

Guidelines

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

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 transparents (article VI.37, § 1^{er} du Code de droit économique, ci-après « CDE ») et ne peuvent inclure aucune clause créant un déséquilibre manifeste au désavantage du consommateur (articles I.8, 22^o et VI.82 et suivants du CDE).

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 circonstances (voir art. VI.83 du [CDE](#)).

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

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 » (articles VI.2, 3 et VI.4 du Code Droit économique ou CDE).

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** (cf. l'article VII.28, § 2, CDE). En outre, il doit toujours être possible de résilier une telle domiciliation (article VII.28, § 4, premier alinéa CDE).

Si un consommateur refuse une domiciliation, le prix ne peut être augmenté en raison de ce refus (article VI.83, 32° CDE)

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-ménagère(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-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 **délai 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 :

1. être présent aux moments convenus ;
2. effectuer des travaux ménagers avec une qualité raisonnable ;
3. 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.

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, l'article 1384 du Code Civil instaure la responsabilité du fait de l'employé. Si celui-ci commet une faute, l'employeur en est responsable vis-à-vis du consommateur.

4. Clauses pénales

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

4 Les clauses pénales dans les contrats conclus entre entreprises et consommateurs doivent être « **réiproques et équivalentes** » (article VI.83, 17° CDE). Cela signifie que, en regard de l'engagement du particulier à payer dans les temps, une clause pénale 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 pénales ne répondant pas à cela sont abusives et dès lors nulles (cf. article VI.83, § 1^{er}, CDE).

En second lieu, les clauses pénales **ne peuvent pas être manifestement disproportionnées** (article VI.83, 24° CDE). Ceci exige toujours une évaluation globale de tous les types de clauses pénales (et de leur valeur). Par exemple, les clauses forfaitaires élevées (par exemple 10 %) liées à la facturation de frais de rappel peuvent être présumées abusives, puisque les clauses forfaitaires sont en principe censées couvrir tous les frais de recouvrement extrajudiciaire.