

Guidelines

Conditions générales et clauses abusives dans le secteur des
travaux de rénovation

Table des matières

Introduction	3
1. Quelles informations dois-je donner au consommateur concernant mes conditions générales ?.....	3
2. Qu'est-ce qu'une clause abusive ?.....	4
3. Quelles clauses peuvent être abusives dans le secteur des travaux de rénovation ?.....	5
3.1. Indemnités en cas de retard de paiement du consommateur	5
3.2. Suspension ou résiliation du contrat en cas de retard de paiement du consommateur.....	6
3.3. Indemnités en cas de résiliation du contrat par le consommateur.....	7
3.4. Transfert des risques vers le consommateur (en cas d'incendie, vol, etc.)	7
3.5. Transfert de propriété des biens vers l'acheteur lors du paiement intégral.....	8
3.6. Force majeure et conséquences sur le contrat	8
3.7. Révision du prix	8
3.8. Modification du contrat : travaux supplémentaires	9
3.9. Délais courts imposés au consommateur pour faire des réclamations	9
3.10. Responsabilité pour les vices cachés.....	10
3.11. Délais de livraison et des travaux « purement indicatifs »	11
3.12. Présomption d'acceptation des conditions générales par le consommateur.....	11
3.13. Compétence des tribunaux en cas de litige	12
4. Quelles sanctions en cas d'infraction ?.....	12

Introduction

Les entreprises de travaux de rénovation (carrelages, sanitaires, toitures, électricité, cuisines...) disposent fréquemment de conditions générales. On trouve dans celles-ci toute une série de clauses anticipant certains problèmes ou imprévus : que se passe-t-il si le consommateur paie en retard ou met fin au contrat ? Quelle est la durée de responsabilité de l'entreprise pour les éventuels vices cachés qui seraient découverts ? En cas de force majeure, quelles seront les conséquences sur les obligations de l'entreprise ?

S'il est bien entendu autorisé d'utiliser des conditions générales, le Code de droit économique prévoit plusieurs obligations à ce sujet. De façon générale, toute entreprise disposant de conditions générales doit, d'une part, donner certaines informations au consommateur et, d'autre part, s'abstenir d'y insérer des clauses abusives.

Ces guidelines ont pour but de rappeler aux entreprises les principes à respecter en la matière et d'attirer leur attention sur les conséquences de l'utilisation de clauses abusives. L'objectif est par ailleurs d'examiner des exemples de clauses rencontrées fréquemment dans la pratique et de mettre en évidence les éléments qui peuvent les rendre abusives. Il peut toutefois être utile de faire examiner ses conditions générales par un conseil juridique.

La loi du 9 juillet 1971 réglementant la construction et la vente d'habitations, mieux connue sous le nom de « loi Breyne », ne sera pas abordée. Elle offre une protection étendue aux acheteurs d'un terrain à bâtir ou d'une habitation à construire ou en voie de construction mais ne s'applique pas aux travaux de rénovation visés par ces guidelines. Vous trouverez plus d'informations sur cette loi sur [le site du SPF Economie](#).

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 donner au consommateur concernant mes conditions générales ?

Plusieurs dispositions du Code de droit économique imposent aux entreprises des obligations d'information en lien avec leurs conditions générales, lorsqu'elles en disposent :

- avant de conclure un contrat dans son établissement commercial, toute entreprise qui dispose de conditions générales doit informer clairement le consommateur à ce sujet « compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible »¹ ;
- avant de conclure un contrat à distance ou en dehors de son établissement commercial (ex : au domicile du consommateur), toute entreprise doit également donner une série d'informations au consommateur, notamment concernant les éventuelles modalités de traitement des réclamations (élément parfois repris dans les conditions générales)² ;
- dans tous les cas, quel que soit le type de contrat, la loi prévoit qu'une entreprise qui utilise des conditions générales doit les « mettre à disposition » des consommateurs³.

Il est donc conseillé d'informer clairement le consommateur sur ses conditions générales et de lui remettre une version en papier avant la conclusion du contrat. Ceci est d'autant plus important que les entreprises peuvent uniquement invoquer leurs conditions générales si le consommateur :

¹ Art. VI.2, 7° du Code de droit économique (CDE).

² Art. VI.2, 4°, VI.45, 7° et VI.64, 6° CDE.

³ Art. III.74, § 1^{er}, 9° et III.75 CDE.

