C.C.A. 5

COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES

Recommandation concernant les conditions générales de vente dans le secteur du meuble

Bruxelles, le 12 mai 1998

La Commission des clauses abusives,

Vu la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, et notamment les articles 31 à 36;

Vu l'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande, notamment son article 19;

L'examen d'un certain nombre de conditions générales de vente appliquées par les entreprises dans le secteur du meuble appellent les neuf recommandations suivantes de la part de la Commission.

Le lecteur trouvera pour sa facilité ***en note de bas de page*** des illustrations de clauses critiquables pour les différentes recommandations, et ***en annexe*** le modèle de contrat d'achat-vente de meubles établi par NAVEM/Arcopar/Test-achats/Bond van Grote en Jonge Gezinnen.

1. Lisibilité des conditions générales

Considérant que la vente de meubles s'accompagne très généralement de l'établissement d'un bon de commande, que le recto de ce bon de commande est consacré à la description des produits, et que le verso reproduit les conditions générales de vente;

qu'à l'examen de ces clauses, il a été fréquemment constaté que celles-ci souffrent d'un manque de lisibilité[1], tant sur le plan de la forme (absence de structure logique dans leur énumération, indifférenciation entre l'essentiel et l'accessoire, manque de clarté entre les droits et devoirs de chacune des parties, emploi de très petits caractères), que sur le plan du fond (contradictions entre différentes clauses, clauses incompréhensibles, emploi de termes équivoques,...);

Recommande que, conformément à l'article 5 de la directive 93/13/CEE du 5 avril 1993, les conditions générales de vente soient rédigées de façon claire et compréhensible, ce qui suppose l'emploi de caractères et une impression des textes qui permettent une lecture aisée, une subdivision logique des clauses, une présentation qui fasse ressortir d'emblée les droits et obligations des parties, un langage juridique correct et accessible au consommateur[2];

2. Bon de commande

Considérant que, conformément à l'article 39 LPC, il y a lieu de délivrer un bon de commande lorsque la livraison est différée et qu'un acompte est payé par le consommateur;

qu’un tel bon de commande doit contenir notamment les mentions suivantes, prescrites par l'article 19 de l'arrêté royal du 30 juin 1996 :

le nom ou la dénomination, l'adresse et l'inscription au registre de commerce de l'émetteur-vendeur;

la date ou le délai de la livraison du produit ou de la prestation du service;

qu’en réalité, le délai de livraison n'est pas toujours clairement indiqué et qu'il se pose également des problèmes quant à l'identité et la qualité exactes du vendeur;

Recommande que tout bon de commande comporte au recto un emplacement réservé à l'indication précise de la date ou du délai de livraison, à l'instar de ce qui se pratique pour toutes les autres spécifications relatives à l'objet de la vente, et qu’en outre l’identité et la qualité du vendeur soient

---

[1] exemple d'un bon de commande dont les conditions générales manquent de lisibilité, voir annexe 1, page 10

[2] exemple correct : contrat modèle d'une convention d'achat-vente de meubles, établi par N.A.V.E.M. / Arcopar / Test-achats / Bond van Grote en Jonge Gezinnen), voir annexe 2, page 11

clairement précisées avec, s'il y a lieu, une distinction entre l'adresse du siège social et celle(s) du/des siège(s) d'exploitation.

3. Formation du contrat[3]

Considérant l'existence fréquente, dans les conditions générales de vente du secteur, de clauses ou combinaisons de clauses qui, à l'encontre de l'article 32.1 de la LPC, ont pour effet d'engager immédiatement le consommateur alors que le vendeur ne le sera qu'après l'accomplissement d'un acte discrétionnaire de sa part (signature d'une deuxième personne, confirmation écrite de la part du vendeur);

Recommande que soient effectivement éliminées les clauses qui ont pour objet d'engager immédiatement et définitivement le consommateur à la signature du contrat, alors que le vendeur contracte sous une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté.

