

Guidelines

Clauses contractuelles dans les contrats d'aides ménagères
proposés par les entreprises de titres-services au
consommateur

Table des matières

Introduction	3
1. Clauses concernant le prix et l'objet	4
1.1. Communication claire lors de l' « offre en vente » des éventuels frais supplémentaires à payer	4
1.2. Lorsque des frais supplémentaires sont à payer par domiciliation : le consentement exprès du payeur est exigé.....	4
1.3. Les entreprises de titres-services imposent que le matériel/les produits de nettoyage soit acheté et mis à disposition par le consommateur.....	4
2. Régime des absences	4
3. Limitations de la responsabilité des entreprises de titres-services.....	5
3.1. Limites de la limitation de responsabilité	5
3.2. Assimilation de la responsabilité – approbation par l'assureur	5
3.3. Règles de franchise en cas d'endommagement de biens	5
3.4. Règles concernant les clés.....	5
4. Clauses indemnitaires.....	6
5. Quelles sont les sanctions en cas d'infraction ?.....	7

Introduction

Le SPF Economie reçoit des plaintes en matière de contrats conclus entre une entreprise de titres-services et leurs utilisateurs privés (particuliers). Certaines clauses contractuelles peuvent poser problèmes et être considérées comme abusives et donc constatées comme infraction par la Direction générale de l'Inspection économique.

La Commission des Clauses Abusives a également traité du sujet et remis un avis en juillet 2015.

Avec les autorités régionales – aujourd'hui compétentes en matière de titres-services depuis la 6^{ème} Réforme de l'Etat, il a été convenu de mettre au point des guidelines pour indiquer aux entreprises du secteur ce qui est admissible ou non au regard de la réglementation économique.

Les règles légales en matière de clauses abusives disposent en fait que les contrats doivent être transparents¹ et ne peuvent inclure aucune clause créant un déséquilibre manifeste au désavantage du consommateur².

La *transparence* n'est pas uniquement une question de formulation compréhensible, mais aussi de clarté dans la rédaction générale des conditions : par exemple, différentes hypothèses ne peuvent pas être traitées mutuellement dans un même article, et les clauses importantes, par exemple concernant la définition du prix et les restrictions de la responsabilité, doivent être mises en avant afin qu'un consommateur ou utilisateur de titres-services sache ce à quoi il peut s'attendre.

Le caractère *abusif* doit toujours être évalué en tenant compte de la nature de la prestation de service, sauf s'il s'agit de clauses interdites figurant sur la « liste noire » des clauses abusives en toutes circonstances³.

Les présentes guidelines vont se focaliser sur quatre points d'attention :

- clauses concernant le prix et l'objet ;
- régime des absences ;
- limitations de la responsabilité des entreprises de titres-services ;
- clauses indemnitaires.

Les recommandations, positions et autres informations figurant dans ces guidelines sont communiquées sous réserve de l'appréciation souveraine des cours et tribunaux. Ceci signifie que les cours et tribunaux peuvent s'écarter du contenu de ces guidelines dans le cadre d'un litige.

Ces guidelines sont des textes évolutifs, nécessitant des mises à jour. Elles peuvent donc être adaptées à tout moment.

¹ Article VI.37, § 1er du [Code de droit économique](#), ci-après « CDE ».

² Art. I.8, 22° et VI.82 et suivants CDE.

³ Art. VI.83 CDE.

1. Clauses concernant le prix et l'objet

1.1. Communication claire lors de l' « offre en vente » des éventuels frais supplémentaires à payer

Outre le paiement de chaque heure prestée à l'aide de titres-services, on constate que certaines entreprises de titres-services facturent également divers frais supplémentaires (par exemple frais administratifs à payer annuellement ou trimestriellement, frais de déplacement par mois).

Cela constitue un élément essentiel dans la décision du particulier de faire appel ou non à une entreprise spécifique. Ces frais supplémentaires doivent dès lors être communiqués **clairement**, ce qui peut avoir lieu via une clause dans les conditions générales, mais doit apparaître **également** clairement dans l'« offre »⁴.

En outre, le consommateur ne peut être induit en erreur sur le prix ou la manière dont le prix est calculé⁵.

