

Guidelines

pour les installateurs de systèmes d'alarme

Table des matières

_Toc144453450	Introduction.....	3
1.	Quelles informations dois-je fournir au consommateur avant la conclusion du contrat ?	4
2.	Pour les contrats conclus hors de mon établissement (par exemple : chez le consommateur), dois-je fournir des informations particulières ?	6
3.	Quand dois-je établir un devis ou un bon de commande ? Que dois-je obligatoirement mentionner ?	8
4.	Mon entreprise a un site internet et/ou des médias sociaux : quelles mentions doivent y figurer ?.....	9
5.	Quand dois-je remettre le code installateur ?.....	10
6.	Puis-je inclure tout type de clause dans mes contrats ?.....	10
7.	Comment éviter les clauses abusives ?.....	11
7.1.	Clarté.....	11
7.2.	Présomption d'acceptation des conditions générales.....	11
7.3.	Droit de rétractation	12
7.4.	Indemnités en cas de faute du consommateur (par exemple : retard de paiement) ...	12
7.5.	Garantie légale de conformité	13
7.6.	Limitation et exonération de responsabilité.....	15
7.7.	Modification des conditions du contrat ou du prix	17
7.8.	Résiliation du contrat (sans faute de l'autre partie) :.....	17
7.9.	Suspension ou fin du contrat suite à une faute du consommateur	18
7.10.	Désignation du juge compétent	18
8.	Qu'en est-il de l'affichage des prix ?.....	19
9.	Que prévoit la loi en matière d'annonces de réduction de prix ?.....	19
10.	Les pratiques commerciales déloyales sont interdites. De quoi s'agit-il précisément ?	20
11.	Quel est le montant maximal pouvant être payé en espèces ?	21
12.	Puis-je offrir la possibilité d'acheter à crédit ?.....	21
12.1.	Quel type d'inscription dois-je obtenir ?	22
12.2.	Quelles sont les conditions pour obtenir une inscription en tant qu'« agent à titre accessoire » ?.....	22
12.3.	Ai-je d'autres obligations si j'offre la possibilité d'acheter à crédit ?.....	22
12.4.	Quelles sont mes responsabilités en tant qu'« agent à titre accessoire » ?	22
12.5.	Quelle est la réglementation applicable en matière de crédit à la consommation ? ...	23
12.6.	Quelles sont les possibilités de financement que je peux offrir ?.....	23
12.7.	Où trouver des informations sur la législation relative au crédit à la consommation ?	23
13.	Que dois-je faire en cas de plainte d'un consommateur ?	23
14.	Lorsqu'un litige avec un consommateur ne trouve pas de solution à l'amiable, suis-je obligé d'accepter un règlement à l'amiable via une instance tierce ?.....	24
15.	Quelles sont les sanctions en cas d'infraction ?	25

Introduction

De nombreux consommateurs font sécuriser leur logement pour réduire les risques liés aux effractions. Cependant, les consommateurs ne sont pas toujours clairement informés des tarifs ou des conditions avant de conclure un contrat avec un installateur de systèmes d'alarme (par exemple : conséquences en cas de résiliation du contrat, possibilité d'augmentation du prix...). De plus, ces contrats contiennent parfois des clauses qui créent un déséquilibre important entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur.

Ces pratiques sont pourtant contraires au Code de droit économique (CDE), tout comme le fait de recourir à des pratiques commerciales déloyales ou de ne pas traiter les plaintes des consommateurs avec diligence. Il est donc particulièrement important d'être vigilant en la matière, d'autant plus qu'il existe des sanctions de nature pénale en cas d'infraction.

L'objectif de ces guidelines est d'informer les installateurs de systèmes d'alarme sur divers aspects de la législation économique, principalement en matière de protection du consommateur, et de les conseiller à ce sujet.

Il existe également d'autres dispositions légales applicables à ce secteur. Des informations complémentaires sont notamment disponibles sur le site internet du SPF Intérieur : www.besafe.be.

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. Quelles informations dois-je fournir au consommateur avant la conclusion du contrat ?

La loi vous impose d'informer clairement le consommateur, avant la conclusion de tout contrat, sur les éléments suivants¹ :

- la description du bien et/ou du service :
 - les principales caractéristiques du système d'alarme (description du concept) et/ou des services proposés (entretien du système, liaison à une centrale d'alarme, etc.) ;
 - les fonctionnalités (codes et autres données du système, enregistrements vidéo, etc.) ;
Par exemple : de quelles façons le contenu numérique² sera-t-il utilisé ? Le comportement du consommateur sera-t-il observé ? Quelles sont les mesures de protection technique applicables ? Pour bénéficier de toutes les fonctionnalités, faut-il faire des mises à jour ou des achats supplémentaires ?
 - toute compatibilité et interopérabilité pertinentes avec un certain matériel informatique ou certains logiciels, dont vous, en tant qu'entreprise, avez ou devriez raisonnablement avoir connaissance ;
- les obligations légales découlant de l'arrêté royal du 25 avril 2007 fixant les conditions d'installation, d'entretien et d'utilisation des systèmes d'alarme et de gestion de centraux d'alarme. Cela vise notamment :
 - un entretien annuel obligatoire du système d'alarme ;
 - l'enregistrement du système d'alarme, la validation annuelle des données et la communication d'éventuelles modifications via www.policeonweb.be ;
 - l'interdiction de composants pouvant entraver l'intervention efficace des services d'urgence, ou blesser des personnes ;
 - ...
- votre identité : nom, numéro d'entreprise, forme juridique (par exemple : SRL), adresse géographique de votre établissement et siège social ;
- vos données de contact : n° de téléphone et adresse e-mail éventuelle ;
- le prix total du bien et/ou du service, incluant toutes les taxes et tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur³ ;
- les éventuelles modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du service ;
- la date à laquelle vous vous engagez à livrer le bien et/ou prester le service ;
Vu qu'il n'est pas toujours possible de donner une date précise, un délai précis peut être communiqué à la place (par exemple : « dans les 20 jours ouvrables à partir de la commande »). Si vous n'indiquez aucune date dans un contrat de vente, la livraison du bien a lieu au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat⁴ ;
- un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens de consommation (tels que les systèmes d'alarme), les contenus numériques et les services numériques⁵ ;

¹ Art. III.74-III.78, VI.2, XVI.2 et XVI.4 CDE.

² La notion de « contenu numérique » est large : elle vise toute donnée produite et fournie sous forme numérique, comme les programmes informatiques, les applications, les vidéos ou les textes, peu importe comment l'accès à ces données a lieu (téléchargement, accès depuis un support matériel, etc.).

³ Si la nature du bien ou du service empêche raisonnablement de calculer à l'avance son prix, vous devez fournir votre mode de calcul et les éventuels frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou, s'ils ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles.

⁴ Art. VI.43 CDE.

⁵ Les règles relatives à la garantie légale de conformité des biens, contenus numériques et services numériques figurent aux art. 1649bis à 1649nonies et 1701/1 à 1701/19 de l'ancien Code civil.

Il s'agit en premier lieu de la garantie légale et obligatoire pour les biens, incombant au vendeur, qui vise à protéger les consommateurs contre les défauts de conformité, en principe pendant une période de 2 ans à partir de la livraison du bien.

Les défauts dus à une mauvaise installation sont aussi couverts, si l'installation fait partie du contrat de vente et a été effectuée par vous ou sous votre responsabilité, ou si le consommateur a lui-même mal installé le bien en raison de manquements dans les instructions d'installation fournies par vous.

Les règles de garantie pour les biens s'appliquent aussi aux biens comprenant des éléments numériques, et aux contenus numériques ou services numériques qui sont intégrés ou interconnectés avec ces biens, et sont fournis avec ces biens dans le cadre d'un contrat de vente (que ces contenus numériques ou services numériques soient livrés par vous ou par un tiers)⁶. Les règles de garantie des biens s'appliquent donc aussi, par exemple, dans le cas d'un défaut de conformité d'une application installée au préalable dans le système d'alarme.

En outre, depuis le 1^{er} juin 2022, des règles de garantie spécifiques s'appliquent aux contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques (en dehors d'un contrat de vente pour un bien). Ces règles particulières s'appliquent donc par exemple lorsqu'un consommateur télécharge une nouvelle application payante pour un système d'alarme acquis antérieurement.

Important : Vous pouvez vous limiter à rappeler l'existence de cette garantie légale de conformité et renvoyer le consommateur, pour plus de renseignements, vers [le site internet du SPF Economie](#). Si vous souhaitez donner vous-même davantage d'informations, veillez bien à ce qu'elles soient conformes à la loi⁷.

Attention : Ces garanties légales ne doivent pas être confondues avec les garanties commerciales que les vendeurs ou fabricants peuvent offrir, gratuitement ou contre paiement, pour bénéficier d'avantages supplémentaires.

- l'existence – si c'est le cas – de modalités particulières pour le traitement des réclamations, d'un service après-vente offrant un avantage particulier et/ou de garanties commerciales, ainsi que leurs conditions ;
- l'existence d'un éventuel service de plaintes interne, ou service permettant de demander de l'information sur l'exécution d'un contrat déjà conclu, ainsi que son n° de téléphone et son adresse e-mail⁸ ;
- la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat ;

Attention : vous devez indiquer clairement si le contrat concerne une vente ou une location, un leasing, un entretien à durée déterminée ou indéterminée...