4. Délai de livraison[4]

Considérant qu'un examen d'ensemble des conditions générales de vente dans le secteur révèle la présence répétée de clauses ou combinaisons de clauses qui, directement ou indirectement, autorisent le vendeur à fixer ou modifier unilatéralement le délai de livraison, et ce en infraction à l'article 32.4 de la LPC;

qu'ainsi, alors qu'elles sont interdites, de trop nombreuses clauses stipulent encore que le délai de livraison est purement indicatif et non contraignant pour le vendeur;

que, de même, en violation de l'article 32.6 et 32.8, bon nombre de clauses privent l'acheteur du droit d'exiger la résolution ou l'exécution forcée du contrat en cas de non-livraison ou de livraison tardive;

que certaines clauses prévoient même que l'acompte ne sera pas restitué à l'acheteur;

que les clauses relatives au délai de livraison constituent des dispositions essentielles en vue de déterminer les droits et obligations des parties;

Recommande l'utilisation de la clause suivante relative à la date ou au délai de livraison :

"§ 1 - La date ou le délai de livraison sont de stricte application. Si la convention ne mentionne aucune date ou délai de livraison spécifique, la date limite de livraison est fixée à trois mois, à compter de la signature de cette convention. Au cas où le vendeur n'aurait pas livré les meubles au plus tard à la date convenue, ou si l'acheteur refuse d'en prendre livraison au plus tard à la date convenue, la partie lésée

---

[3] Exemples :

* " Les ventes effectuées par les représentants du vendeur n'engagent sa responsabilité qu'à partir du moment où le cachet de la firme et la signature du gérant auront été apposés."

* " Les commandes notées et acceptées par les représentants du vendeur ne seront exécutables qu'après confirmation écrite de la part du vendeur.

Par la transmission de sa commande, l'acheteur s'engage à accepter les marchandises.

En cas d'annulation de la commande ou à défaut d'enlèvement des marchandises par l'acheteur dans les délais convenus ou si l'acheteur n'accepte pas les marchandises lors de leur livraison à terme par le vendeur, celui-ci se réserve le droit d'exiger ou bien l'enlèvement par l'acheteur, ou l'acception des marchandises contre paiement du prix convenu ou une indemnité forfaitaire de 25% du montant de la commande."

[4] *Exemple : "* Les délais de livraison sont uniquement indiqués à titre de renseignement. Le dépassement de ces délais par le vendeur ne donnera en aucun cas lieu à des dommages-intérêts à quelque titre que ce soit. En cas de dépassement du délai de livraison de plus de quatre mois, l' acheteur a le droit d' exiger l' annulation de la commande au plus tôt 7 jours après une mise en demeure. Il peut également exiger le remboursement de son acompte, sans plus."

pourra déclarer immédiatement la convention résolue de plein droit et sans mise en demeure préalable. Dans ce cas elle a le droit de récupérer toute somme déjà versée ou tout meuble déjà livré; en outre, elle a droit à une indemnité conformément au contrat ou à défaut, selon le droit commun."

§ 2 - Le paragraphe 1 ne s'applique cependant pas lorsque la date de livraison ne peut être respectée à cause de circonstances imprévisibles et indépendantes de la volonté du vendeur et qu'il en a averti l'acheteur dans les 14 jours qui suivent le moment où il a eu connaissance de ces circonstances et, au plus tard, à la date de la livraison. Dans ce cas, l'acheteur peut exiger ou bien la livraison temporaire d'un (de) meuble(s) de remplacement de même valeur ou bien l'achat de meubles de remplacement de même valeur.

§ 3 - Lorsque la mise à disposition temporaire du (des) meuble(s) de remplacement dépasse 3 mois, ou si la livraison devient définitivement impossible par suite de force majeure, la vente est résolue de plein droit sans mise en demeure préalable, sauf convention contraire écrite."