1.2. Lorsque des frais supplémentaires sont à payer par domiciliation : le consentement exprès du payeur est exigé

Certaines entreprises de titres-services répercutent ces frais supplémentaires **via une domiciliation**. Cela requiert un **consentement exprès et distinct**⁶. En outre, il doit toujours être possible de résilier une telle domiciliation⁷.

Si un consommateur refuse une domiciliation, le prix ne peut être augmenté en raison de ce refus⁸.

1.3. Les entreprises de titres-services imposent que le matériel/les produits de nettoyage soit acheté et mis à disposition par le consommateur

On peut imaginer que le client mette les produits et le matériel à disposition. On part du principe que l'employé de l'entreprise de titres-services a les connaissances générales suffisantes pour savoir ce qu'il peut utiliser. **Si des instructions ou des produits spécifiques sont requis**, ceci doit être convenu dans le contrat. Si tel est effectivement le cas, l'entreprise informe le consommateur qu'il a la charge (obligation découlant des conditions générales, par exemple) de vérifier que l'aide-ménager(e) est capable d'utiliser correctement le produit spécifique qu'il exige.

2. Régime des absences

Dans le régime des absences, il convient de faire une distinction entre la planification à long terme (**absences prévues ou prévisibles**), pour laquelle **il vaut mieux établir une fiche de planning, et les cas d'absence imprévue, aussi bien du côté du particulier que de l'aide-ménagère**.

En ce qui concerne les périodes d'absence à long terme, les clauses obligeant le consommateur à accepter les prestations l'année durant sont abusives. Il faut tenir compte des périodes de vacances. Soit cette période de vacances du particulier (et éventuellement aussi celle de l'aide-

⁴ Art. VI.2, 3 et VI.4 CDE.

⁵ Art. VI.97, 4° CDE.

⁶ Art. VII.33, § 2 CDE.

⁷ Art. VII.33, § 4, premier alinéa CDE.

⁸ Art. VI.83, 32° CDE.

ménagère) peut être prévue dans la fiche de planning, soit, à défaut, il faut prévoir à ce sujet une possibilité via communication préalable **dans un délai raisonnable**.

En ce qui concerne les **absences non prévisibles**, il convient d'accepter que, dans le chef du particulier également, des circonstances imprévues peuvent se produire, en raison desquelles l'aide-ménagère ne pourra effectuer son travail. Il s'agit en cela surtout de cas de force majeure (maladie, absence imprévue), pour lesquels le **déla**i de notification doit être court et comparable à celui prévu lorsque c'est l'aide-ménagère qui est dans l'incapacité de se présenter. **Les délais de notification trop longs sont abusifs vu la nature « imprévisible »**. Afin d'éviter les abus, des nombres maxima de jours peuvent toutefois être prévus dans les clauses.

3. Limitations de la responsabilité des entreprises de titres-services

3.1. Limites de la limitation de responsabilité

Une entreprise de titres-services peut limiter sa responsabilité mais pas l'exclure ou la limiter de façon inopportune. **Elle ne peut ainsi jamais exclure sa responsabilité** en cas de dol, de faute grave ou de non-exécution de ses engagements principaux.

Ces engagements principaux sont :

- être présent aux moments convenus ;
- effectuer des travaux ménagers avec une qualité raisonnable ;
- en tant qu'entreprise, s'organiser le mieux possible (ex. : gestion du personnel absent...) afin de concilier l'offre et la demande.

La prestation de travaux ménagers d'une qualité raisonnable peut sembler subjective, mais il faut en tout cas également prévoir une procédure de remplacement en cas d'insuffisance **manifeste** des prestations, ou si l'aide-ménagère est absent(e) **à plusieurs reprises sans qu'un remplacement ne soit prévu**, en tenant évidemment compte des circonstances (par ex. interdiction de discriminer).

3.2. Assimilation de la responsabilité – approbation par l'assureur

Il a été constaté que la responsabilité de l'entreprise de titres-services était entièrement liée d'une part à l'assurance responsabilité professionnelle pour l'exécution incorrecte des prestations, et d'autre part, à l'assurance responsabilité en cas de perte, vol ou endommagement de biens.

Lier la responsabilité de l'entreprise de titres-services à l'approbation ou la non-approbation par la compagnie d'assurance est, en tout cas, abusif.

3.3. Règles de franchise en cas d'endommagement de biens

En cas de dommage causé chez l'utilisateur, une franchise est généralement applicable (voir point précédent) en raison de l'assurance conclue pour de tels risques. Pour la majorité des contrats, elle s'élève à 250 euros.