- a eu une « **réelle** » **possibilité de connaître les conditions générales et leur contenu** avant la conclusion du contrat ou au plus tard au moment de celle-ci. Un simple renvoi vers les conditions générales ne suffit donc pas : l'attention du consommateur doit être attirée dessus et il doit avoir pu prendre connaissance de ces clauses avant d'être lié par le contrat ;
- a **accepté « en connaissance de cause » les conditions générales** (ex : par sa signature du contrat reprenant les conditions, à côté de laquelle se trouve la mention qu'il a lu et approuvé les conditions).

Notons aussi que toute pratique consistant à omettre de donner des informations essentielles au consommateur, dont il a besoin pour prendre une décision commerciale, peut être considérée comme une omission trompeuse⁴. Lorsqu'un contrat est conclu suite à de telles pratiques, le juge peut notamment ordonner que le consommateur soit remboursé des sommes qu'il a payées, sans restitution à l'entreprise du produit livré⁵.

2. Qu'est-ce qu'une clause abusive ?

Une « clause abusive » vise toute clause dans un contrat entre une entreprise et un consommateur qui, à elle seule ou combinée avec d'autres clauses, crée un **déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur**⁶. Il peut s'agir d'une clause de conditions générales mais également d'une mention dans un bon de commande par exemple.

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 juridique au niveau des dispositions du contrat⁷. Par exemple, une clause selon laquelle le consommateur est redevable d'une indemnité en cas de retard de paiement est abusive si les conditions générales de l'entreprise concernée ne prévoient pas d'indemnité semblable à charge de l'entreprise lorsque c'est elle qui a du retard dans l'exécution de ses obligations.

Le fait qu'une clause soit incompréhensible ou manque de clarté est également pris en compte lors de l'appréciation du caractère abusif d'une clause ou combinaison de clauses⁸. En cas de doute sur le sens d'une clause, c'est l'interprétation la plus favorable au consommateur qui prévaut⁹.

Le Code de droit économique contient par ailleurs une liste de clauses qui doivent être considérées dans tous les cas comme abusives¹⁰.

Toute clause abusive est interdite¹¹ et doit être considérée comme nulle. À ce sujet, la Cour de justice de l'UE a précisé qu'une clause indemnitaire abusive ne peut pas être « modérée » ou « révisée » par un juge. Si une clause prévoyant une indemnité à charge du consommateur est considérée comme abusive par un juge, celui-ci ne peut donc pas en diminuer le montant, la clause devra être purement et simplement écartée¹². Il est donc d'autant plus important de disposer de clauses équilibrées.

Le contrat reste quant à lui contraignant s'il peut subsister sans la ou les clause(s) abusive(s).

⁴ Art. VI.99 CDE.

⁵ Art. VI.38, al. 2 CDE.

⁶ Art. I.8, 22° CDE.

⁷ Art. VI.82, al. 3 CDE.

⁸ Art. VI.82, al. 2 CDE.

⁹ Art. VI.37, § 2 CDE.

¹⁰ Art. VI.83 CDE.

¹¹ Art. VI.84, § 1^{er}, al. 1 CDE.

¹² CJUE, 30 mai 2013, *Asbeek Brusse et de Man Garabito*, C-488/11, pt 60. Notons que les juges peuvent remplacer la clause abusive par l'application de dispositions de droit national supplétives (règles auxquelles il peut être dérogé contractuellement), mais uniquement dans des cas limités où l'écartement pur et simple de la clause abusive aboutirait à une annulation du contrat dans son ensemble qui pénaliserait le consommateur (CJUE, 30 avril 2014, *Kásler*, C-26/13, points 80 et suivants ; CJUE, 21 janvier 2015, *Unicaja Banco s.a*, C-482/13, C-484/13, C-485/13 et C-487/13, pt 33 et CJUE, 11 juin 2015, *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria*, C-602/13, pt 38). Voir à ce sujet N. Vandenberghe, « Les clauses abusives et leurs sanctions », in *Contrats et protection des consommateurs*, sous la dir. de C. Verdure, Limal, Anthemis, 2016, pp. 82-85.

3. Quelles clauses peuvent être abusives dans le secteur des travaux de rénovation ?

De nombreuses thématiques sont abordées dans les conditions générales des entreprises de rénovation (retard de paiement, limitations de responsabilité, etc.) et chacune d'entre elles peut donner lieu à d'innombrables variantes de clauses.

Pour apprécier si celles-ci 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 contrat¹³.

Nous nous focaliserons sur certaines clauses qui apparaissent souvent en pratique et mettrons en évidence les principaux éléments qui peuvent les rendre abusives.