- les éventuelles conditions générales de votre entreprise ;
- **Attention :** vous pouvez seulement invoquer vos conditions générales si vous pouvez démontrer :
 - que vous avez donné au consommateur une possibilité réelle et raisonnable de connaître leur contenu au plus tard au moment de la conclusion du contrat (pour un achat dans votre établissement commercial, un simple renvoi vers des conditions générales se trouvant sur votre site internet ne suffit pas) ;
 - que le consommateur les a acceptées de façon certaine (par exemple : par sa signature du contrat reprenant les conditions générales, à côté de laquelle figure la mention qu'il a lu et approuvé les conditions générales).
- les coordonnées de l'autorité de surveillance compétente :
SPF Intérieur – Direction générale Sécurité et Prévention

⁶ En cas de doute sur la question de savoir si la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique intégré ou interconnecté fait partie du contrat de vente, ce contenu numérique ou ce service numérique est présumé relever du contrat de vente (art. 1649bis, § 2 de l'ancien Code civil).

⁷ Les clauses contractuelles diminuant la garantie légale sont en effet interdites, de même que tout autre type d'information trompant le consommateur sur ses droits (voir les points 6.5. et 9. de ces guidelines).

⁸ La dénomination d'un tel service interne ne peut faire référence aux termes « ombuds », « médiation », « conciliation », « arbitrage », « entité qualifiée » ou « règlement extrajudiciaire des litiges ».

Rue du Commerce 96 1040 Bruxelles

T 02 488 34 93 – E-mail: spvcontrole@ibz.be

- l'association professionnelle ou l'organisation professionnelle auprès de laquelle votre entreprise est inscrite.

Tout installateur de systèmes d'alarme doit prendre l'initiative de communiquer ces informations au consommateur avant la conclusion du contrat, sans que le consommateur n'ait à les demander. Vous devez fournir ces informations de façon claire et compréhensible mais la loi laisse une certaine marge de manœuvre quant au mode de communication.

Afin d'éviter les discussions, assurez-vous de pouvoir prouver facilement que vous respectez vos obligations d'information (par exemple : en les communiquant via un support papier ou un autre support que le consommateur pourra conserver, tel qu'un e-mail).

Tous les actes, factures, annonces, publications, lettres, notes de commande, sites Internet et autres documents, sous forme électronique ou non, qui émanent de votre entreprise doivent mentionner le n° d'entreprise⁹ et l'autorisation dont dispose l'entreprise¹⁰. Le logo du SPF Intérieur ne peut pas être utilisé à cet usage.

Il est conseillé, sur les documents qui émanent de votre entreprise, de mentionner aussi le nom du responsable de la conception/offre et le numéro de la carte d'identification qui a été délivré par le SPF Intérieur à cette personne.

2. Pour les contrats conclus hors de mon établissement (par exemple : chez le consommateur), dois-je fournir des informations particulières ?

Si le contrat est conclu en dehors de l'établissement commercial de votre entreprise (par exemple : chez le consommateur), vous devez en effet fournir des informations supplémentaires au consommateur¹¹.

L'un des principaux éléments est le « **droit de rétractation** » du consommateur : sauf exceptions, celui-ci peut renoncer à un contrat conclu hors de l'établissement de l'entreprise, sans devoir se justifier et en ne payant que les frais prévus par le Code de droit économique.

Le droit de rétractation expire après une période de 14 jours calendrier. Pour les contrats de vente, ce délai commence à courir à partir du lendemain du jour de la délivrance du bien¹². Pour les contrats de service, le délai de rétractation commence à courir à partir du lendemain du jour de la conclusion du contrat. Les contrats ayant à la fois pour objet la vente de biens et des services qui y sont liés (installation, entretien, abonnement...) sont en principe considérés comme des contrats de vente.

En la matière, la loi impose de donner les informations suivantes aux consommateurs avant la conclusion d'un contrat¹³ :

- lorsque le droit de rétractation existe, ses conditions, son délai et ses modalités d'exercice ;
Le consommateur doit être informé de façon précise :
 - du point de départ du délai de 14 jours et des manières de communiquer le souhait du consommateur d'exercer son droit de rétractation ;
 - qu'il n'y a aucune obligation de justifier sa décision ;

⁹ Art. III.25 et XII.6 CDE.

¹⁰ Art. 43 de la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière.

¹¹ Art. VI.64 CDE.

¹² Le consommateur peut toutefois aussi se rétracter avant la fourniture (voir considérant 40 de la directive européenne 2011/83 relative aux droits des consommateurs).

¹³ Art. VI.45 CDE.

- des effets de la rétractation ;
- quand et comment le remboursement aura lieu, etc¹⁴.

Vous devez également fournir un modèle de formulaire – en version imprimable – que le consommateur pourra utiliser s'il souhaite se rétracter¹⁵.

Attention : Si vous ne respectez pas ces obligations d'information, la loi prévoit une prolongation du délai de rétractation qui peut aller jusqu'à 12 mois !

- le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien (et l'éventuel démontage/désinstallation par l'entreprise) en cas de rétractation (sauf si l'entreprise accepte de les prendre à sa charge ou si elle a omis d'informer le consommateur qu'il devrait les supporter). Si les biens ne peuvent normalement être renvoyés par la poste en raison de leur nature (par exemple : articles volumineux), le consommateur doit aussi être informé du coût de renvoi¹⁶ ;
- le fait que le consommateur devra payer des frais raisonnables à l'entreprise en cas de rétractation après que la fourniture de service a déjà commencé¹⁷.

Attention : De plus, si un consommateur veut qu'un service commence durant le délai de rétractation, vous devez exiger qu'il en fasse la demande expresse, via un document papier ou un autre support durable !

- l'éventuelle absence de droit de rétractation¹⁸.

Outre ces informations, la loi impose de fournir d'autres informations particulières si le contrat est conclu hors de l'établissement de l'entreprise :

- il est obligatoire d'indiquer une adresse de courrier électronique. Si vous proposez également d'autres moyens de communication en ligne permettant au consommateur de conserver sur un support durable tous les échanges écrits avec vous, y compris la date et l'heure de ces échanges, vous devez en outre fournir des données plus précises sur ces autres moyens. Tous ces moyens de communication doivent permettre au consommateur de prendre rapidement contact avec vous et de communiquer effectivement avec vous ;

¹⁴ Pour satisfaire à vos obligations d'information, vous trouverez dans [l'annexe I du livre VI CDE](#) des informations standardisées sur la rétractation, que vous pouvez utiliser en tant que modèle. Vous trouverez également des informations sur le droit de rétractation sur le [site du SPF Economie](#).

¹⁵ Ce formulaire est disponible sur le [site du SPF Economie](#). Le consommateur a toutefois le droit de ne pas utiliser le formulaire et de faire une autre déclaration exposant clairement son souhait de se rétracter (par exemple par e-mail).

¹⁶ Cette obligation sera respectée si, par exemple, vous spécifiez un transporteur et un prix relatif au coût de renvoi des biens. Si le coût de renvoi des biens ne peut raisonnablement être calculé à l'avance, par exemple parce que vous ne proposez pas d'organiser vous-même le renvoi des biens, vous devrez fournir une déclaration indiquant que ce coût sera exigible et qu'il sera peut-être élevé, assortie d'une estimation raisonnable du coût maximal, qui pourrait se fonder sur le coût de livraison au consommateur. Voyez à ce sujet le considérant 36 de la directive européenne 2011/83 relative aux droits des consommateurs ainsi que le [document d'orientation](#) de la DG Justice de la Commission européenne relatif à cette directive, juin 2021, p. 51-52.

¹⁷ Le consommateur devra vous payer un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il vous a informé de l'exercice du droit de rétractation. Si par exemple, le consommateur a été affilié à une centrale d'alarme pendant 10 jours, il devra payer le prix de ce service pour 10 jours, plus le prix de chaque service supplémentaire reçu pendant cette période (par exemple frais d'installation du système). Le montant à payer par le consommateur est calculé sur la base du prix total convenu dans le contrat. Si celui-ci est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni (art. VI. 71, § 3 CDE). En outre, vous pouvez exiger une indemnisation supplémentaire en cas de dépréciation du système d'alarme (montant à évaluer au cas par cas, en fonction de la dépréciation), sauf si vous avez omis d'informer clairement le consommateur de son droit de rétractation (art. VI.71, § 2 CDE).

¹⁸ Le CDE liste en effet une série d'exceptions au droit de rétractation, notamment pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. En principe, cette exception ne vise toutefois que les biens uniques, produits selon les exigences personnelles du consommateur. À l'inverse, le droit de rétractation s'applique si le consommateur fait un choix parmi des options prédéterminées par l'entreprise ou compose une installation sur la base d'éléments standard. Vous trouverez plus d'informations sur les exceptions au droit de rétractation sur le [site du SPF Economie](#).

- le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité de l'entreprise au nom de laquelle vous agissez ;
- en cas de contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement : le prix total doit inclure le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels ;
- l'existence d'éventuels codes de conduite applicables et comment en obtenir copie ;
- l'éventuelle durée minimale des obligations du consommateur.