Il convient de **vérifier si la franchise, vu le dommage moyen par sinistre, n'aurait pas pour conséquence une absence de facto** de recours pour le consommateur en cas de dommage causé aux biens. Si tel est le cas, il s'agit d'une clause abusive.

3.4. Règles concernant les clés

Il a été constaté que de nombreux contrats stipulaient que les arrangements relatifs aux clés concernaient uniquement l'aide-ménagère et le propriétaire et que l'entreprise ne pouvait avoir la moindre responsabilité en la matière.

Clauses contractuelles dans les contrats d'aides ménagères proposés par les entreprises de titres-services au consommateur

01.09.2023

La mise à disposition d'une clé est un **dépôt**. Il faut au moins établir un **contrat** à ce sujet. Un dépôt entraîne un devoir de restitution, et les clauses rejetant sur le particulier toute la responsabilité en cas de perte ou de vol de la clé sont abusives. De plus, si l'employé commet une faute, l'employeur en est responsable vis-à-vis du consommateur⁹.

4. Clauses indemnitaires

Un quatrième et dernier point d'attention porte sur les clauses indemnitaires (qu'on appelait auparavant « clauses pénales »), à savoir les clauses qui déterminent ce qu'une partie devra payer si elle ne remplit pas ses obligations.

Les clauses indemnitaires dans les contrats conclus entre entreprises et consommateurs doivent être « **réiproques et équivalentes** »¹⁰. Cela signifie que, en regard de l'engagement du particulier à payer dans les temps, une clause indemnitaire doit également être prévue pour le non-respect d'un des engagements de l'entreprise de titres-services (par exemple non-présentations répétées au moment prévu sans le moindre avertissement, aide-ménagère qui ne correspond clairement pas au niveau minimum de qualité auquel on peut s'attendre). Les clauses indemnitaires ne répondant pas à cela sont abusives et dès lors nulles¹¹.

En second lieu, les clauses indemnitaires **ne peuvent pas être trop élevées**. À cet égard, depuis le 1^{er} septembre 2023, des règles plus précises qu'auparavant s'appliquent¹². En effet, en cas de retard de paiement du consommateur, l'entreprise peut uniquement réclamer des intérêts de retard et/ou une indemnité forfaitaire, dans des limites bien définies par la loi.

Intérêts de retard : ces intérêts visent à couvrir les intérêts de retard de la dette. Ils sont calculés sur la somme restant à payer et ne peuvent excéder le taux d'intérêt de référence majoré de 8 %¹³. Le taux d'intérêt actuel qui peut au maximum être demandé – y inclus la majoration de 8 % – peut être trouvé sur le [site du SPF Finances](#) (« taux d'intérêt légal applicable en cas de retard de paiement dans les transactions commerciales »). Pour le 2^{ème} semestre de 2023, le taux d'intérêt maximal est de 12 %.

Indemnité forfaitaire : cette indemnité vise à couvrir les frais de recouvrement amiable de l'entreprise (ex. : frais d'administration, de mise en demeure, etc.). L'entreprise peut réclamer une telle indemnité à condition qu'elle l'ait expressément prévue (dans ses conditions générales normalement). Les montants maximaux que l'entreprise peut réclamer sont les suivants :

- si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 € : 20 € ;
- si le montant restant dû est compris entre 150,01 € et 500 € : 30 € + 10 % du montant dû sur la tranche supérieure à 150,01 € ;
- si le montant restant dû est supérieur à 500 € : 65 € + 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2.000 €.

Ex. : en cas de non-paiement d'un montant de 5.000 €, l'entreprise peut au maximum réclamer 65 € + 5 % de 4.500 €, donc 290 € au total, à titre d'indemnité forfaitaire.

Au-delà de ces intérêts de retard et/ou indemnité forfaitaire, l'entreprise ne peut prévoir ou réclamer aucun autre montant au consommateur.

⁹ Art. 1384 du Code Civil.

¹⁰ Art. VI.83, 17° CDE.

¹¹ Art. VI.84, § 1^{er}, CDE.

¹² Voyez le livre XIX CDE, dont les règles sont applicables aux contrats conclus depuis le 1^{er} septembre 2023. À compter du 1^{er} décembre 2023, ces règles s'appliqueront aussi à toute dette échue et impayée à partir du 1^{er} décembre 2023, même si la dette provient d'un contrat conclu avant le 1^{er} septembre 2023.