5. Conformité du produit[5] - vices apparents[6] et vices cachés

Considérant que dans les conditions générales de vente du secteur du meuble, l'on retrouve fréquemment des clauses ou combinaisons de clauses qui ont pour effet, soit de réserver au vendeur le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques essentielles du produit, et ce en infraction avec l'article 32.3 LPC, soit de lui accorder le droit de déterminer unilatéralement si le produit livré est conforme au contrat, et ce en violation de l'article 32.5 LPC;

que ces conditions laissent ouverte la possibilité de prévoir des exceptions considérables par rapport aux biens commandés;

Considérant qu'il convient d'admettre certaines exceptions, dans la mesure où il s'agit de modifications minimes, non-essentielles, qui sont inévitables du point de vue technique ou généralement admises dans le secteur, ou lorsqu'il s'agit de modifications minimes inhérentes aux composants du produit;

Considérant que la clause qui stipule que la signature du consommateur sur le bon de commande pour réception des biens, signifie également son approbation concernant la conformité du produit, est une clause qui donne lieu à discussion quant aux conséquences juridiques qui découlent de la signature;

qu'en pratique, cette disposition ne pose aucun problème si l'acheteur a eu la possibilité d'examiner le meuble commandé;

---

[5] *Exemple :* " Art. ... A l' enlèvement ou à la livraison, la marchandise sera agréée, reconnue conforme au contrat et en parfait état par l' acheteur par sa signature sur le bon de livraison. Pour les articles recouverts de cuir, aucune réclamation ne pourra être introduite en ce qui concerne l' uniformité des coloris, taches légèrement plus claires, plus foncées, onglets, cicatrices, etc. Lors de l' enlèvement ou de la livraison, la société ... ne pourra en aucun cas être liée par un quelconque engagement verbal ou écrit émanant de ses livreurs ou mandataires.

Art. ... Le vendeur se réserve le droit de modifier unilatéralement les caractérisques secondaires du produit à livrer hormis le cas où ces caractérisques revêtiraient un caractère essentiel pour l' acheteur ou pour l' usage auquel l'acheteur destine le produit, pour autant au moins que cet usage ait été spécifié sur le bon de commande ou qu' à défaut d' une telle spécification, cet usage ait été raisonnablement prévisible."

[6] Exemples :

* "Les parties reconnaissent formellement que les marchandises commandées sont uniquement définies par leurs caractéristiques techniques, à l' exclusion de toute autre considération. Le vendeur n' est pas responsable des modifications que le constructeur peut apporter aux modèles."

* "Lors de la livraison, le client est tenu immédiatement de vérifier et de contrôler les biens en présence des livreurs. Des remarques éventuelles doivent être aussitôt portées à la connaissance du vendeur par mention sur le bon de livraison, lequel sera signé par le livreur et le client. Après la livraison et à l'exception des remarques qui seraient formulées sur le bon de livraison, le vendeur ne sera plus tenu des vices apparents."

que, par contre, les difficultés surgissent lorsque le bien commandé est livré à domicile, en état emballé, le consommateur n'ayant donc aucune possibilité de l'inspecter avant de signer "pour réception";

Considérant que certains membres de la Commission estiment qu'une telle clause ne peut être acceptée parce qu'elle est contraire à l'article 32,13 de la LPC mais que d'autres la jugent justifiée du fait qu'elle permet de restreindre certains abus dans certains cas:

qu' en effet, lors du déballage ou du montage des meubles par le consommateur, certains dégâts peuvent être causés pour lesquels le vendeur ne peut être tenu responsable ;

Considérant que d'autres clauses laissent moins de 24 heures à l'acheteur pour signaler les vices apparents au vendeur;

que ce type de clauses est contraire à l'article 32,13 LPC;

que par contre, une bonne solution est d'accorder au consommateur un délai minimal pour vérifier l'existence de défauts visibles du bien commandé;

Considérant qu'il importe de préciser de façon claire et nette, sur le bon de commande, les caractéristiques du meuble commandé;

Recommande

1. que le vendeur vérifie auprès de l'acheteur s'il a des exigences qui revêtent un caractère essentiel pour lui et dans l'affirmative, que celles-ci soient clairement précisées au recto du bon de commande, afin que puissent s'appliquer sans difficulté les clauses selon lesquelles "*le vendeur ne pourra être tenu pour responsable des modifications peu importantes apportées à la fabrication, aux mesures et à la couleur par le fabricant, à moins qu'il n'apparaisse des remarques particulières formulées au recto du bon de commande, que la fabrication, les mesures, la couleur ou le design constituent des éléments essentiels de la convention";*

2. que la clause suivante relative aux vices apparents et défauts de conformité soit reprise dans les conditions générales de vente :