Avant la conclusion d'un contrat hors de l'établissement de l'entreprise, la loi impose de donner au consommateur l'ensemble des informations précontractuelles obligatoires (visées aux questions 1 et 2 de ces guidelines) sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable. Ces informations doivent être lisibles, claires et compréhensibles. De plus, vous devez fournir au consommateur une copie du contrat signé ou la confirmation du contrat sur papier ou, moyennant l'accord du consommateur, sur un autre support durable¹⁹.

Notez que si un contrat est conclu dans le stand d'une foire, il sera en principe considéré comme conclu dans l'établissement de l'entreprise (si les consommateurs pouvaient s'attendre, au vu de l'apparence de la foire, à y recevoir des sollicitations commerciales)²⁰. Les obligations particulières reprises dans cette section ne sont alors pas d'application.

Attention : Il n'est pas permis de proposer des systèmes d'alarme ou services de surveillance par téléphone ou par le biais de visites chez des particuliers, sauf à la demande préalable de la personne à visiter²¹. Cela signifie que vous devez pouvoir démontrer que le consommateur a lui-même pris volontairement l'initiative de demander au préalable une visite à son domicile ou un contact téléphonique. Être envoyé par un voisin ne suffit par exemple pas !

3. Quand dois-je établir un devis ou un bon de commande ? Que dois-je obligatoirement mentionner ?

Vous êtes tenu d'établir un devis si le consommateur en fait la demande et que vous êtes disposé à fournir le service²².

Si l'établissement du devis est payant, le consommateur doit en être informé au préalable. À défaut, celui-ci est gratuit.

Vous devez toujours établir un bon de commande lorsque le consommateur paie un acompte²³.

Ces documents doivent contenir certaines données obligatoires :

Pour le **devis**²⁴ :

- le nom et/ou la dénomination sociale, l'adresse et le numéro d'entreprise ;
- la mention de l'autorisation délivrée par le SPF Intérieur à l'entreprise pour exercer en tant qu'entreprise de systèmes d'alarme ;
- le détail et la nature des prestations à effectuer et des fournitures éventuelles (composants à installer, etc.) ;

¹⁹ Art. VI.65 CDE.

²⁰ Voir l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne du 7 août 2018, *Verbraucherzentrale Berlin*, C-485/17.

²¹ Art. 156 de la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière.

²² Art. 16 de l'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication des prix des produits et des services et au bon de commande.

²³ Art. VI.88 CDE.

²⁴ Art. 17 de l'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication des prix des produits et des services et au bon de commande et art. 43 de la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière.

Attention : vous devez indiquer clairement si le contrat concerne une vente ou une location, un leasing, un entretien à durée déterminée ou indéterminée...

- le prix calculé forfaitairement ou le prix déterminable par référence à des critères clairement définis ;
- la date et la durée de validité du devis ;
- l'estimation de la durée de l'installation (jusqu'à la mise en service).

Pour le **bon de commande**²⁵ :

- le nom ou la dénomination, l'adresse et le numéro d'entreprise ;
- la mention de l'autorisation délivrée par le SPF Intérieur à l'entreprise pour exercer en tant qu'entreprise de systèmes d'alarme ;
- la date et le numéro d'ordre du bon ;
- une description permettant l'identification certaine du produit ou service ;

Attention : vous devez indiquer clairement si le contrat concerne une vente ou une location, un leasing, un entretien à durée déterminée ou indéterminée...

- le prix unitaire, la quantité et le prix total ;
- le montant de l'acompte payé ;
- le montant restant à payer ;
- la date ou le délai de la livraison du produit ou de la fourniture du service ;
- la signature du vendeur.

Un devis peut également faire office de bon de commande s'il contient toutes les mentions légales obligatoires du bon de commande.

Recommandation : mentionnez également sur vos devis et/ou bons de commande le nom du vendeur et le numéro de sa carte d'identification du SPF Intérieur.

4. Mon entreprise a un site internet et/ou des médias sociaux : quelles mentions doivent y figurer ?

Si votre entreprise dispose d'un site internet et/ou d'une page sur un réseau social, vous avez l'obligation d'y assurer un accès facile, direct et permanent, pour les consommateurs et autorités compétentes, aux informations suivantes²⁶ :

- la dénomination de votre entreprise ;
- la mention de l'autorisation délivrée par le SPF Intérieur à votre entreprise pour exercer en tant qu'entreprise de systèmes d'alarme ;
- l'adresse géographique où votre entreprise est établie ;
- les coordonnées de votre entreprise, y compris votre adresse de courrier électronique, permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement et efficacement avec vous ;
- votre numéro d'entreprise ;
- les coordonnées de l'autorité de surveillance compétente :
SPF Intérieur – Direction générale Sécurité et Prévention
Rue du Commerce 96 – 1040 Bruxelles (Tél. : 02 488 34 93)
- l'association professionnelle ou l'organisation professionnelle auprès de laquelle vous êtes inscrit ;
- une référence aux règles professionnelles applicables et au moyen d'y accéder ;

²⁵ Art. 19 de l'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication des prix des produits et des services et au bon de commande et art. 43 de la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière.

²⁶ Art. XII.6, § 1^{er} CDE et art. 43 de la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière.

- les codes de conduite auxquels votre entreprise est éventuellement soumise ainsi que les informations permettant de les consulter par voie électronique.

Ces informations peuvent par exemple figurer dans un onglet « contact » ou « mentions légales », visible en permanence.

En plus de ces éléments, il est conseillé de mentionner sur votre site internet toute autre information utile pour le consommateur (par exemple : conditions générales). Lorsqu'un tarif est mentionné, il doit être clair et non ambigu et préciser notamment si les taxes et frais de livraison sont inclus²⁷.

5. Quand dois-je remettre le code installateur ?

Vous devez remettre le code installateur du système d'alarme au propriétaire du système d'alarme au plus tard lors de la livraison de l'installation, sans supplément de prix et sans condition²⁸.

6. Puis-je inclure tout type de clause dans mes contrats ?

Non car la loi prévoit une **interdiction des clauses « abusives »**²⁹.

Une clause est abusive lorsqu'elle crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au désavantage du consommateur. C'est par exemple le cas des clauses qui limitent de façon excessive la responsabilité de votre entreprise.

Une clause peut également être abusive lorsqu'elle enfreint des dispositions légales auxquelles il n'est pas permis de déroger, par exemple en ce qui concerne la remise du code installateur.

Les clauses abusives ne concernent pas la question de savoir si le prix demandé par l'entreprise est raisonnable ou non par rapport au travail fourni. Il ne s'agit pas d'égalité économique mais d'égalité juridique des clauses du contrat.

Le fait qu'une clause manque de clarté est aussi pris en compte lors de l'appréciation de son caractère abusif. De plus, en cas de doute sur le sens d'une clause, c'est l'interprétation la plus favorable au consommateur qui prévaudra.

Le caractère abusif ou non d'une clause doit en principe être apprécié au cas par cas mais la loi contient une « liste noire » de clauses qui sont abusives en toutes circonstances.

Attention : Toute clause abusive est interdite et nulle.

Lorsqu'un juge est saisi d'un litige relatif à des conditions générales, il doit d'office évaluer la légalité des clauses concernées, même si le consommateur ne s'y est pas référé, et éventuellement annuler la ou les clause(s) abusive(s) concernée(s). Le contrat reste contraignant s'il peut subsister sans la ou les clause(s) abusive(s).

²⁷ Art. XII.6, § 2 CDE.

²⁸ Voir l'art. 5 de l'arrêté royal du 25 avril 2007 fixant les conditions d'installation, d'entretien et d'utilisation des systèmes d'alarme et de gestion de centraux d'alarme : « Si un code est nécessaire pour avoir accès aux informations et à la programmation du système d'alarme, l'entreprise de sécurité transmet celui-ci au propriétaire du système d'alarme, sans condition et sans supplément de prix, au plus tard lors de la livraison de l'installation ». Le propriétaire d'un système d'alarme qui était déjà installé le 4 octobre 2007 (date d'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 25 avril 2007) peut obtenir sur simple demande, sans condition et sans supplément de prix, auprès de l'entreprise de systèmes d'alarme (anciennement « entreprise de sécurité ») qui a réalisé l'installation, l'entretien ou la réparation, le code qui est nécessaire pour avoir accès aux informations et à la programmation du système d'alarme (art. 26 de l'AR du 25 avril 2007).

²⁹ Art. I.8, 22°, VI.37, § 1^{er} et VI.82 à VI.84 CDE.

7. Comment éviter les clauses abusives ?

De nombreux sujets sont abordés dans les contrats ou conditions générales des installateurs de systèmes d'alarme (résiliation du contrat, limitations de responsabilité, etc.) et chacun d'entre eux peut donner lieu à d'innombrables variantes de clauses.

Pour apprécier si ces clauses sont abusives ou non, plusieurs éléments doivent en principe être pris en compte, tels que leur contenu mais aussi leur clarté, les circonstances entourant la conclusion du contrat ainsi que les autres clauses du contrat.

Vos clauses sont-elles compréhensibles et équilibrées ? Sont-elles claires et précises ou laissent-elles de la place à des (mauvaises) surprises pour le consommateur ?

Vous trouverez ci-dessous une série de recommandations. En cas de doute quant à la légalité de vos clauses, il peut être utile de faire appel à un conseil juridique³⁰.