3.1. Indemnités en cas de retard de paiement du consommateur

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 »¹⁴.

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 prévus¹⁵. 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 %¹⁶. 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.

¹³ Art. VI.82, al. 1 CDE.

¹⁴ Art. 5.88. du nouveau Code civil.

¹⁵ 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.

¹⁶ 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 interdite¹⁷.

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

Si vous prévoyez une indemnité à charge du consommateur lorsqu'il paie en retard, vous devez prévoir une indemnité du même ordre à votre charge (sans que les montants de ces indemnités soient nécessairement identiques) lorsque vous n'exécutez pas dans les délais prévus votre obligation principale de réalisation des travaux¹⁸.

Ceci peut se faire en prévoyant une indemnité raisonnable par jour de retard des travaux¹⁹. 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 ou de prévoir uniquement une indemnité à charge de l'entreprise dans le cas d'éventuels remboursements tardifs de sa part²⁰.

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 indemnité²¹. Vous trouverez plus d'information à ce sujet sur le [site web du SPF Economie](#).

3.2. Suspension ou résiliation du contrat en cas de retard de paiement du consommateur

En cas de retard de paiement du consommateur, certaines entreprises se réservent le droit de suspendre les travaux ou encore de résilier le contrat (« clauses résolutoires expresses »), en prévoyant parfois une indemnité à charge du consommateur.

De telles clauses devraient respecter les conditions suivantes :

- prévoir qu'une **mise en demeure préalable** sera envoyée au consommateur²² (à moins que les circonstances soient telles qu'elles justifient une action immédiate, par exemple en cas de **fortes** indications que le consommateur n'a aucune intention de payer) ;
- l'éventuelle indemnité prévue à charge du consommateur **ne peut excéder le préjudice susceptible d'être subi par l'entreprise** (en pratique, les entreprises s'exposent aussi à un abus de droit si elles exigent l'entièreté des indemnités afin d'en retirer un avantage disproportionné par rapport au préjudice réellement subi) ;
- la **réciprocité** doit être respectée, ce qui implique que la clause mentionne des possibilités semblables, en cas de manquement de l'entreprise, pour le consommateur (suspension des paiements et/ou possibilité de résilier le contrat). Si une indemnité est mise à charge du consommateur, une indemnité semblable doit aussi être prévue à charge de l'entreprise²³ ;
- il ne peut être mis fin au contrat que pour des **manquements contractuels suffisamment graves et précisés** dans la clause concernée²⁴. 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 raisonnable si le consommateur ne respecte pas la première échéance et reste en

¹⁷ Art. VI.83, 24° CDE.

¹⁸ Art. VI.83, 17° CDE.

¹⁹ Art. VI.83, 17° CDE; Avis 39 de la Commission des Clauses Abusives (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.

²⁰ Avis 4 de la CCA – Recommandations relatives aux clauses pénales, p. 2 ; Avis 37 de la CCA sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services, p. 36.

²¹ 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.

²² Avis 9 de la CCA sur les conditions générales pour les abonnements de téléphonie mobile, p. 7.

²³ Avis 4 de la CCA – Recommandations relatives aux clauses pénales, p. 2 ; Avis 37 de la CCA sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services, p. 42.

²⁴ Avis 37 de la CCA sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services, pp. 42 et 51.

défaut de payer après avoir reçu un délai supplémentaire, raisonnable, via une mise en demeure.

3.3. Indemnités en cas de résiliation du contrat par le consommateur

Certaines clauses prévoient que le consommateur a la possibilité de résilier le contrat à condition de payer une indemnité à l'entreprise pour ses dépenses et le manque à gagner, évalués forfaitairement par rapport à la valeur du contrat ou des travaux qui n'ont pas été exécutés.

Ces « clauses de résiliation » offrent donc la faculté au consommateur de mettre fin au contrat sans devoir donner de justification et sans qu'il soit question de faute, moyennant une indemnité de résiliation²⁵. Elles sont en principe valables, conformément à l'article 1794 de l'ancien Code civil, mais pourraient être considérées comme abusives si l'indemnité de résiliation prévue est excessive par rapport au préjudice susceptible d'être subi par l'entreprise (manque à gagner inclus).

Attention : certaines clauses doivent être qualifiées de « clause indemnitaire », et non de clause de résiliation.

