concernent la compétence judiciaire en matière de contrats conclus par les consommateurs.

Ce Règlement s'applique à tous les litiges à caractère transfrontalier au sein de l'UE. Afin que les dispositions spécifiques concernant les contrats conclus par les consommateurs soient applicables, l'entreprise doit "exercer des activités commerciales ou professionnelles dans l'État membre sur le territoire duquel le consommateur a son domicile ou, par tout moyen, diriger ces activités vers cet État membre ou vers plusieurs États, dont cet État membre", et le contrat doit entrer dans le cadre de ces activités[69] (article 17, 1.c) du Règlement.

L'article 18 du Règlement règle de manière impérative le juge compétent:

L'article 18.1. du Règlement stipule que l'action intentée par un consommateur contre l'autre partie au contrat peut être portée soit devant les juridictions de l'État membre sur le territoire duquel est domiciliée cette partie, soit, quel que soit le domicile de l'autre partie, devant la juridiction du lieu où le consommateur est domicilié.

---

[68] Règlement du européen et du Conseil n° 1215/2012 du 12 décembre 2012, concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, *JO. L.* 20 décembre 2012, afl. 351, 1.

[69] Article 17.1.c) du Règlement.

L'article 18.2. du Règlement règle l'hypothèse de l'action intentée contre le consommateur et stipule que l'action intentée contre le consommateur par l'autre partie au contrat ne peut être portée que devant les juridictions de l'État membre sur le territoire duquel est domicilié le consommateur.

La Commission des clauses abusives constate que l'article 18 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD déroge à ces règles impératives de compétence fixées dans le Règlement 1215/2012 concernant la compétence judiciaire.

De telles clauses de compétences sont dès lors contraires à l'article VI.83, 23° CDE.

80. La Commission des clauses abusives fait en outre encore remarquer que la Cour européenne de Justice a déjà depuis longtemps insisté sur le fait que garantir l'accès effectif au juge est un point essentiel pour la protection du consommateur et renvoie à un avis précédent sur les clauses de compétence. La Cour a toujours préconisé, sur la base de la norme générale, une évaluation in concreto, compte tenu des circonstances de l'affaire.

Il s'agit ici de savoir si c'est difficile pour le consommateur de venir devant le juge territorialement compétent. C'est une question de lieu (très) éloigné et de manière connexe : les possibilités de transport, de temps (libre) et d'enjeu de la procédure (montant).

Recommandation

Sur base de l'article VI.87, 1° CDE, la Commission des clauses abusives recommande dès lors de supprimer l'article 18 des conditions générales de déménagement consommateurs CBD dans les conditions générales et également la disposition similaire dans le bon de commande.

Section 13. Dispositions en matière de droits de propriété intellectuelle

81. Les conditions générales de déménagement consommateurs CBD contiennent deux dispositions relatives au droit d'auteur et au dépôt des conditions par un i-dépôt. Ces dispositions concernent l'utilisation des conditions générales par les déménageurs dans leur relation avec la Chambre belge des déménageurs et ne concernent pas la relation déménageur - consommateur.

Cette disposition est confuse puisqu'on ne sait pas clairement quelles sont les implications juridiques de cette disposition pour le consommateur (et si celui-ci peut être tenu de payer l'indemnisation pour utilisation abusive). En outre, l'interdiction de faire une copie sans autorisation de l'émetteur pourrait impliquer qu'une copie du contrat ne peut pas être utilisée dans le cadre d'un litige (violation de l'article VI.83, 21° et 30° CDE).

La Chambre belge des déménageurs reconnaît qu'une telle disposition n'est pas à sa place dans ce contrat type et elle ne la reprendra plus dans le contrat type.

Recommandation

La Commission des clauses abusives recommande de supprimer cette disposition et de la reprendre dans un document qui gère la relation entre la Chambre belge des déménageurs et le déménageur (par exemple, via un "pop up" lorsque le déménageur veut télécharger les conditions générales du site internet de Chambre belge des déménageurs).