7.1. Clarté

Afin de respecter l'obligation de clarté et de lisibilité des clauses et conditions générales, il est recommandé de rédiger celles-ci :

- dans un langage simple et compréhensible pour le consommateur, tout en respectant les nuances de la législation ;
- au moyen de caractères suffisamment grands et contrastés ;
- de façon structurée, en distinguant bien les différentes hypothèses visées et en mettant en avant les points essentiels ;
- en évitant les contradictions (au sein des conditions générales mais aussi entre celles-ci et les informations que vous donnez, par exemple, via une FAQ ou une autre section de votre site internet) ;
- en évitant les références à des dispositions légales qui ont été remplacées³¹.

7.2. Présomption d'acceptation des conditions générales

Une clause est abusive lorsqu'elle présume que le consommateur a accepté les conditions générales, par exemple du fait de sa commande ou du paiement d'un acompte, alors qu'il n'a pas eu de réelle possibilité d'en prendre connaissance avant de conclure le contrat³².

En tant qu'entreprise, vous avez une obligation d'information active. Il est dès lors préférable de s'assurer que le consommateur a eu une réelle possibilité de prendre connaissance de vos conditions générales et qu'il les a acceptées (par exemple : par sa signature du contrat reprenant les conditions générales, à côté de laquelle se trouve la mention qu'il a lu et approuvé les conditions). C'est même nécessaire pour que vos conditions soient applicables. Il est bien possible que le consommateur ne les lise pas, ou pas dans leur totalité, mais il doit en avoir la possibilité.

Si vos conditions générales se trouvent au verso d'un contrat, veillez à ce que le recto l'indique clairement. Renvoyer, dans le contrat, vers les conditions générales figurant sur votre site n'est pas suffisant³³.

³⁰ Les recommandations qui suivent ne remplacent en effet pas une analyse approfondie des clauses de vos contrats, prenant en compte les éventuelles particularités de ces derniers. Par ailleurs, ces recommandations sont données sous réserve de l'appréciation souveraine des cours et tribunaux.

³¹ Si vous souhaitez évoquer les dispositions légales en matière de pratiques du marché et de protection du consommateur, il convient de se référer au livre VI du CDE et non plus à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

³² Art. VI.83, 21° et 26° CDE. Voyez l'avis n° 19 de la Commission des Clauses Abusives (CCA) sur les conditions générales des exploitants de services de téléphonie fixe, p. 11.

³³ Avis n° 19 de la CCA sur les conditions générales des exploitants de services de téléphonie fixe, pp. 9-11.

7.3. Droit de rétractation

Si le contrat est conclu hors de l'établissement commercial de votre entreprise (par exemple : chez le consommateur), le consommateur a en principe un délai de 14 jours calendrier pour renoncer au contrat, sans devoir motiver sa décision et en ne payant que les frais prévus par le Code de droit économique.

En la matière, la loi prévoit des obligations d'information (voir ci-dessus la question 2) mais elle interdit aussi de limiter les droits du consommateur. Lorsque le droit de rétractation s'applique, il est par exemple interdit de donner un délai de renonciation inférieur à 14 jours calendrier ou d'indiquer que le consommateur perdra ce droit dans des hypothèses non prévues par la loi.

Vous pouvez trouver plus d'informations sur le droit de rétractation sur le [site du SPF Economie](#).

7.4. Indemnités en cas de faute du consommateur (par exemple : retard de paiement)

Les clauses fixant des indemnités à charge du consommateur qui commet une faute sont courantes, surtout en cas de retard de paiement. On les appelait auparavant « clauses pénales », mais la loi parle désormais de « clauses indemnitaires »³⁴.

Ces clauses sont valables à certaines conditions :

- **les indemnités prévues ne peuvent être trop élevées ;**

Depuis le 1^{er} septembre 2023, vous devez respecter des règles plus précises qu'auparavant si le consommateur ne paie pas dans les délais prévus³⁵. Vous pouvez 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 %³⁶. 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 vos frais de recouvrement amiable (ex. : frais d'administration, de mise en demeure, etc.). Vous pouvez réclamer une telle indemnité à condition que vous l'ayez expressément prévue (dans vos conditions générales normalement). Les montants maximaux que vous pouvez 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 €, vous pouvez 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, vous ne pouvez prévoir ou réclamer aucun autre montant au consommateur.

³⁴ Art. 5.88. du nouveau Code civil.

³⁵ 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.

³⁶ 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 à votre préjudice potentiel, et donc nulle et interdite³⁷.

- **les clauses indemnitaires doivent être « réciproques ».**

Si vous prévoyez une indemnité à charge du consommateur, vous devez prévoir une indemnité semblable à votre charge lorsque c'est vous qui manquez à l'une de vos obligations principales (sans que les montants de ces indemnités soient nécessairement identiques)³⁸.

Ceci peut par exemple se faire en prévoyant une indemnité raisonnable pour chaque jour de retard ou de prestation non effectuée correctement³⁹. En revanche, il n'est pas suffisant de simplement prévoir que les « sanctions de droit commun » seront applicables en cas de manquement de l'entreprise ni de prévoir uniquement une indemnité à charge de l'entreprise dans le cas d'éventuels remboursements tardifs de sa part⁴⁰.

Attention : en cas de retard de paiement du consommateur, vous devez aussi respecter d'autres règles importantes. Par exemple, vous devez d'abord envoyer au consommateur un rappel gratuit et respecter un certain délai avant de lui réclamer des intérêts de retard et/ou une indemnité⁴¹. Vous trouverez plus d'information à ce sujet sur le [site web du SPF Economie](#).

7.5. Garantie légale de conformité

Afin d'être protégé des défauts de conformité, le consommateur bénéficie d'une garantie légale de conformité pour les biens de consommation achetés à une entreprise (par exemple un système d'alarme). De plus, les règles en matière de garantie pour les biens s'appliquent également aux contenus numériques ou aux services numériques qui sont intégrés ou sont interconnectés avec des biens et qui sont fournis avec ces biens dans le cadre du contrat de vente (que ces contenus numériques ou services numériques soient fournis par le vendeur ou par un tiers)⁴². Par exemple, les règles de garantie des biens s'appliquent donc aussi en cas de défaut de conformité d'une application installée au préalable dans le système d'alarme.

En outre, depuis le 1^{er} juin 2022, les consommateurs bénéficient également d'une garantie légale (avec des règles spécifiques) s'ils concluent un contrat avec une entreprise pour la fourniture de contenus numériques ou de services numériques (en dehors d'un contrat de vente pour un bien). Ces règles particulières s'appliquent donc par exemple lorsqu'un consommateur télécharge une nouvelle application payante pour un système d'alarme acquis antérieurement.

Ces garanties légales ne doivent pas être confondues avec les éventuelles garanties commerciales que proposent certains installateurs et fabricants, moyennant paiement ou non.

Toute clause diminuant les droits du consommateur en ce qui concerne ces garanties légales est interdite. Mieux vaut donc bien connaître les règles applicables en Belgique⁴³, et celles-ci ont été

³⁷ Art. VI.83, 24° CDE.

³⁸ Art. VI.83, 17° CDE.

³⁹ Avis 39 de la CCA sur les clauses pénales et le recouvrement amiable, p. 11 ; avis 37 de la CCA sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services, p. 36.

⁴⁰ Avis 4 de la CCA – Recommandation relative aux clauses pénales, p. 2 ; avis 37 de la CCA sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services, p. 36.

⁴¹ 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.

⁴² En cas de doute sur la question de savoir si la fourniture de contenus numériques ou de services numériques intégrés ou interconnectés fait ou non partie du contrat de vente, ces contenus numériques ou ces services numériques sont présumés relever du contrat de vente (art. 1649bis, § 2 de l'ancien Code civil).

⁴³ Art. VI.83, 14° et VI.97, 7° CDE, à lire conjointement avec les art. 1649 bis à octies de l'ancien Code civil. À noter que la législation européenne prévoit des règles minimales en matière de garantie et permet donc aux États membres d'adopter des règles plus strictes. Il existe donc des différences notables dans les législations des États membres.

modifiées le 1^{er} juin 2022⁴⁴. Les présentes guidelines abordent seulement la garantie légale de conformité des biens, qui s'applique lors de la vente d'un système d'alarme à un consommateur :

- **Défauts couverts par la garantie légale des biens** : la garantie légale protège le consommateur lorsque le bien n'est pas conforme au contrat ou aux attentes que le consommateur pouvait raisonnablement avoir (par exemple : le système d'alarme ne fonctionne pas, il a moins de fonctionnalités que ce qui avait été convenu, etc.).

Il doit s'agir de défauts présents au moment de la fourniture du bien au consommateur, qu'ils soient cachés ou apparents à ce moment-là. Toutefois, il n'y a pas de défaut de conformité si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur a été spécifiquement informé qu'une caractéristique particulière du bien s'écartait « de la norme »⁴⁵ et qu'il a expressément et séparément accepté cet écart lorsqu'il a conclu le contrat.

Les défauts dus à une mauvaise installation par l'entreprise, ou sous sa responsabilité, sont aussi couverts.

- **Délais** : pour les biens neufs, la garantie légale s'applique si le défaut est constaté dans les 2 ans à partir de la livraison. Si un défaut de conformité survient pendant la période de garantie, il est supposé que le défaut existait déjà au moment de la fourniture du bien. En cas de désaccord, c'est au vendeur de prouver le contraire.