C'est le cas lorsque la clause prévoit non seulement une indemnité en cas de résiliation du consommateur mais ajoute que l'entreprise se réserve aussi le droit d'exiger l'exécution forcée du contrat en justice (ce qui indique que la résiliation du consommateur est vue par l'entreprise comme le non-respect d'une obligation, pas comme une simple faculté)²⁶. Le contrôle du montant d'indemnité prévu par une telle clause indemnitaire est alors plus strict, celui-ci devant se rapporter uniquement au dommage susceptible d'être subi par l'entreprise en raison de l'inexécution du contrat. De plus, de telles clauses doivent respecter l'exigence de « réciprocité », en prévoyant des possibilités semblables pour le consommateur dans l'hypothèse où c'est l'entreprise qui résilie le contrat.

Qu'il s'agisse de clauses de résiliation ou de clauses indemnitaires, les entreprises s'exposent à un abus de droit si elles réclament l'entièreté des indemnités prévues afin d'en retirer un avantage disproportionné par rapport au préjudice réellement subi (ceci relève de l'appréciation du juge)²⁷.

3.4. Transfert des risques vers le consommateur (en cas d'incendie, vol, etc.)

Certaines clauses prévoient le moment à partir duquel le consommateur supportera les risques de perte des matériaux (ex : incendie) ou de dégâts qui pourraient leur être causés par un tiers (vol, vandalisme, etc.).

En cas de simple livraison de biens, le Code de droit économique prévoit que le transfert des risques a lieu lorsque le consommateur prend physiquement possession des biens, généralement lors de la livraison. En principe, prévoir un transfert des risques vers le consommateur avant la livraison est donc abusif²⁸.

Lorsqu'il s'agit d'un contrat impliquant des travaux, le transfert des risques devrait avoir lieu lors de l'achèvement des travaux ou, au plus tôt, au fur et à mesure de l'incorporation des matériaux. Les clauses prévoyant un transfert des risques antérieur sont susceptibles d'être abusives²⁹.

²⁵ Avis 26 de la CCA sur les clauses contractuelles dans les contrats entre un architecte et son client, pp. 33-34.

²⁶ Voir à ce sujet P. Wéry, « Le contrôle judiciaire relatif aux clauses applicables à un manquement contractuel : un contrôle aux multiples facettes », in *Théorie générale des obligations et contrats spéciaux. Questions choisies*, sous la dir. de P. Wéry, Bruxelles, Larcier, 2016, pp. 182-184.

²⁷ Voir notamment CA Liège, 29 janvier 2015, Fanny D. vs SA Willems ; Avis 26 de la Commission des Clauses Abusives (CCA) sur les clauses contractuelles dans les contrats entre un architecte et son client, p. 34.

²⁸ Art. VI.44 du Code de droit économique.

²⁹ Notons que, pour les contrats auxquels la « loi Breyne » s'applique (loi du 9 juillet 1971 réglementant la construction et la vente d'habitations), le transfert des risques ne peut pas avoir lieu avant la réception provisoire, qui marque l'achèvement des travaux.

3.5. Transfert de propriété des biens vers l'acheteur lors du paiement intégral

Selon certaines clauses, les matériaux resteront la propriété de l'entreprise jusqu'au paiement intégral par le consommateur des factures concernées (en dérogation de l'article 1583 de l'ancien Code civil).

Ces clauses de « réserve de propriété » ne sont pas abusives en soi mais prévoient parfois la possibilité pour l'entreprise de démonter et récupérer les matériaux. Ces clauses devraient alors expressément mentionner que cela pourra uniquement avoir lieu si le consommateur a été mis en demeure de payer, dans un délai raisonnable, et qu'il persiste à ne pas exécuter son obligation.

De telles clauses sont également susceptibles d'être abusives lorsqu'elles prévoient que, en cas de défaut de paiement du consommateur, l'entreprise pourra non seulement récupérer les matériaux mais également garder l'entièreté des montants versés à titre d'acomptes.

3.6. Force majeure et conséquences sur le contrat

Certaines clauses ont pour but d'exonérer l'entreprise, en cas de force majeure, de toute responsabilité ou de certaines de ses responsabilités.

Le Code de droit économique indique ici plusieurs choses :

- en cas de force majeure, une entreprise peut seulement se libérer de sa responsabilité pour toute inexécution d'une de ses obligations principales. Il est en effet compréhensible qu'un cas de force majeure puisse contraindre l'entreprise à suspendre les travaux ou résilier le contrat.
- en revanche, une entreprise ne peut en aucun cas se libérer de sa responsabilité du fait de ses manœuvres frauduleuses visant à tromper l'autre partie (« dol ») ou de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires. Il faut prêter attention à ce qu'il n'y ait aucune ambiguïté à ce sujet, notamment en évitant des clauses générales du type « nous nous exonérons de toute responsabilité en cas de force majeure ».