"Les vices apparents ou défauts de conformité qui existaient au moment de la livraison et que l'acheteur pouvait raisonnablement constater sont considérés comme ayant été immédiatement acceptés si l'acheteur était présent lors de la livraison. Si l'acheteur était absent lors de la livraison, ou si les meubles doivent être déballés ou montés par l'acheteur lui-même, il doit avertir le vendeur de ses éventuelles remarques par écrit dans les 2 jours ouvrables de la livraison; dans ce cas la signature apposée sur le bon de livraison ou tout autre document semblable ne comporte pas acceptation d'un vice ou d' un défaut de conformité.";

3. que la clause suivante relative aux défauts de conformité et vices apparents ou cachés, soit intégrée dans les conditions générales de vente :

"Ne sont pas considérés comme défaut de conformité, vice apparent ou vice caché: de légères différences de couleur, ou la décoloration du bois, des textiles, des fibres et du cuir, le travail du bois ou de légères différences dans les dimensions du bien, pour autant qu'elles soient techniquement inévitables ou qu'elles soient généralement acceptées dans le secteur du meuble, ou encore qu'elles soient propres aux matériaux utilisés."

6. Responsabilité du vendeur

Considérant que les clauses qui visent à exonérer le vendeur de sa responsabilité[7] pour non exécution d' une obligation principale telle que la livraison, ou de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celles de ses préposés ou mandataires, sont contraires à l'article 32, 11 LPC;

---

[7] Exemples :

qu'il en est ainsi notamment des clauses qui autorisent le vendeur à conserver l'acompte en toutes circonstances[8] et de celles qui organisent la réception des biens avant leur livraison, permettant au vendeur de s'exonérer totalement de sa responsabilité pour le transport des biens alors qu'il assure lui-même ce transport;

Recommande la suppression de telles clauses dans les conditions générales de vente du secteur.

7. Attribution de compétence pour le traitement des litiges[9]

Considérant que certaines clauses prévoient une attribution de compétence systématique à un tribunal bien précis, quel que soit le lieu de la conclusion du contrat ou de son exécution;

que ces clauses peuvent être interprétées comme une élection de domicile;

que, dans certains cas, celle-ci sera contraire à l'article 32.20 LPC, en ce qu' aucun des critères de rattachement prévus par l'article 624, 1°, 2° et 4° du Code judiciaire ne pourront s'appliquer;

Recommande que les clauses déterminant la juridiction compétente pour connaître des litiges relatifs à la vente de meuble(s), respectent les critères de rattachement prévus à l'article 624, 1°, 2° et 4° du Code judiciaire, sans préjudice de l' application de la Convention du 27 septembre 1968 concernant la compétence judiciaire et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, approuvée par la loi du 13 janvier 1971;

---

* "Pour être valables, les réclamations doivent être notifées au plus tard trois jours après la livraison. Notre firme ne sera pas tenue responsable de dommages intervenus à l'extérieur ou à l'intérieur du bâtiment pendant la livraison ou le montage."

* " Il est convenu explicitement que les marchandises seront supposées être fournies, réceptionnées et acceptées avant leur expédition. En tout cas, toutes les marchandises voyagent aux risques et périls de l' acheteur, même si le vendeur était tenu exeptionnellement à livrer les marchandises franco."

[8] Exemple : " L' acheteur s' engage à verser en main du vendeur, au plus tard 8 jours après la commande, un acompte d' un montant égal à 25 % de sa valeur. Le paiement de l' acompte ne constitue cependant pas une condition essentielle de la validité du présent contrat, mais une simple tolérance provisoire. En aucun cas l' acompte versé ne sera restitué à l' acheteur.

Les parties reconnaissent que la présente vente n' est nullement une vente à tempérament, même s' il a été convenu d' un paiement fractionné de l' acompte, voire du prix total."

[9] Exemples :

* "En cas de litige sont seuls compétents le Tribunal de commerce de Bruxelles, et le juge de paix de notre Canton.

L'émission d'une traite ou la réception d'une acceptation n'entraîne ni novation, ni renonciation aux indemnités, ni dérogation à cette clause attributive de compétence."