S'il s'agit d'un bien comportant des éléments numériques, comme un système d'alarme, le vendeur répond également de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît dans un délai de 2 ans à compter du moment où le bien a été livré. Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant plus de 2 ans, le vendeur répond de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît au cours de la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat de vente⁴⁶. La charge de la preuve quant à la conformité du contenu numérique ou du service numérique pendant la période de fourniture convenue incombe au vendeur, si un défaut de conformité survient pendant cette période.

Le consommateur doit informer le vendeur de l'existence d'un défaut de conformité dans les 2 mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut. Le vendeur et le consommateur peuvent toutefois convenir d'une période plus longue dans le contrat.

Après l'expiration de la période de garantie légale, le consommateur peut encore invoquer les dispositions légales relatives aux vices cachés⁴⁷.

- **Effets** : le consommateur a le choix entre la réparation ou le remplacement du bien, sauf si une option est impossible ou impose des coûts disproportionnés pour le vendeur par rapport à l'autre option.

La réparation ou le remplacement doit avoir lieu gratuitement (ceci inclut également les coûts de transport), dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Dans les cas suivants, le consommateur a toutefois droit à une réduction proportionnelle du prix, ou à une dissolution du contrat (sauf si le défaut est mineur) :

- Le vendeur n'a pas réparé ou remplacé le bien, ou ne l'a pas fait selon les règles⁴⁸ ;
- Le vendeur a refusé la remise en conformité du bien car la réparation et le remplacement sont impossibles ou lui imposeraient des coûts disproportionnés ;

⁴⁴ Pour les ventes qui ont eu lieu avant le 1^{er} juin 2022, les anciennes règles en matière de garantie légale restent applicables. Pour plus d'informations sur la garantie légale, vous pouvez visiter [notre site internet](#).

⁴⁵ Selon les termes de la loi, il s'agit d'informer le consommateur qu'une caractéristique du bien s'écarte « des critères objectifs de conformité ». Ces critères incluent notamment le fait que le bien doit être adapté aux finalités auxquelles serviraient normalement des biens de consommation de même type, et présenter les qualités et d'autres caractéristiques normales pour des biens de même type.

⁴⁶ Art. 1649*quater*, § 1^{er} de l'ancien Code civil.

⁴⁷ Art. 1641 à 1649 de l'ancien Code civil.

⁴⁸ Le vendeur doit reprendre à ses frais les biens remplacés. De plus, lorsqu'une réparation nécessite l'enlèvement des biens qui avaient été installés avant que le défaut de conformité n'apparaisse, ou lorsque ces biens doivent être remplacés, l'obligation de réparer ou de remplacer les biens inclut l'enlèvement des biens non conformes et l'installation des biens de remplacement ou des biens réparés, ou la prise en charge des frais d'enlèvement et d'installation.

- Un défaut réapparaît malgré la tentative du vendeur de mettre les biens en conformité ;
- Le défaut est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat ;
- Le vendeur a déclaré, ou les circonstances démontrent clairement, qu'il ne pourra pas rendre les biens conformes dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Tout remboursement pourra cependant être réduit, pour tenir compte de l'usage conforme que le consommateur a eu du bien depuis sa fourniture. Dans certains cas, le consommateur aura en outre le droit d'exiger des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Attention : Exemples de clauses abusives (à éviter !) :

- « La garantie sur le système installé est d'un an et ne couvre pas les déplacements ni la main-d'œuvre. »
Ceci est abusif car la garantie légale est de 2 ans et implique un remplacement ou une réparation sans frais pour le consommateur.
- « Pas de garantie sur les piles/batteries »
La garantie légale s'applique aussi aux éventuels défauts des accessoires d'un bien, et ne peut donc pas être exclue de façon générale pour les batteries. La garantie légale ne couvre cependant pas l'usure normale des batteries, ni les défauts causés par une utilisation anormale par le consommateur.
- « Vous perdez le bénéfice de la garantie légale en cas d'entretien de votre système par une autre entreprise. »
La garantie légale ne peut être assortie d'aucune condition ou limitation supplémentaire. Un vendeur/installateur ne peut pas refuser de résoudre un problème couvert par la garantie légale. La garantie légale ne couvre toutefois pas les défauts qui seraient causés par un tiers.
- « En cas de défaut de votre système, vous devez nous le signaler dans les 7 jours. »
Ceci est également abusif car le consommateur doit informer le vendeur de l'existence d'un défaut de conformité dans les 2 mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut (le vendeur et le consommateur peuvent toutefois convenir d'une période plus longue dans le contrat). La période légale minimale de 2 mois ne peut être réduite. Vous pouvez toutefois mentionner que le défaut doit de préférence être signalé le plus rapidement possible.
- « En cas de défaut de fabrication, seul le fabricant est responsable du remplacement ou de la réparation du bien. »
Ceci est abusif car c'est votre entreprise qui a vendu le système d'alarme et qui est donc responsable des défauts de conformité vis-à-vis du consommateur.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter les [guidelines du SPF Economie sur la garantie](#).

7.6. Limitation et exonération de responsabilité

La loi interdit de limiter la garantie légale mais prévoit aussi d'autres règles en matière de responsabilité. De façon générale, il est interdit à toute entreprise de :

- se libérer de sa responsabilité en cas de faute volontaire ou de faute lourde de l'entreprise⁴⁹ ;
- s'exonérer de ses responsabilités au cas où elle n'exécuterait pas l'une de ses obligations principales, sauf en cas de force majeure⁵⁰ ;

Attention : Les clauses d'exonération de responsabilité listant des exemples incorrects de cas de force majeure sont abusives. La force majeure est une notion impliquant la réunion de

⁴⁹ Art. VI.83, 13° CDE.

⁵⁰ Art. VI.83, 13° CDE.

plusieurs critères et il est donc conseillé de ne pas lister à l'avance des exemples de cas de force majeure, alors que les circonstances exactes de la situation ne sont pas connues⁵¹.

- fixer un délai déraisonnablement court pour signaler des défauts⁵² ;
- limiter sa responsabilité en cas d'acte ou d'omission causant des dommages corporels ou la mort du consommateur⁵³ ;
- exclure ou 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 contractuelles⁵⁴.

Toute clause revenant à limiter la responsabilité de l'entreprise ou ses engagements de façon large ou floue, sans nuance, est donc susceptible d'être abusive.

Attention : Exemples de clauses abusives en matière de responsabilité (à éviter !) :

- clauses excluant totalement la responsabilité de l'entreprise pour toute une série de dysfonctionnements qui pourraient dans certains cas être dus à sa faute, en tout ou partie (par exemple : non transmission de signaux d'alarme, tout événement indépendant de sa volonté...) ;
- clauses déchargeant l'entreprise de toute responsabilité à partir du moment où le consommateur reçoit le code installateur du système d'alarme⁵⁵ ;
- clauses donnant l'impression que la maintenance du matériel sera assurée gratuitement tout en listant des exclusions tellement nombreuses que cet engagement perd presque tout son sens⁵⁶ ;
- clauses limitant la responsabilité de l'entreprise aux cas où le sinistre est accepté par l'assurance ou calquant sa responsabilité sur les conditions de l'assurance alors que cela implique une limitation excessive de la responsabilité de l'entreprise vis-à-vis du consommateur⁵⁷ ;
- clauses indiquant que l'entreprise n'a qu'une obligation de moyens⁵⁸ ;
- clauses indiquant que les délais de livraison ou d'exécution sont donnés « à titre indicatif » et/ou que les retards ne peuvent donner lieu à la résolution du contrat ou à des dommages et intérêts⁵⁹ ;
- clauses selon lesquelles la livraison du matériel est faite aux risques du consommateur ;
- clauses exigeant que toute réclamation soit faite dans des délais très courts (par exemple : 48h et par lettre recommandée).

⁵¹ Un cas de force majeure est un événement imprévisible et inévitable survenant après la conclusion du contrat, sans qu'une faute puisse être reprochée à l'entreprise, et qui rend impossible l'exécution de ses obligations. Les grèves, retards de fournisseurs ou intempéries ne sont donc pas nécessairement des cas de force majeure. Voyez notamment l'avis 40 de la CCA relatif aux contrats de déménagement, p. 46.

⁵² Art. VI.83, 15° CDE.

⁵³ Art. VI.83, 13° et 25° CDE.

⁵⁴ Art. VI.83, 30° CDE.

⁵⁵ L'entreprise n'est cependant pas responsable des défauts et dysfonctionnements dus à une manipulation erronée par des tiers.

⁵⁶ Recommandation n° 97-01 « Télésurveillance » de la Commission des Clauses Abusives française du 11/06/1997.

⁵⁷ Par exemple, calquer sa responsabilité sur les conditions de l'assurance ne peut en aucun cas aboutir à libérer l'entreprise de sa responsabilité pour des fautes lourdes ou à la limiter pour des actes ou omissions qui causeraient des dommages corporels au consommateur. Voir à ce sujet l'avis 37 de la CCA sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services, p. 26.

⁵⁸ Ceci revient à vider le contrat de son objet car il est de l'essence même de l'activité de l'installateur d'installer un système fonctionnant correctement (obligation de résultat).