Il arrive également que des clauses listent des exemples incorrects de cas de force majeure (ex : intempéries, maladie, difficultés d'approvisionnement...) 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 faut dès lors ajouter que toute grève ou circonstance fortuite ne constitue pas nécessairement un cas de force majeure.

Compte tenu de ce qui précède, il est recommandé 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.

3.7. Révision du prix

Certaines clauses prévoient la possibilité de réviser le prix en cas de modification d'éléments tels que les salaires, les charges sociales ou encore le prix des matières premières.

Les clauses de révision du prix sont autorisées par le Code de droit économique mais à plusieurs conditions. Elles doivent :

- être **licites**³⁰ ;
- être basées sur des **éléments qui ne dépendent pas de la seule volonté de l'entreprise**³¹ ;
- décrire explicitement **la méthode de calcul dans le contrat**³².

Comme toute clause, les dispositions prévoyant la possibilité de réviser le prix doivent également être claires et compréhensibles pour le consommateur.

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

³¹ Art. VI.83, 3° du Code de droit économique (CDE).

³² Art. VI.83, 3°, al. 2 CDE lu conjointement avec l'art. VI.83, 2°, al. 2, a) CDE.

3.8. Modification du contrat : travaux supplémentaires

Il arrive que des modifications soient apportées au contrat en cours de travaux, notamment lorsque des travaux supplémentaires sont demandés. Certaines clauses prévoient alors que la demande du consommateur de réaliser des travaux supplémentaires pourra être prouvée par toutes voies de droit.

Afin d'éviter les litiges et les difficultés de preuve pour l'entreprise, il est recommandé d'obtenir du consommateur un **accord écrit** concernant ces travaux supplémentaires et leur coût.

3.9. Délais courts imposés au consommateur pour faire des réclamations

Certaines clauses prévoient que les éventuelles réclamations ou contestations du consommateur concernant les matériaux ou travaux doivent être signalées dans de courts délais pour être considérées (ex : 8 jours après la fin des travaux ou à partir de la date de la facture litigieuse).

De telles clauses, qui reviennent à libérer l'entreprise de toute responsabilité après de brefs délais, ne sont pas acceptables. En effet, sont abusives les clauses qui :

- donnent au consommateur un délai déraisonnablement court pour signaler à l'entreprise des défauts des matériaux ou services concernés³³ ;
- libèrent l'entreprise de sa responsabilité du fait de ses manœuvres frauduleuses visant à tromper l'autre partie (« dol »), de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires ou, sauf en cas de force majeure, du fait de toute inexécution d'une de ses obligations principales³⁴ ;
- exonèrent l'entreprise de sa responsabilité décennale³⁵.

De plus, la garantie légale de conformité pour les biens³⁶ s'applique aux contrats de rénovation pour lesquels la « fourniture du bien » est prépondérante par rapport à la prestation de services (ex : vente et installation de carrelage, de châssis, d'une chaudière, d'une baignoire, etc.)³⁷. Cette garantie légale couvre les défauts de conformité existant lors de la délivrance du bien, apparents ou cachés, qui affectent le bien ou résultent de sa mauvaise installation³⁸. Elle dure 2 ans à partir de la délivrance du bien (mais peut être réduite contractuellement à 1 an, au minimum, pour les biens d'occasion). Si un défaut de conformité apparaît durant la période de garantie, il est présumé que le défaut existait au moment de la délivrance du bien. En cas de désaccord, c'est à l'entreprise d'apporter la preuve du contraire. Lorsque cette garantie s'applique, le consommateur doit informer l'entreprise de l'existence du défaut de conformité dans les 2 mois à partir du jour où le consommateur l'a constaté³⁹. Toute clause contraire à ceci est abusive⁴⁰.

³³ Art. VI.83, 15° CDE.

³⁴ Art. VI.83, 13° CDE.

³⁵ Responsabilité d'ordre public de 10 ans à partir de l'agrément des travaux prévue aux art. 1792 et 2270 de l'ancien Code civil. La responsabilité décennale ne peut être invoquée qu'en cas de vice grave (apparent ou caché) affectant la stabilité ou la solidité d'un gros ouvrage.