* "Toute contestation, de quelque nature que ce soit, y compris appel en intervention ou comparution volontaire, sera de la compétence exclusive des tribunaux de la juridiction du vendeur. L'émission d'une traite n'entraîne pas de dérogation à cette convention."

8. Déséquilibre entre les droits et obligations des parties[10]

Considérant qu'à côté des clauses abusives énumérées limitativement à l'article 32 LPC, toute clause ou combinaison de clauses qui crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties, est également considérée comme abusive;

qu'il existe dans le secteur du meuble des conditions générales qui comportent un tel déséquilibre manifeste;

Recommande qu'une attention particulière soit apportée, dans la rédaction des conditions générales, à la nécessité d'un équilibre non seulement entre les droits et obligations des parties mais aussi entre les conditions à satisfaire et les formalités à remplir par les parties respectives pour faire valoir leurs droits;

9. Clauses pénales[11]

La Commission se réfère à son avis émis le 21 octobre 1997.

---

[10] *Exemple :* " Art.... Le délai de livraison sera déterminé par le vendeur dans une période maximum de 24 semaines à dater du versement de l' acompte et/ou de l' acceptation du financement éventuel. Les retards dans la livraison ne peuvent donner lieu à aucun recours de l' acheteur si ce n' est quinze jours ouvrables après une mise en demeure. Même après ce délai, et sans préjudice à ce qui sera dit ci-après, le retard ne peut donner lieu qu' à une résolution de la vente sans dommages et intérêts. En toute hypothèse, si à l' expiration du délai de quinze jours après la mise en demeure prévue ci-dessus, l' acheteur manifeste son intention d' annuler la commande, cette annulation , faite exclusivement par lettre recommandée à la poste ne pourra être fondée que sur le retard et ne pourra empêcher le vendeur, qui s' en réserve le droit, de livrer dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la lettre d' annulation.

Art. ... L' acheteur sera averti par simple lettre du jour de la livraison ou de l' enlèvement de la marchandise. Si ce jour ne lui convient pas, il sera tenu d' en informer le vendeur par express et devra faire reporter la livraison ou l' enlèvement par le client de prendre possession de la marchandise le jour fixé par le vendeur ou au plus tard dans les 15 jours suivant cette date, le client prend l' engagement formel de créditer la société du solde restant dû sur sa commande. A défaut de ce paiement, la vente sera résolue de plein droit et le client devra payer l' indemnité prévue à l' article 7. En cas d' absence le jour de la livraion, le client devra payer une indemnité égale à 2450 Fb. payable au comptant. La même indemnité sera réclamée si au jour de la livraison, le client ne peut payer le solde complet restant dû sur la commande et que, dès lors, les livreurs doivent prendre la marchandise et effectuer une nouvelle fois le transport."

[11] *Exemple :* " Toutes les factures sont payables au comptant au siège social du vendeur ou, au plus tard, au moment de la livraison dans les mains du transporteur. En cas de dépassement du délai de paiement, l'acheteur devra des dommages-intérêts s'élevant à 20 % du montant total de la facture, sans mise en demeure et sans préjudice des intérêts moratoires à 12% par an. Les marchandises livrées restent la propriété du vendeur jusqu'au jour de paiement complet.

annexe 1: exemple d'un bon de commande dont les conditions générales manquent de lisibilité

annexe 2: convention achat-vente de meubles telle qu'établie par Navem / Arcopar / Test-Achat / Bond van Grote en Jonge Gezinnen (recto/verso) disponible auprès de Navem, Square de l'Atomium, PB 613 à 1020 Bruxelles (02/478.47.16)

BON DE COMMANDE N° 1247

Du

M.

Adresse actuelle

Adresse de livraison

Code postal Téléphone

Modèle :

Type de cuir :

Coloris :

Coloris bois :

Autres :

Délai : Décorateur :

	PRIX
1 Canapé 3 places	175.000
2 fauteuils	158.000
	158.000
TOTAL T.T.C.	158.000

SIGNATURE « LU ET APPROUVÉ »

Acompte à valoir reçu à ce jour :

Acompte complémentaire :

Solde :

(Uniquement en espèces ou par chèque)

Bon pour commande ferme aux conditions générales de vente reprises ci-dessus.