⁵⁹ Le consommateur ne peut en effet se retrouver dans une telle incertitude concernant le moment de l'exécution de la prestation du contrat (par exemple : moment de l'installation ou de la mise en œuvre de la surveillance). Ces clauses reviennent à permettre à l'entreprise de fixer unilatéralement les délais de ses prestations et à l'exonérer de sa responsabilité de façon trop large en cas de retard, ce qui est abusif.

7.7. Modification des conditions du contrat ou du prix

Pour les contrats à durée déterminée, l'entreprise ne peut pas se donner la possibilité d'augmenter unilatéralement le prix ou de modifier les conditions du contrat au détriment du consommateur, sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté.

Pour les contrats à durée indéterminée, la loi est plus souple mais le consommateur doit pouvoir, dans un délai raisonnable avant que le nouveau prix ou les nouvelles conditions s'appliquent, mettre fin au contrat sans frais.

Que le contrat soit à durée déterminée ou indéterminée, la loi autorise toutefois les clauses de révision de prix, à condition que celles-ci :

- soient licites⁶⁰ ;
- soient basées sur des éléments qui ne dépendent pas de la seule volonté de l'entreprise ;
- décrivent la méthode de calcul dans le contrat.

Afin d'assurer la clarté d'une clause de révision de prix, il convient d'éviter les références vagues à des « tarifs pouvant évoluer », à un index ou à des formules mathématiques non illustrées par un exemple chiffré. Le consommateur moyen doit pouvoir se faire une idée précise du montant supplémentaire qui pourrait lui être réclamé.

7.8. Résiliation du contrat (sans faute de l'autre partie) :

Si l'une des parties demande la fin du contrat, sans qu'il y ait eu de faute de l'autre partie, il s'agit d'une « résiliation » du contrat. Les règles diffèrent selon qu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée ou indéterminée.

Résiliation d'un contrat à durée déterminée :

Concernant les contrats à durée déterminée, une date de fin a été fixée et les deux parties doivent en principe la respecter. Toutefois, puisque des imprévus sont toujours possibles (par exemple : déménagement), il est fortement recommandé de prévoir le cas où l'une des parties souhaiterait mettre fin au contrat de façon anticipée. Cela évite aussi que les parties se retrouvent liées pendant des périodes excessivement longues.

Pour que de telles clauses soient valables, il est conseillé de respecter ces principes :

- les modalités pour informer l'autre partie de la résiliation anticipée du contrat doivent être très claires (via quel mode de communication, dans quel délai et à partir de quel jour le délai commence à courir) ;
- si une indemnité de résiliation est prévue, celle-ci doit être raisonnable par rapport au préjudice susceptible d'être subi par votre entreprise⁶¹. En cas de force majeure, le consommateur peut résilier sans indemnité ;
- Il est interdit de vous réserver le droit de mettre fin unilatéralement au contrat sans dédommagement pour le consommateur, sauf en cas de force majeure⁶².

Attention : si vos contrats à durée déterminée contiennent **une clause de reconduction tacite** (par exemple : contrats d'un an renouvelés automatiquement si le consommateur ne résilie pas à temps), la loi impose que votre clause :

- figure en caractères gras dans un cadre distinct du texte, au recto de la 1^{re} page du contrat ;

⁶⁰ Voir à ce sujet l'art. 57 de la loi du 30 mars 1976 relative aux mesures de redressement économique.

⁶¹ Par exemple, il peut être abusif de prévoir que le consommateur devra payer, en cas de résiliation, les frais correspondant à la durée restante du contrat. Cela contraint en effet le consommateur à payer pour une prestation qui n'est plus prestée. Voyez l'avis n° 9 de la CCA sur les conditions générales des exploitants de services de téléphonie fixe, p. 7.

⁶² Il arrive que des clauses listent des exemples incorrects de cas de force majeure et puissent dès lors être qualifiées d'abusives. La notion de force majeure implique en effet la réunion de plusieurs critères : il s'agit d'un événement soudain, imprévisible et inévitable qui est indépendant de la volonté des parties. Il est donc préférable de ne pas lister des exemples de cas force majeure et de laisser le juge, si nécessaire, apprécier sur la base des circonstances de fait.

- mentionne les conséquences de la reconduction tacite ainsi que la date ultime à laquelle le consommateur peut s'opposer à la reconduction tacite et les modalités de notification de cette opposition ;
- indique qu'après la 1^{re} reconduction tacite du contrat, le consommateur peut résilier ce contrat, sans indemnité, moyennant le respect d'un délai de préavis de 2 mois au maximum.

Résiliation d'un contrat à durée indéterminée :

Les contrats à durée indéterminée sont des contrats pour lesquels la période d'exécution n'a pas été fixée. Il convient dès lors de prévoir dans le contrat la façon dont une partie peut mettre fin au contrat.

Pour de tels contrats, il est obligatoire de prévoir un délai de préavis raisonnable (un délai de 2 mois semble généralement acceptable). Ce délai devra être respecté lorsqu'une des parties souhaite mettre fin au contrat, sauf en cas de force majeure.

Les modalités à respecter pour informer l'autre partie et le jour à partir duquel le délai de préavis commence à courir doivent être clairement indiqués.

7.9. Suspension ou fin du contrat suite à une faute du consommateur

En cas de faute du consommateur, certaines entreprises se réservent le droit de suspendre le contrat ou d'y mettre fin immédiatement, en prévoyant parfois une indemnité à charge du consommateur.

Par souci d'assurer l'équilibre de ces clauses, il convient de suivre ces principes :

- prévoir l'envoi d'une mise en demeure préalable au consommateur (sauf si les circonstances justifient une action immédiate, par exemple en cas de fortes indications que le consommateur n'a aucune intention de payer)⁶³ ;
- les fautes visées doivent être clairement définies et il ne peut être mis fin au contrat que pour des fautes suffisamment graves⁶⁴ ;
- l'éventuelle indemnité prévue à charge du consommateur ne peut excéder le préjudice susceptible d'être subi par l'entreprise ;
- prévoir des possibilités semblables, en cas de faute grave ou manquements répétés de l'entreprise, pour le consommateur (suspension des paiements et/ou possibilité de mettre fin au contrat). De plus, si une indemnité est mise à charge du consommateur lorsque sa faute amène l'entreprise à mettre fin au contrat, une indemnité du même ordre doit être prévue à charge de l'entreprise dans la situation inverse⁶⁵.

7.10. Désignation du juge compétent

De nombreuses clauses visent à désigner quels tribunaux seront compétents en cas de litige (par exemple : ceux du siège social de l'entreprise).

A cet égard, la loi exige d'abord qu'il y ait un certain lien entre le juge désigné et le litige. En résumé, pour être valable, la clause doit désigner le juge du domicile du défendeur ou celui du lieu de naissance ou d'exécution de l'obligation – ou des obligations – en litige⁶⁶. C'est un premier élément à respecter impérativement si vous souhaitez une telle clause.

⁶³ Avis 9 de la CCA sur les conditions générales pour les abonnements de téléphonie mobile, p. 7.

⁶⁴ Par exemple, il serait abusif de prévoir la possibilité de mettre fin au contrat en cas de retard de paiement de 8 jours. En revanche, une telle mesure apparaît acceptable si le consommateur ne respecte pas la 1^{re} échéance et reste en défaut de payer après avoir reçu un délai supplémentaire, raisonnable, via une mise en demeure.

⁶⁵ Avis 4 de la CCA – Recommandation relative aux clauses pénales, p. 2 ; avis 37 de la CCA sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services, p. 42.

⁶⁶ Art. VI.83, 23° CDE lu conjointement avec l'art. 624 du Code judiciaire.

Ensuite, la Cour de justice de l'Union européenne a souligné le fait que l'accès effectif au juge est primordial pour la protection du consommateur. La Cour plaide dès lors pour que la légalité de ce type de clause soit aussi évaluée sur la base des circonstances de chaque litige, ce qui implique de prendre en compte la difficulté pour le consommateur de venir défendre ses droits devant le juge désigné (distance entre le juge désigné et le consommateur, possibilités de transport, montants en jeu, etc.)⁶⁷.

Même lorsque votre clause ne semble pas *a priori* abusive, elle pourrait donc l'être en fonction des circonstances du litige. Attention que si un juge désigné par une clause se déclare incompétent, par exemple parce qu'il s'estime peu accessible pour le consommateur concerné, cela peut entraîner des frais pour l'entreprise qui a fait citer au lieu en question (par exemple : frais à la suite d'un déplacement inutile de son avocat)⁶⁸.

8. Qu'en est-il de l'affichage des prix ?

Que ce soit en magasin ou en vitrine, le prix des biens exposés en vente doit être indiqué par écrit, de manière non équivoque, lisible et apparente⁶⁹.

Le prix doit être indiqué sur le bien lui-même ou sur son emballage. Il peut aussi être indiqué à proximité immédiate du bien lorsqu'aucun doute ne peut exister concernant le bien auquel le prix se rapporte. Si des biens sont offerts en vente au même prix et exposés ensemble, un seul prix peut être indiqué, même s'il ne s'agit pas de produits identiques, à condition qu'aucun doute ne puisse exister quant aux biens auxquels le prix se rapporte.

Le prix indiqué est le prix total à payer par le consommateur, en ce compris la TVA, toutes autres taxes, ainsi que le coût de tous les services à payer obligatoirement par le consommateur. Si plusieurs tarifs de TVA sont possibles, il est conseillé d'indiquer le prix incluant 21% de TVA, en mentionnant les circonstances dans lesquelles la TVA est de 6% ainsi que le montant avec 6% de TVA.