³⁶ Art. 1649bis et suivants de l'ancien Code civil. À noter que certaines des règles relatives à la garantie légale ont été adaptées depuis le 1^{er} juin 2022. Les ventes effectuées avant le 1^{er} juin 2022 restent toutefois soumises aux anciennes règles. Pour plus d'information sur la garantie légale, vous pouvez visiter [notre site internet](#).

³⁷ C. Biquet-Mathieu, « La garantie des biens de consommation – Présentation générale », in *La nouvelle garantie des biens de consommation et son environnement légal*, Bruxelles, La Chartre, 2005, pp. 59 et 66. Concernant la question de l'application de la garantie légale aux travaux de rénovation, voyez aussi les arrêts de la Cour de justice de l'UE qui suivent : CJUE, 16 juin 2011, C-65/09 et C-87/09, *Gebr. Weber GmbH contre Jürgen Wittmer et Ingrid Putz contre Medianess Electronics GmbH*; CJUE, 7 septembre 2017, C-247/16, *Heike Schottelius contre Falk Seifert*.

³⁸ Art. 1649ter de l'ancien Code civil. Il n'y a toutefois pas de défaut de conformité au sens de la garantie légale 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 » (les attentes normales que le consommateur pouvait avoir) et que le consommateur a expressément et séparément accepté cet écart lorsqu'il a conclu le contrat.

³⁹ Art. 1649quater, § 2 de l'ancien Code civil. L'entreprise et le consommateur peuvent toutefois convenir d'un délai plus long dans le contrat.

⁴⁰ Art. VI.83, 14° du Code de droit économique (CDE).

Lorsqu'une réception-agrégation des travaux est prévue⁴¹, celle-ci implique que les défauts apparents ont été pris en compte et sont couverts (à l'exception de ceux pouvant engager la responsabilité décennale de l'entreprise). En revanche, une telle réception ne permet en aucun cas à l'entreprise de se libérer de toute responsabilité. Il est donc également trop général et abusif de prévoir que le consommateur ne peut plus faire de « réclamations » après cette réception.

Bien entendu, une clause peut attirer l'attention du consommateur sur le fait qu'il est dans l'intérêt des deux parties qu'il se manifeste au plus vite en cas de réclamation.

3.10. Responsabilité pour les vices cachés

En matière de vices cachés, il faut tout d'abord rappeler qu'une entreprise ne peut en aucun cas limiter sa responsabilité pour les vices qui engagent sa responsabilité décennale⁴².

Reste la question des clauses visant à limiter la responsabilité des entreprises pour les **vices cachés « véniels »**, c'est-à-dire ceux qui ne sont pas couverts par la responsabilité décennale (ex : fissures légères dans les carrelages, défectuosité des plafonnages, infiltrations d'eau dans des menuiseries, fuites dans les canalisations, etc.)⁴³. Ces clauses limitent en général la responsabilité de l'entreprise concernant l'un ou l'autre des éléments suivants :

- la durée de la responsabilité pour les vices cachés véniels ;
- le délai dans lequel le consommateur doit dénoncer le vice caché véniel à l'entreprise à partir de sa découverte ;
- le délai dans lequel le consommateur doit introduire une action en justice à partir de la découverte du vice caché véniel.

De telles clauses ne sont pas interdites en soi mais de nombreuses limites existent, notamment les suivantes :

- l'entreprise ne peut se libérer de sa responsabilité du fait de ses manœuvres frauduleuses visant à tromper l'autre partie (« dol »), de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires ou, sauf en cas de force majeure, du fait de toute inexécution d'une de ses obligations principales ;
- sont abusives les clauses qui fixent un délai déraisonnablement court pour signaler à l'entreprise des défauts dans le produit livré⁴⁴ ;
- sont abusives les clauses qui excluent ou limitent de façon inappropriée les droits légaux du consommateur vis-à-vis de l'entreprise en cas de non-exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse par l'entreprise d'une de ses obligations contractuelles⁴⁵ ;
- sont abusives les clauses qui suppriment ou diminuent la garantie légale de conformité pour les biens. Or, cette garantie s'applique aux contrats de rénovation pour lesquels la « fourniture du bien » est prépondérante par rapport à la prestation de services (ex : vente et installation de carrelage, de châssis, d'une chaudière, d'une baignoire, etc.)⁴⁶. Cette garantie couvre les défauts de conformité existant lors de la délivrance du bien qui affectent le bien ou résultent de sa mauvaise installation⁴⁷. Elle dure 2 ans à partir de la délivrance du bien (mais peut être réduite

⁴¹ Lorsqu'une seule réception est prévue, l'agrégation des travaux a lieu à cette occasion. Lorsque deux réceptions sont prévues (réceptions provisoire et définitive), l'agrégation a lieu lors de réception définitive, sauf si une clause contractuelle confie ce rôle à la réception provisoire.

⁴² Responsabilité d'ordre public de 10 ans à partir de l'agrégation des travaux prévue aux art. 1792 et 2270 de l'ancien Code civil. La responsabilité décennale ne peut être invoquée qu'en cas de vice grave affectant la stabilité ou la solidité d'un gros ouvrage.

⁴³ C. Burette et B. Kohl, « Responsabilité des intervenants à l'acte de construire postérieurement à la réception », in *Les obligations et les moyens d'action en droit de la construction*, Bruxelles, Larcier, 2012, p. 248.

⁴⁴ Art. VI.83, 15° CDE.

⁴⁵ Art. VI.83, 30° du Code de droit économique (CDE).

⁴⁶ C. Biquet-Mathieu, « La garantie des biens de consommation – Présentation générale », in *La nouvelle garantie des biens de consommation et son environnement légal*, Bruxelles, La Charte, 2005, pp. 59 et 66. Concernant la question de l'application de la garantie légale aux travaux de rénovation, voyez aussi les arrêts de la Cour de justice de l'UE qui suivent : CJUE, 16 juin 2011, C-65/09 et C-87/09, *Gebr. Weber GmbH contre Jürgen Wittmer et Ingrid Putz contre Medianess Electronics GmbH* ; CJUE, 7 septembre 2017, C-247/16, *Heike Schottelius contre Falk Seifert*.

⁴⁷ Art. 1649ter de l'ancien Code civil.

contractuellement à 1 an, au minimum, pour les biens d'occasion). Si un défaut de conformité apparaît durant la période de garantie, il est présumé que le défaut existait au moment de la délivrance du bien. En cas de désaccord, c'est à l'entreprise d'apporter la preuve du contraire. Lorsque cette garantie s'applique, le consommateur doit informer l'entreprise de l'existence du défaut de conformité dans les 2 mois à partir du jour où le consommateur l'a constaté⁴⁸ ;

- une clause ne peut créer un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur.

Compte tenu de ces limites, c'est au cas par cas qu'il faut apprécier le caractère abusif ou non d'une clause de limitation de responsabilité pour les vices cachés véniels. Il est donc recommandé de faire appel à un conseil juridique ou de ne pas prévoir de telle clause - afin d'éviter tout risque d'infraction - et de laisser s'appliquer les règles de responsabilité contractuelle du droit commun⁴⁹.

3.11. Délais de livraison et des travaux « purement indicatifs »

Certaines clauses prévoient que les délais de livraison et/ou les délais des travaux renseignés au consommateur sont « purement indicatifs ».

De telles clauses reviennent à exonérer la responsabilité de l'entreprise en cas d'inexécution d'une de ses obligations principales et sont donc abusives⁵⁰.

3.12. Présomption d'acceptation des conditions générales par le consommateur

Selon certaines clauses, le consommateur est présumé avoir accepté les conditions générales de manière « irréfragable » (sans contestation possible), alors que le consommateur n'a pas eu de réelle possibilité d'en prendre connaissance. De telles clauses sont dans tous les cas abusives⁵¹.

D'autres clauses présument que le consommateur a accepté les conditions générales sans indiquer que cette présomption est irréfragable (ex : « le consommateur reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales »). De telles clauses restent toutefois difficiles à contester pour le consommateur et sont dès lors également susceptibles d'être abusives⁵².

Il est donc recommandé aux entreprises d'éviter ce type de clause et de respecter leur obligation d'information claire du consommateur, avant la conclusion du contrat, sur les conditions générales applicables, tout en se ménageant une preuve que le consommateur a eu une réelle possibilité de les connaître et qu'il les a acceptées en connaissance de cause (ex : par sa signature du contrat reprenant les conditions, à côté de laquelle se trouve la mention qu'il a lu et approuvé les conditions).

⁴⁸ Art. 1649*quater*, § 2 de l'ancien Code civil. L'entreprise et le consommateur peuvent toutefois convenir d'un délai plus long dans le contrat.

⁴⁹ Responsabilité basée sur l'art. 1147 de l'ancien Code civil. Celle-ci est en principe de 10 ans à partir de l'agrément des travaux, conformément à l'art. 2262*bis* de l'ancien Code civil, mais ne sera engagée que si le consommateur prouve que le vice était caché au moment de l'agrément des travaux et qu'il résulte d'une faute de l'entrepreneur. Le consommateur a également l'obligation d'introduire son action « en temps utile » à partir de la découverte du vice (ceci relève de l'appréciation du juge).

⁵⁰ Art. VI.83, 13° CDE.

⁵¹ Art. VI.83, 26° CDE.

⁵² Sur la base des art. I.8, 22° et VI.84, § 1^{er}, al. 1 du Code de droit économique (CDE) lus conjointement avec l'art. VI.2, 7° CDE ou en combinaison avec l'art. VI.83, 21° CDE. Voir l'avis 32 de la Commission des Clauses Abusives (CCA) relatif aux clauses visant, dans des contrats d'achat d'un terrain à bâtir, la construction par une entreprise déterminée, p. 11 et l'avis 23 de la CCA, sur les conditions générales dans les contrats entre vidéothèques et consommateurs, pp. 6-7.

3.13. Compétence des tribunaux en cas de litige

Certaines entreprises de travaux de rénovation prévoient une « clause de juridiction » selon laquelle le juge compétent, en cas de litige ne pouvant pas être réglé à l'amiable, sera celui du lieu de leur siège social.

Tout d'abord, de telles clauses sont en principe abusives car elles peuvent aboutir à désigner un juge autre que celui visé par l'article 624, 1°, 2° et 4°, du Code judiciaire⁵³. Ces dispositions du Code judiciaire prévoient en effet la compétence :

- du juge du domicile du défendeur ou d'un des défendeurs ; ou
- du juge du lieu dans lequel les obligations en litige (ou l'une d'elles) sont nées ou dans lequel ces obligations sont, ont été ou doivent être exécutées ; ou
- du juge du lieu où l'huissier de justice a parlé au défendeur si celui-ci ni, le cas échéant, aucun des défendeurs n'a domicile en Belgique ou à l'étranger (cas particulier).

Ensuite, la Cour de justice de l'UE 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 des clauses de juridiction soit 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 par la clause concernée (distance entre le juge désigné et le consommateur, possibilités de transport, montants en jeu dans la procédure, etc.)⁵⁴.

Par conséquent, il est recommandé à toute entreprise de travaux de rénovation qui souhaiterait prévoir une clause de juridiction de rendre possible la compétence du juge du domicile du défendeur et/ou celle du juge du lieu dans lequel les obligations en litige ou l'une d'elles sont nées ou dans lequel elles sont, ont été ou doivent être exécutées.

Attention à ce sujet que, si un juge désigné par une clause se déclare incompetent, 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 (ex : frais à la suite d'un déplacement inutile de son avocat)⁵⁵.

4. Quelles sanctions en cas d'infraction ?

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

Les clauses abusives sont également interdites et les infractions sont sanctionnées pénalement par une amende pouvant aller jusqu'à 80 000 euros (ou jusqu'à 4% du chiffre d'affaires annuel, le montant le plus élevé étant retenu), et même jusqu'à 200 000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé) en cas de mauvaise foi (par ex. quand l'entreprise a déjà été informée de la règle de droit mais néglige toujours de l'appliquer)⁵⁶.

⁵³ Art. VI.83, 23° CDE.

⁵⁴ Avis 40 de la Commission des Clauses Abusives (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.

⁵⁵ 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.

⁵⁶ Les dispositions relatives aux sanctions figurent dans les art. XV.70, XV.83, XV.84, XV.125/2/1 et XV.125/5 CDE.

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

Sanction de niveau 2 : amende pénale allant de 26 à 10.000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 euros à 80.000 euros (ou jusqu'à 4% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

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

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

- adresser un avertissement mettant en demeure de régulariser la situation ;
- transmettre ses constatations au procureur du Roi ;
- recourir à une transaction (proposition d'une somme dont le paiement volontaire et la cessation de l'infraction éteignent l'action publique) ;
- imposer une amende administrative⁵⁷.

Sanction de niveau 3 : amende pénale allant de 26 à 25.000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 euros à 200.000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

⁵⁷ Les montants minimaux et maximaux de l'amende administrative correspondent aux montants minimaux et maximaux respectifs de l'amende pénale sanctionnant le même fait. Les décimes additionnels sont également applicables à ces amendes administratives (art. XV.60/20 CDE).