¹³ Il s'agit plus précisément du taux directeur majoré de 8 % visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

Du reste, un juge peut toujours décider qu'une clause indemnitaire, même si elle est conforme aux montants repris ci-dessus, est excessive par rapport au préjudice potentiel de l'entreprise concernée, et donc nulle et interdite¹⁴.

Attention : en cas de retard de paiement du consommateur, l'entreprise doit aussi respecter d'autres règles importantes. Par exemple, l'entreprise doit d'abord envoyer au consommateur un rappel gratuit et respecter un certain délai avant de lui réclamer des intérêts de retard et/ou une indemnité¹⁵. Plus d'information à ce sujet sur le [site web du SPF Economie](#).

5. Quelles sont les sanctions en cas d'infraction ?

Toute clause abusive est nulle, ce qui signifie que ces clauses ne peuvent être appliquées et qu'aucune suite ne peut leur être donnée.

De plus, les infractions sont sanctionnées pénalement par une amende qui varie selon la législation concernée¹⁶ :

- **Clauses abusives** : 208 à 80 000 euros (ou jusqu'à 4% du chiffre d'affaires annuel, le montant le plus élevé étant retenu), ou jusqu'à 200 000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé) dans certains cas, en cas de mauvaise foi (par ex. quand l'entreprise a déjà été informée de la règle de droit mais néglige toujours de l'appliquer) ;
- **Indication des prix** : 208 à 80 000 euros (ou jusqu'à 4% du chiffre d'affaires annuel, le montant le plus élevé étant retenu) ;
- **Tromperie relative au prix ou calcul du prix** : 208 à 200 000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, le montant le plus élevé étant retenu), ou jusqu'à 400 000 euros en cas de mauvaise foi ;
- **Domiciliation** : 2 000 à 800 000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, le montant le plus élevé étant retenu), et/ou un emprisonnement jusqu'à un an.

L'Inspection économique peut procéder à des enquêtes à la suite d'un signalement reçu via le [Point de contact](#). Elle peut également réaliser des enquêtes de sa propre initiative ou dans le cadre d'une enquête générale de grande envergure dans le secteur. Des enquêtes peuvent également avoir lieu à la demande du ministre ou du parquet.

Suite à la constatation d'une infraction, l'Inspection économique dispose principalement des possibilités suivantes :

¹⁴ Art. VI.83, 24° CDE.

¹⁵ Art. XIX.2 CDE. Les règles du livre XIX CDE sont applicables aux contrats conclus depuis le 1^{er} septembre 2023. À compter du 1^{er} décembre 2023, ces règles s'appliqueront aussi à toute dette échue et impayée à partir du 1^{er} décembre 2023, même si la dette provient d'un contrat conclu avant le 1^{er} septembre 2023.

¹⁶ Les dispositions relatives aux sanctions figurent dans les articles XV.70, XV.83, XV.84, XV.85, XV.85/1, XV.89 et XV.125/2/1 CDE.

Chiffre d'affaires annuel : le chiffre d'affaires total du dernier exercice clôturé précédant l'imposition de l'amende au sujet duquel des données permettant d'établir le chiffre d'affaires annuel sont disponibles.

Sanction de niveau 2 : amende pénale allant de 26 à 10 000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 à 80 000 euros (ou jusqu'à 4% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

Sanction de niveau 3 : amende pénale allant de 26 à 25 000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 à 200 000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

Sanction de niveau 4 : amende pénale allant de 26 à 50 000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 à 400 000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

Sanction de niveau 5 : amende pénale allant de 250 à 100 000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 2 000 à 800 000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé), et un emprisonnement d'un mois à un an, ou une de ces peines seulement.

- adresser un avertissement mettant en demeure de régulariser la situation ;
- transmettre ses constatations au procureur du Roi ;
- recourir à une transaction (proposition d'une somme dont le paiement volontaire et la cessation de l'infraction éteignent l'action publique) ;
- imposer une amende administrative¹⁷.

¹⁷ Les montants minimaux et maximaux de l'amende administrative correspondent aux montants minimaux et maximaux respectifs de l'amende pénale sanctionnant le même fait. Les décimes additionnels sont également applicables à ces amendes administratives (art. XV.60/20 CDE).