Si vous disposez d'une boutique en ligne, les mêmes principes sont d'application : le prix total de chaque bien doit être indiqué, de manière claire et non ambiguë.

Attention : Vous ne pouvez facturer aucun coût supplémentaire au consommateur qui paie par carte, peu importe le type (Bancontact, Maestro, MasterCard, Visa...). Cette interdiction vaut tant pour les achats en magasin que sur internet et s'applique aussi à la plupart des virements et domiciliations⁷⁰.

9. Que prévoit la loi en matière d'annonces de réduction de prix ?

Si vous souhaitez annoncer une réduction (par exemple « 10% de réduction », « 100€ de réduction »), vous devez mentionner explicitement le prix de référence (« ancien » prix) et baser votre réduction sur celui-ci. Ce prix de référence doit être le prix le plus bas que vous avez appliqué pendant la période de 30 jours avant la réduction⁷¹.

⁶⁷ Avis 40 de la CCA sur un nouveau contrat type conditions de déménagement consommateurs de la chambre belge des déménageurs, pp. 54-55 et avis 31 de la CCA sur la proposition de loi n° 53/0831 portant réglementation de la compétence territoriale dans les litiges concernant les contrats avec des consommateurs, pp. 9-10.

⁶⁸ Avis 31 de la CCA sur la proposition de loi n° 53/0831 portant réglementation de la compétence territoriale dans les litiges concernant les contrats avec des consommateurs, p. 10.

⁶⁹ Art. VI.3 à VI.7 CDE et art. 2 et 3 de l'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande.

⁷⁰ Art. VII.30, § 3 CDE. Vous trouverez plus d'informations sur le [site du SPF Economie](#).

⁷¹ Art. VI.18 CDE.

En outre, toute entreprise est tenue de se conformer aux dispositions du Code de droit économique sur les pratiques commerciales déloyales⁷². Celles-ci prévoient l'interdiction des pratiques commerciales trompeuses, c'est-à-dire qui peuvent, entre autres, induire en erreur le consommateur sur le prix, son mode de calcul ou l'existence d'un avantage spécifique quant au prix (par exemple donner l'impression qu'une promotion est presque terminée alors que cela n'est pas le cas, donner l'impression qu'il y a une réduction alors que le prix réduit est appliqué depuis longtemps déjà, etc.). Chaque pratique doit être examinée au cas par cas, en tenant compte du contexte et de la manière dont l'annonce est réalisée.

Ces règles s'appliquent quel que soit le canal de communication utilisé (informations données oralement, sur votre site internet, par téléphone, etc.).

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter les [guidelines du SPF Economie sur les annonces de réduction de prix](#). Sur le site internet du SPF Economie, vous trouverez aussi des informations sur les [ventes en liquidation](#), les [ventes en soldes](#) et les [ventes à perte](#).

10. Les pratiques commerciales déloyales sont interdites. De quoi s'agit-il précisément ?

Il s'agit volontairement d'un concept très large, couvrant de nombreuses situations.

En effet, le terme « pratique commerciale » vise toute action ou omission en relation directe avec la promotion, vente ou fourniture d'un produit (par exemple : publicités, informations données oralement ou sur un site internet, etc.). De plus, une pratique commerciale peut être « déloyale » vis-à-vis du consommateur pour différentes raisons : parce qu'elle est trompeuse, agressive ou contraire aux exigences de la diligence professionnelle⁷³.

La législation liste une série de pratiques déloyales en toutes circonstances. Dans les autres cas, il faudra évaluer le contexte, en regardant si la pratique est trompeuse, agressive ou contraire à la diligence professionnelle et si elle a pu influencer la prise de décision du consommateur moyen, avant ou après son achat.

Voici des exemples de pratiques interdites⁷⁴ :

- affirmer que des avis sont envoyés par des consommateurs qui ont utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier si c'est exact ;
Attention : Si vous donnez accès à des avis de consommateurs sur les produits, vous devrez donner les informations permettant d'établir si et comment vous garantissez que ces avis émanent de consommateurs ayant utilisé ou acheté le produit.
- charger une personne d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales, pour promouvoir des produits ;
- afficher un certificat ou label de qualité sans l'autorisation nécessaire (le logo d'un service public fédéral, d'un laboratoire, d'une fédération...);
- prétendre qu'une centrale d'alarme est agréée ou qu'un système d'alarme répond aux exigences légales alors que ce n'est pas le cas ;
- omettre certaines informations essentielles, sur le prix ou les caractéristiques du bien, dans ses communications commerciales invitant le consommateur à faire un achat (dans un catalogue par exemple) ;
- déclarer faussement qu'un bien ne sera disponible sous des conditions particulières que durant une période très limitée, pour obtenir une décision immédiate du consommateur ;

⁷² Voyez les art. VI.92 CDE et suivants et, en particulier, l'art. VI.97, 4° CDE.

⁷³ La diligence professionnelle est définie comme « le niveau de compétence spécialisée et de soins dont l'entreprise est raisonnablement censée faire preuve dans son domaine d'activité vis-à-vis du consommateur, conformément aux usages honnêtes en matière commerciale » (art. I.8, 25° CDE).

⁷⁴ Art. VI.92 et suivants et XV.16 CDE.

- annoncer des offres très avantageuses sans indiquer que l'entreprise ne pourra probablement pas répondre à la demande durant une période et dans des quantités qui soient raisonnables compte tenu des biens concernés, de l'ampleur de la publicité et du prix proposé (« publicité-appât ») ;
- induire en erreur le consommateur concernant ses droits (par exemple : en présentant de façon incorrecte ses droits au titre de la garantie légale) ;
- présenter des droits légaux du consommateur comme s'il s'agissait d'un avantage propre à son entreprise.

Attention : Lorsque vous évoquez la garantie légale, il devrait être clair qu'il s'agit d'une garantie prévue par la législation (« légale »), pas d'un avantage commercial.

En cas d'infraction, la loi prévoit des sanctions pénales mais aussi une sanction civile spécifique : si un contrat est conclu à la suite d'une pratique déloyale, le consommateur aura droit, dans certaines circonstances, au remboursement des sommes payées sans devoir restituer le bien. Dans la plupart des cas, c'est le juge qui pourra décider si cette sanction se justifie (sans préjudice des sanctions de droit commun)⁷⁵.

La loi interdit par ailleurs les pratiques déloyales entre entreprises⁷⁶. Diverses pratiques trompeuses et agressives sont visées, ainsi que tout acte contraire aux pratiques honnêtes du marché par lequel une entreprise porte atteinte ou peut porter atteinte aux intérêts professionnels d'une ou plusieurs entreprise(s).

11. Quel est le montant maximal pouvant être payé en espèces ?

La règle générale est que le paiement en espèces ne peut excéder 3.000 euros. Cette règle s'applique aussi bien aux transactions entre entreprises (B2B) qu'à celles entre entreprises et consommateurs (B2C)⁷⁷.

Cette limite de 3.000 euros s'applique même si le consommateur vous paie en plusieurs fois. De même, si plusieurs achats sont rapprochés dans le temps entre un fournisseur et votre entreprise, la limite des 3.000 euros s'applique pour l'ensemble des dettes liées.

Vous trouverez plus d'informations dans la [brochure du SPF Economie sur les limitations aux paiements et dons en espèces](#).

12. Puis-je offrir la possibilité d'acheter à crédit ?

Il vous est bien évidemment possible de proposer cette solution de paiement aux consommateurs. Cependant, cette activité est strictement réglementée par le livre VII du Code de droit économique.

La législation dispose notamment que l'offre de crédit à la consommation ne peut être proposée que par un prêteur ou un intermédiaire reconnu par les autorités. L'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) est chargée d'autoriser l'exercice de cette activité au préalable. Pour pouvoir être reconnu à titre de prêteur ou d'intermédiaire, il faut répondre à un certain nombre de conditions de solvabilité, d'honorabilité, de formation et/ou d'expérience.

⁷⁵ Art. VI.38 CDE.

⁷⁶ Art. VI.103/1 et suivants CDE.

⁷⁷ Art. 67 et 137 de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces.

12.1. Quel type d'inscription dois-je obtenir ?

S'agissant d'une activité d'intermédiaire en crédit qui est accessoire à la vente et l'installation d'alarmes, vous devez demander une inscription à la FSMA comme « agent à titre accessoire »⁷⁸.

12.2. Quelles sont les conditions pour obtenir une inscription en tant qu'« agent à titre accessoire » ?

Les conditions sont fixées par la FSMA et peuvent être résumées comme suit :

- être une personne morale ou une personne physique ;
- avoir un numéro d'entreprise ;
- avoir votre administration centrale établie en Belgique ;
- payer un coût unique pour l'inscription auprès de la FSMA ;
- fournir la preuve que vous avez conclu une assurance responsabilité civile professionnelle ;
- fournir la preuve que vous adhérez à un règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- donner une adresse de courrier électronique professionnelle ;
- fournir la procuration donnée à la personne qui introduit la demande à votre place, le cas échéant ;
- communiquer à la FSMA le nombre de personnes en contact avec le public et le nombre de responsables de la distribution ;
- signaler avec quels prêteurs agréés ou enregistrés vous travaillez.

Pour le surplus, pour chacune des personnes responsables concernées par l'intermédiation en crédit, vous devez fournir :

- leurs données d'identification ;
- un extrait de casier judiciaire valable ;
- une note explicative qui démontre l'aptitude et l'honorabilité professionnelles (dans la pratique, celle-ci se présente sous la forme d'un questionnaire à compléter) ;
- la preuve des connaissances professionnelles requises.

Pour plus d'informations, veuillez vous référer au [site de la FSMA](https://www.fsma.be) ou adresser vos questions à l'adresse suivante : mcc@fsma.be.

12.3. Ai-je d'autres obligations si j'offre la possibilité d'acheter à crédit ?

En plus des exigences liées à l'inscription en tant qu'« agent à titre accessoire » (voir la question précédente), vous devrez être membre d'Ombudsfin. Vous devez ainsi répondre aux questions tant de l'Ombudsfin que de la FSMA.

Vous devez également respecter l'ensemble de la réglementation relative au crédit à la consommation contrôlée par le SPF Economie et répondre aux demandes de l'Inspection économique en cas de contrôle.

12.4. Quelles sont mes responsabilités en tant qu'« agent à titre accessoire » ?

Dans la pratique, en tant qu'« agent à titre accessoire », vous travaillez en étroite collaboration avec un prêteur légalement inscrit auprès de la FSMA qui vous fournit le support logistique pour offrir ce service à vos clients. Ce contrat de collaboration ne vous soustrait pas à vos obligations de respecter les dispositions légales.

⁷⁸ Pour la définition de cette notion, voyez l'art. I.9, 81° CDE.

12.5. Quelle est la réglementation applicable en matière de crédit à la consommation ?

L'ensemble de la réglementation spécifique au crédit est reprise dans le titre 4 du livre VII du Code de droit économique.

En tant qu'« agent à titre accessoire », les dispositions relatives à la publicité et certaines dispositions relatives à la phase précontractuelle vous concernent plus directement (voyez ci-dessous la question 12.7. « Où trouver des informations sur la législation relative au crédit à la consommation ? »).

Notez que les règles générales relatives aux pratiques du commerce restent d'application pour cette activité (livre VI du Code de droit économique).

12.6. Quelles sont les possibilités de financement que je peux offrir ?

Quatre types de crédit à la consommation sont définis par la loi : la vente à tempérament, le prêt à tempérament, l'ouverture de crédit et le contrat-bail.

12.7. Où trouver des informations sur la législation relative au crédit à la consommation ?

Vous pourrez trouver plus d'informations sur le [site internet du SPF Economie](#).

Si vous avez des questions d'interprétation, le SPF Economie a également mis le [Code annoté du crédit](#) à la disposition du public. Cet outil en ligne contient une discussion par article des dispositions du livre VII du Code de droit économique et des principaux arrêtés d'exécution. Ceci vous permet de connaître la jurisprudence ainsi que l'interprétation et les exigences de l'administration.

Le SPF Economie a également édicté des [guidelines pour la publicité pour le crédit à la consommation dans le secteur automobile](#). Les règles générales reprises dans ces dernières peuvent vous être utiles si vous désirez faire de la publicité pour du prêt/de la vente à tempérament.

Si vous proposez à vos clients de conclure un contrat de crédit en vue de procéder à un achat dans vos locaux, vous êtes soumis à des obligations d'information et de conseil. Ces obligations font l'objet des [guidelines concernant l'évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi d'un crédit à la consommation](#). Très complet, ce document peut vous aider à bien comprendre l'ensemble de vos obligations spécifiques.

13. Que dois-je faire en cas de plainte d'un consommateur ?

En tant qu'entreprise, vous avez l'obligation de répondre aux questions et plaintes des consommateurs dans les plus brefs délais, et ce, avec diligence, dans le but de trouver une solution satisfaisante pour les parties⁷⁹. Le délai n'est pas légalement fixé mais :

- il faut être très rapide (immédiatement ou dans les 48h) pour confirmer au client que sa question ou plainte a été bien réceptionnée et sera examinée dans les plus brefs délais. Il est recommandé d'indiquer dans cet accusé de réception quelle est la personne ou l'adresse de contact ;

⁷⁹ Art. XVI.3 CDE.

- le traitement de la question ou plainte doit avoir lieu dans un délai raisonnable. Le caractère raisonnable doit notamment tenir compte des conséquences que le consommateur pourrait subir aussi longtemps que sa plainte ne sera pas résolue.

Vous devez pouvoir, sur demande de l'autorité de contrôle, prouver concrètement/matériellement (par exemple : traitement papier, électronique,...) que vous traitez rapidement et le plus efficacement possible les questions et plaintes que vous recevez⁸⁰. Vous n'avez pas l'obligation de régler les plaintes reçues mais devez faire des efforts pour parvenir, avec le consommateur, à une solution satisfaisante (faire une ou des propositions, répondre aux questions, communiquer des informations utiles...).

14. Lorsqu'un litige avec un consommateur ne trouve pas de solution à l'amiable, suis-je obligé d'accepter un règlement à l'amiable via une instance tierce ?

Lorsqu'une entreprise et un consommateur ont un litige et ne parviennent pas à le régler entre eux, le consommateur peut faire appel à une instance de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Vous n'êtes pas tenu par la loi d'accepter l'intervention de cette instance tierce, sauf si vous vous y êtes engagé au préalable. Ce sera le cas si vous prévoyez, dans vos conditions générales par exemple, que vous vous engagez à régler vos litiges via le Service de Médiation pour le Consommateur ou avec un autre organisme compétent pour régler les litiges de façon extrajudiciaire.

Si c'est le cas, vous avez alors l'obligation d'en informer le consommateur de manière claire et aisément accessible et vous devez lui communiquer l'adresse du site internet de l'entité concernée ainsi que ses coordonnées (adresse physique, adresse e-mail et n° de téléphone)⁸¹. L'ensemble de ces informations doit être communiqué aux consommateurs avant la conclusion du contrat via :

- le site internet de votre entreprise (à un endroit adapté tel que la rubrique « nous contacter » ou « mentions légales » par exemple) ; et
- vos conditions générales.

Toute entreprise qui s'est engagée à accepter l'intervention d'une entité de règlement extrajudiciaire des litiges doit également donner les informations susmentionnées au consommateur, de sa propre initiative, à chaque fois qu'elle ne parvient pas à régler elle-même un différend dans un délai raisonnable⁸². Vous devez alors indiquer au consommateur si l'entité concernée est « qualifiée »⁸³ ou non. Lorsque l'entité n'est pas qualifiée, les coordonnées du Service de médiation pour le Consommateur doivent obligatoirement être communiquées, de sorte que le consommateur ait la possibilité de s'adresser à une entité dite « qualifiée » :

Service de médiation pour le consommateur

North Gate II
Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1
1000 Bruxelles
Tél. : 02 702 52 20
Fax : 02 808 71 29
E-mail : contact@mediationconsommateur.be

⁸⁰ Art. XVI.2 à XVI.4 CDE.

⁸¹ Art. XVI.4, §§ 1^{er}-2 CDE.

⁸² Art. XVI.4, § 3 CDE.

⁸³ Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges peuvent être « qualifiées », ce qui signifie qu'elles ont été reconnues par le SPF Economie, après introduction d'une demande, comme respectant divers critères de qualité. Le recours à une entité qualifiée garantit plusieurs avantages : la compétence de la personne ou de l'entité en question, la transparence de sa procédure, son accessibilité tarifaire ainsi que le respect de la neutralité, de la confidentialité du processus et des droits des parties. Vous pouvez trouver la liste des entités qualifiées sur le [site du SPF Economie](#).

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

Les infractions sont sanctionnées au pénal par une amende⁸⁴.

L'Inspection économique peut procéder à des enquêtes à la suite d'un signalement reçu via [ConsumerConnect](#) (plateforme destinée aux consommateurs) ou via le [Point de contact](#) (plateforme destinée aux entreprises). Elle peut également lancer une enquête de sa propre initiative ou l'intégrer dans le cadre d'une enquête générale de grande envergure dans le secteur. Les enquêtes peuvent aussi avoir lieu à la demande du ministre ou du parquet.

Si une infraction est constatée, l'Inspection économique dispose principalement des possibilités suivantes :

- donner un avertissement avec une mise en demeure de régulariser la situation ;
- communiquer 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) ;
- infliger une amende administrative.

Le Code de droit économique prévoit également une sanction civile. Si un contrat a été conclu à la suite d'une pratique commerciale déloyale, le juge peut ordonner à l'entreprise de rembourser les sommes payées par le consommateur sans que ce dernier ait à restituer le produit livré⁸⁵.

Le service d'inspection du SPF Intérieur peut aussi procéder à des enquêtes suite à un signalement reçu via le [point de contact](#) ou commencer une enquête de sa propre initiative. Lorsque des infractions à la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière et à ses arrêtés d'exécution sont constatées, différentes mesures peuvent être prises par le SPF Intérieur⁸⁶ :

- un avertissement ;
- un arrangement à l'amiable ;
- une amende administrative.

⁸⁴ Les dispositions pénales les plus pertinentes figurent aux art. XV.70 et XV.83 et suivants du CDE.

⁸⁵ Art. VI.38 CDE.

⁸⁶ Art. 234 et suivants de la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière.