

Guidelines

Travaux de rénovation et projets CASCO : obligations d'information des entreprises envers les consommateurs

Table des matières

Introduction.....	3
1. Quelles informations dois-je fournir au consommateur avant la conclusion du contrat ?	4
1.1. Description du bien et/ou du service	4
1.2. Identité	5
1.3. Données de contact	5
1.4. Prix total	5
1.5. Modalités de paiement.....	6
1.6. Modalités d'exécution des travaux.....	6
1.7. Responsabilités et garanties.....	6
1.8. Durée du contrat et conditions de résiliation	7
1.9. Conditions générales.....	7
1.10. Manière de fournir les informations	8
2. Pour les contrats conclus hors de mon établissement (ex. : chez le consommateur), dois-je fournir des informations particulières ?.....	8
3. Quand dois-je établir un devis ou un bon de commande ? Que dois-je obligatoirement mentionner ?	11
4. Mon entreprise a un site internet et/ou des médias sociaux : quelles mentions doivent y figurer ?.....	12
5. Puis-je inclure tout type de clause dans mes contrats ?.....	12
6. Les pratiques commerciales déloyales sont interdites. De quoi s'agit-il précisément ?	13
7. Que dois-je faire en cas de plainte d'un consommateur ?	14
8. 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 ?.....	14
9. Quelles sont les sanctions en cas d'infraction ?	15

Introduction

De nombreux consommateurs font appel à des entreprises pour rénover leur logement ou pour des projets « CASCO »¹. Cependant, malgré les montants parfois importants en jeu, il arrive que l'entreprise et le consommateur ne s'informent mutuellement pas assez clairement, ou suffisamment, concernant certains aspects du contrat.

Une bonne communication et collaboration des différentes parties impliquées dans le projet est pourtant indispensable à son bon déroulement :

- Le consommateur devrait veiller à bien se renseigner sur tous les aspects de son projet, identifier ses besoins et donner à l'entreprise des informations claires et complètes concernant ses demandes. Les présentes guidelines ne visent pas les actions à entreprendre par les consommateurs, mais afin de bien préparer un projet de construction ou de rénovation, il peut être conseillé au consommateur de consulter [le guide et la check-list du bâtisseur avisé](#) ;
- L'entreprise devrait informer clairement le consommateur sur toute une série d'éléments, tels que le contenu de son offre et les conditions générales : acompte et tranches de paiement, possibilités de révision du prix, délais de livraison... ;
- Si le projet nécessite un permis d'urbanisme, ce qui arrive souvent dans les projets de rénovation et toujours dans les projets CASCO, l'architecte aidera certainement le consommateur notamment à prendre des décisions, à déterminer le budget nécessaire et à déterminer si un prêt et/ou des primes sont appropriés à cet effet.

La législation, principalement le [Code de droit économique \(CDE\)](#), impose aux entreprises de fournir diverses informations au consommateur. Il est donc particulièrement important que les entreprises soient vigilantes en la matière, d'autant plus qu'il existe des sanctions de nature pénale en cas d'infraction. En outre, la communication d'informations claires et complètes au consommateur lui donne une image plus positive de l'entreprise et peut permettre d'éviter des litiges.

L'objectif de ces guidelines est dès lors d'attirer l'attention des entreprises réalisant des travaux de rénovation et des projets CASCO sur leurs obligations d'information envers le consommateur, et de les éclairer à ce sujet. Ces guidelines évoquent aussi brièvement les règles légales en matière de clauses abusives et de pratiques déloyales, car il est important que les entreprises respectent ces dispositions lorsqu'elles communiquent au consommateur.

Il est possible que vous deviez respecter d'autres obligations d'information, en raison de législations spécifiques applicables à l'une ou l'autre de vos activités, qui ne sont pas mentionnées dans ces guidelines. C'est le cas par exemple des travaux soumis à la loi du 9 juillet 1971 réglementant la construction d'habitation, mieux connue sous le nom de « loi Breyne ». Les dispositions telles que celles encadrant la protection des données personnelles ne seront pas non plus abordées.

Ces guidelines se concentrent par ailleurs sur certains aspects de la législation. Sur le site du SPF Economie, vous trouverez d'autres informations utiles relatives, par exemple, à la [Banque-Carrefour des Entreprises](#), aux [limitations légales des montants pouvant être payés en espèces](#) et aux [conditions générales et clauses abusives dans le secteur des travaux de rénovation](#).

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 Dans le cadre de ces guidelines, il faut entendre par « projet CASCO » tout accord portant sur un nouveau gros œuvre fermé à construire ou en construction, destiné à servir de maison ou d'appartement, éventuellement complété par un ou plusieurs travaux d'achèvement de base, sans que l'ensemble des travaux d'achèvement de base soit terminé.

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

Quel que soit le type de contrat (rénovation de salle de bain, nouveaux châssis, projet CASCO...), la loi vous impose d'informer clairement le consommateur, avant la conclusion du contrat, sur les éléments listés ci-dessous².

1.1. Description du bien et/ou du service

- Les **principales caractéristiques** du/des bien(s) et/ou des services proposés ;

Il s'agit ici d'une description concrète des biens/services concernés.

Dès lors qu'un architecte intervient, ce qui est toujours le cas dans un projet CASCO et sera souvent le cas dans des projets de rénovation profonde, la description concrète des travaux à exécuter se retrouvera dans le cahier des charges établi par l'architecte en concertation avec le maître d'ouvrage et en fonction des souhaits de ce dernier. Dans ce cas, il est cependant important que les parties puissent communiquer si des points de ce cahier des charges ne sont pas clairs. Le cahier des charges est annexé au contrat et en devient partie intégrante.

Au cas où il n'y a pas d'architecte et donc pas de cahier des charges spécifique, vous devez veiller à communiquer les informations dont les consommateurs ont besoin pour prendre une décision en connaissance de cause, par exemple, une brève description par poste de travaux. Idéalement, cette description doit identifier clairement les éléments clés qui étaient à la base de la demande du consommateur et qui vous ont été communiqués (par exemple une rénovation en termes d'accessibilité ou des travaux d'accommodation à un handicap, une rénovation énergétique, etc.) et la manière dont l'offre répond à ces demandes.

À défaut de précision de la part du consommateur, vous prendrez en compte les matériaux standards pour le type de travaux concernés.

Dans certains cas, il est aussi opportun d'attirer l'attention du consommateur sur le fait que tel ou tel élément n'est *pas* inclus dans votre offre.

Un équilibre doit être trouvé entre la nécessité de fournir des informations assez précises et le fait qu'à ce stade aucun contrat n'existe encore. Vous ne devez pas supporter des exigences d'investigation trop poussées, sans être sûr de la conclusion du contrat. Vous pourriez par exemple mentionner qu'en cas de découverte de nouveaux éléments en cours de travaux, le devis pourra être révisé et que le délai pourra être prolongé ou que des travaux supplémentaires pourront être apportés avec l'accord des deux parties.

Prenons l'exemple d'un appel d'offres pour de nouvelles tuiles et d'une réparation imprévue d'une toiture. Supposons que les tuiles d'un bâtiment doivent être remplacées et que l'on découvre pendant la mise en œuvre que la production des tuiles, qui étaient incluses dans l'appel d'offres, a été soudainement arrêtée. Supposons qu'au cours de l'enlèvement des tuiles existantes, on découvre que la charpente est dans un état bien pire que prévu et qu'il est nécessaire de la réparer avant de pouvoir poser les nouvelles tuiles. Dans le premier cas, il s'agit d'une modification de la commande, mais dans le second cas, il s'agit d'un ajout à la commande³. Dans les deux cas, l'accord des parties est nécessaire et il est recommandé de le mettre par écrit.

- Le cas échéant, les **fonctionnalités** des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques (y compris les mesures de protection technique applicables) et toute **compatibilité** et **interopérabilité** pertinentes dont vous, en tant qu'entreprise, avez ou devriez raisonnablement avoir connaissance.

En particulier dans le contexte des installations de maisons intelligentes, il est important que l'entrepreneur et/ou l'architecte (éventuellement en consultation avec l'installateur) examine les

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

³ Avis 2023-1960 de la Commission consultative spéciale Consommation sur la protection du consommateur dans le secteur de la construction, 23 août 2023, pp. 66-67.

aspects de compatibilité et de fonctionnalité des installations avec le consommateur avant la conclusion du contrat.

1.2. Identité

Le **nom** de votre entreprise, le **n° d'entreprise**, la **forme juridique** (par exemple : SRL), l'**adresse géographique** de votre établissement et le **siège social**.

1.3. Données de contact

Le **n° de téléphone** et l'**adresse e-mail** éventuelle de votre entreprise.

1.4. Prix total

- Le **prix total** toutes taxes comprises, et tous les services à payer obligatoirement en supplément, ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du bien/service, le mode de calcul du prix et, le cas échéant, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou, s'ils ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles ;

Il faut donc, à tout le moins, une indication claire du prix et de ce qui est compris ou non dans le prix. Cela implique une brève description par poste de travaux, sauf si le cahier des charges de l'architecte, qui est annexé au contrat, le prévoit déjà.

- Une **clause de révision de prix** peut être prévue dans le contrat ou les conditions générales, ce qui est d'autant plus courant en période de forte augmentation des prix.

Les clauses de révision de prix doivent :

- être **licites**⁴ ;
- être basées sur des **éléments qui ne dépendent pas de la seule volonté de l'entreprise**⁵ ;
- être **claires et compréhensibles**, et décrire explicitement la **méthode de calcul dans le contrat**⁶ ;
- **refléter l'évolution réelle des coûts des travaux** et donc notamment prendre en compte des paramètres qui correspondent à la nature des travaux à exécuter ; et
- ne peuvent être appliquées que si le consommateur a eu **connaissance de la clause** dans le cadre des conditions générales ou du contrat qu'il a accepté.

Exemples de formulations non légales dans les clauses de révision de prix :

- « *En cas d'évolution sensible des prix sur le marché des matériaux, nos prix sont toujours révisables* » : Cette formulation est trop vague pour avoir une quelconque valeur juridique. Elle manque de précisions sur les matériaux concernés, sur la manière dont les prix du marché seront comparés, sur le moment où les prix pourront être révisés, etc.
- « *Attention : les prix indiqués sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés à tout moment pour tenir compte d'une éventuelle augmentation des coûts de la main-d'œuvre et/ou des prix des matériaux* » : Cette formulation est également trop vague.

Remarque : depuis le 1^{er} janvier 2023, le Code civil prévoit qu'un **changement de circonstances** peut entraîner la **renégociation d'un contrat** lorsque plusieurs conditions sont remplies, dont le fait que le changement de circonstances était imprévisible lors de la conclusion du contrat.

Par exemple, la présence de vestiges de guerre dans des endroits où l'on ne s'y attendrait normalement pas est une situation imprévisible, de même que des problèmes d'approvisionnement dus à une guerre.

⁴ Voir à ce sujet l'art. 57 de la loi du 30 mars 1976 relative aux mesures de redressement économique.

⁵ Art. VI.83, 3° CDE.

⁶ Art. VI.83, 3°, al. 2 CDE lu conjointement avec l'art. VI.83, 2°, al. 2, a) CDE.

La question de l'amiante est un exemple typique de débat ou de discussion quant à la question de la prévisibilité et qui s'apprécie en fonction des circonstances concrètes et de l'application des législations régionales.

Conseil : pour éviter tout malentendu, il est conseillé de mentionner dans le détail du prix que celui-ci suppose que le terrain est en bon état et de mettre en évidence les éléments qui ne sont pas inclus dans le prix et les travaux⁷.

1.5. Modalités de paiement

Certaines informations importantes, y compris concernant les **versements intermédiaires** ou les **dépassements de délai**, sont généralement incluses dans les conditions générales.

Concernant les modalités de paiement, afin de mieux informer les consommateurs, il est conseillé d'inclure dans l'offre le **montant de l'acompte** et les **modalités des versements intermédiaires**.

Afin d'éviter les fraudes à la facture, il est aussi conseillé d'inclure le **n° de compte de l'entreprise** dans l'offre et d'indiquer que les paiements ne peuvent être effectués que sur ce n° de compte. En cas d'intervention d'un notaire, le transfert des fonds peut se faire via son compte de tiers.

1.6. Modalités d'exécution des travaux

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 (ex. : « dans les 20 jours ouvrables à partir de la commande »).

Attention : s'agissant des contrats de vente, si vous n'indiquez aucune date dans le contrat, la livraison du bien doit avoir lieu au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat⁸.

La date ou le délai d'exécution peut être soumis à des causes extérieures à l'entrepreneur ou aux personnes à qui il fait appel, c'est-à-dire certaines circonstances imprévisibles, des travaux supplémentaires ou encore des modifications qui peuvent justifier une prolongation de la période d'exécution.

1.7. Responsabilités et garanties

Les responsabilités et garanties qui peuvent s'appliquer dans le cadre du contrat d'entreprise sont les suivantes :

- **Responsabilité décennale**

L'entrepreneur et l'architecte sont responsables des vices qui affectent la stabilité et la solidité du bâtiment pendant 10 ans à dater de la réception-agrégation des travaux.

Il ne s'agit pas d'une garantie, mais d'une responsabilité qui nécessite qu'une faute ait été commise.

- **Responsabilité pour vices cachés véniels**

Après la réception-agrégation des travaux, le maître d'ouvrage peut, dans certains cas, agir contre l'entrepreneur ou l'architecte pour les vices cachés lors de cette réception. La durée de cette responsabilité est souvent prévue dans le contrat. À défaut, elle est de 10 ans.

Il ne s'agit pas d'une garantie, mais d'une responsabilité qui nécessite de rapporter la preuve d'un vice et d'une faute qui est la cause du dommage.

Remarque : vous n'avez pas l'obligation d'informer le consommateur sur la responsabilité décennale ni sur la responsabilité pour vices cachés véniels. Si vous souhaitez toutefois le faire, veuillez bien à fournir des informations correctes au consommateur.

⁷ Avis 2023-1960 de la Commission consultative spéciale Consommation, p. 68.

⁸ Art. VI.43 CDE.

- **Garantie légale**

La garantie légale de conformité s'applique aux contrats de vente de biens de consommation (y compris ceux comprenant des éléments numériques) et vise à protéger les consommateurs contre les défauts de conformité de ces biens, en principe pendant 2 ans à partir de la livraison du bien⁹.

Le contrat de vente d'un bien immobilier et/ou incorporel n'est donc pas soumis à l'application de la garantie légale de conformité (ex. : projets CASCO).

Si des biens mobiliers sont installés et/ou placés chez un client-consommateur, cette garantie de 2 ans concernant la vente au consommateur peut s'appliquer. L'application de la garantie légale aux contrats de rénovation est à apprécier au cas par cas et les cours et tribunaux ont une marge d'appréciation à cet égard. Ainsi, pour les « contrats mixtes » (qui impliquent des biens et des services), il faut regarder les éléments principaux qui constituent le contrat pour savoir s'il s'agit d'un contrat de vente ou de service :

- Si le contrat implique principalement de transférer la propriété de biens, c'est un contrat de vente, même s'il couvre aussi des services connexes (installation, entretien, abonnement...);

Exemples de contrats devant généralement être considérés comme contrats de vente : achat d'une cuisine y compris l'installation au domicile du consommateur, achat d'éléments spécifiques de construction (fenêtres, portes...) y compris leur installation au domicile du consommateur.

- Si le contrat porte principalement sur la prestation d'un service, c'est un contrat de service.

Exemples de contrats devant généralement être considérés comme contrats de service : contrats de réparation, de rénovation et de construction d'une annexe à un bâtiment¹⁰.

Attention : En cas d'application de la garantie légale, vous devez rappeler l'existence de cette garantie légale de conformité et mentionner sa durée. Vous pouvez en outre renvoyer le consommateur, pour plus de renseignements vers [le site internet du SPF Economie](#).

- **Garantie commerciale**

L'entrepreneur ou le fournisseur peuvent offrir des garanties commerciales dont les conditions sont communiquées au consommateur.

1.8. Durée du contrat et conditions de résiliation

La **durée du contrat** ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique (ex. : contrats de maintenance), les **conditions de résiliation du contrat**.

Conseil : vous avez droit à un dédommagement si le consommateur résilie unilatéralement le contrat, sans que ce soit lié à une faute de votre part (article 1794 de l'ancien Code civil). Il est conseillé de le rappeler, même oralement, au consommateur.

1.9. Conditions générales

Vos éventuelles **conditions générales**.

Attention : Vous pouvez invoquer vos conditions générales si :

- le consommateur a la possibilité de connaître leur contenu au plus tard au moment de la conclusion du contrat (un simple renvoi vers des conditions générales se trouvant sur votre site internet ne suffit pas) ; et
- que le consommateur les a acceptées de façon certaine (ex. : par sa signature du contrat reprenant les conditions générales, à côté de laquelle figure la mention qu'il a lu et

⁹ 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 le [site internet du SPF Economie](#).

¹⁰ [Document d'orientation](#) de la DG Justice de la Commission européenne concernant la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, décembre 2021, p. 9.

approuvé les conditions générales, ou via un e-mail dans lequel le consommateur marque son accord avec l'e-mail de l'entreprise reprenant le devis et les conditions générales).

1.10. Manière de fournir les informations

Vous devez prendre l'initiative de communiquer au consommateur les informations listées dans le point 1 de ces guidelines avant la conclusion du contrat.

Vous devez fournir ces informations de façon claire et compréhensible (gardez en tête qu'un jargon technique est souvent source de confusion pour le consommateur et que son architecte peut également l'éclairer), mais **la loi laisse une marge de manœuvre quant au mode de communication**. Pour éviter les discussions, assurez-vous de pouvoir prouver que vous respectez vos obligations d'information en les communiquant via un support papier ou un autre support que le consommateur peut conserver, tel qu'un e-mail. Lorsque vous établissez un devis et/ou un bon de commande, certaines des informations précitées doivent d'ailleurs obligatoirement y être mentionnées (voir le point 3 de ces guidelines).

Conseil : faites aussi en sorte que les communications essentielles entre les parties contractantes affectant l'exécution du contrat passent par un canal de communication durable (par exemple par e-mail). Les problèmes de construction peuvent être évités en communiquant correctement les uns avec les autres !

Notez enfin que 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 votre n° d'entreprise¹¹.

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

Si vous concluez un contrat en présence physique du consommateur ailleurs que dans votre établissement commercial (ex. : au domicile du consommateur), il s'agit d'un contrat « hors établissement », et vous devez alors fournir des informations supplémentaires au consommateur¹².

Remarque : notez bien qu'il ne s'agit pas de contrats « hors établissement » dans les situations suivantes :

- Vous venez chez le consommateur prendre des mesures ou donner une estimation et le contrat n'est conclu que plus tard, dans votre établissement ou au moyen de la communication à distance (ex. : e-mail, téléphone...), après un laps de temps ayant permis au consommateur de réfléchir avant de conclure le contrat (ex. : quelques jours) ;
- Vous concluez un contrat dans un stand que vous tenez dans un salon / une foire et les consommateurs pouvaient s'attendre, au vu de l'apparence du salon / de la foire, à y recevoir des sollicitations commerciales¹³.

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

¹¹ Art. III.25 et XII.6 CDE.

¹² Art. VI.64 CDE.

¹³ Voyez à ce sujet l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne du 7 août 2018, *Verbraucherzentrale Berlin*, C-485/17. Pour plus d'information sur la notion de contrat conclu « hors établissement », voyez aussi le considérant 21 de la directive européenne 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs.

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 bien¹⁴. Pour les contrats de service, le délai commence à courir à partir du lendemain du jour de la conclusion du contrat. Pour les « contrats mixtes » (qui impliquent des biens et des services), il faut regarder les éléments principaux qui constituent le contrat pour savoir s'il s'agit d'un contrat de vente ou de service¹⁵.

En matière de droit de rétractation, la loi impose de donner les informations suivantes aux consommateurs avant la conclusion d'un contrat¹⁶ :

- 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 ;
- des effets de la rétractation ;
- quand et comment le remboursement aura lieu, etc.¹⁷.

Vous devez aussi fournir un modèle de formulaire – en version imprimable – que le consommateur pourra utiliser s'il souhaite se rétracter¹⁸.

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) s'il se rétracte, sauf si vous acceptez de les prendre en charge ou si vous avez 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 renvoi¹⁹ ;
- Le consommateur devra vous payer des frais raisonnables en cas de rétractation après que la fourniture d'un service a déjà commencé²⁰.

¹⁴ Le consommateur peut toutefois aussi se rétracter avant la fourniture du/des bien(s) (voyez le considérant 40 de la directive européenne 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs).

¹⁵ Voir les exemples repris au point 1.7. de ces guidelines, dans le passage relatif à la garantie légale.

¹⁶ Art. VI.45 CDE.

¹⁷ Pour respecter 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 aussi des informations sur le droit de rétractation sur le [site du SPF Economie](#).

¹⁸ 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).

¹⁹ 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, 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 le considérant 36 de la directive européenne 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs ainsi que le [document d'orientation](#) de la DG Justice de la Commission européenne concernant cette directive, décembre 2021, pp. 51-52.

²⁰ 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. 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/des bien(s) (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).

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

- L'éventuelle absence de droit de rétractation²¹.

En effet, le consommateur ne peut parfois pas se rétracter, et vous devez alors l'en informer, notamment dans les cas suivants :

- Pour un contrat de service lorsque le service a été pleinement exécuté, si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et s'il a reconnu qu'il ne pourrait plus se rétracter une fois le contrat pleinement exécuté ;
- Pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés²² ;
- Pour les contrats portant sur la construction d'immeubles neufs et la transformation importante d'immeubles existants²³ ;
- Si le consommateur a expressément demandé de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation (ex. : plomberie, serrurerie...)²⁴.

Outre ces informations, la loi impose de fournir d'autres informations particulières en cas de contrat « hors établissement » :

- Il est obligatoire de mentionner une **adresse de courrier électronique**. Si vous proposez aussi 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 ;
- 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 (ex. : contrat de maintenance) : 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** (ex. : dans le cadre d'un contrat de maintenance). Il s'agit de la période minimale pendant laquelle le consommateur est obligé d'effectuer un paiement, même s'il souhaite résilier le contrat.

Avant la conclusion d'un contrat « hors établissement », la loi vous impose de donner au consommateur l'ensemble des informations précontractuelles obligatoires (visées aux points 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

²¹ Pour plus d'informations sur les exceptions au droit de rétractation, visitez le [site internet du SPF Economie](#).

²² En principe, cette exception au droit de rétractation 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 votre entreprise ou compose une installation sur la base d'éléments standard (pour une cuisine par exemple).

²³ Par « transformation importante », il faut entendre une transformation comparable à la construction d'un nouveau bâtiment, par exemple lorsque seule la façade d'un ancien bâtiment est conservée). En revanche, le consommateur peut se rétracter pour les contrats de service relatifs à la construction d'annexes à des bâtiments (ex. : un garage ou une véranda). Voyez le considérant 26 de la directive européenne 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, ainsi que l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne du 14 mai 2020, *NK contre MS*, C-208/19.

²⁴ Toutefois, si vous fournissez à cette occasion des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires.

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 durable²⁵.

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 service²⁶.

Le devis est établi au stade où vous faites une offre au consommateur, que celui-ci peut accepter ou pas.

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

Une fois le devis accepté par le consommateur, le contrat est conclu.

Lorsque le consommateur paie un acompte, vous devez toujours établir un **bon de commande**²⁷. Il s'agit ici d'un document délivré au consommateur au stade où un contrat est conclu puisqu'il y a paiement d'un acompte.

Vous êtes libre de demander ou non un acompte. Si vous n'en demandez pas, vous n'êtes pas tenu d'établir un bon de commande.

Les devis et les bons de commande sont donc des documents ayant des rôles différents, mais ils doivent tous deux contenir certaines mentions obligatoires.

Pour le **devis**²⁸ :

- Le nom et/ou la dénomination sociale, l'adresse et le n° d'entreprise ;
- Le détail et la nature des prestations à effectuer et des fournitures éventuelles ;
- 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 la prestation.

Pour le **bon de commande**²⁹ :

- Le nom ou la dénomination, l'adresse et le n° d'entreprise ;
- La date et le n° d'ordre du bon ;
- Une description permettant l'identification certaine du bien ou service ;
- 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 bien ou de la fourniture du service ;
- La signature du vendeur.

²⁵ Art. VI.65 CDE.

²⁶ 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.

²⁷ Art. VI.88 CDE.

²⁸ 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.

²⁹ 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.

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

4. Mon entreprise a un site internet et/ou une page sur les 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 suivantes³⁰ :

- La **dénomination de votre entreprise** ;
- 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 **n° d'entreprise** ;
- Le cas échéant :
 - Les coordonnées de votre éventuelle **autorité de surveillance compétente** ;
 - 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 ;
 - 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 », 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 si les taxes et frais de livraison sont inclus³¹.

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

La loi prévoit une **interdiction des clauses « abusives »**³².

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 la responsabilité décennale ;
- prévoient un délai déraisonnablement court pour signaler un défaut (notamment les vices cachés légers) ;
- diminuent ou excluent la garantie légale dans des cas où elle est applicable³³ ;
- limitent ou excluent le droit de rétractation dans des cas où il est applicable³⁴ ;
- prévoient que les délais de livraison sont purement indicatifs ;
- etc.

³⁰ Art. XII.6, § 1^{er} CDE.

³¹ Art. XII.6, § 2 CDE.

³² Art. I.8, 22°, VI.37, § 1^{er} et VI.82 à VI.84 CDE.

³³ Concernant les cas dans lesquels la garantie légale s'applique, voyez le point 1.7. de ces guidelines.

³⁴ Concernant les cas dans lesquels le droit de rétractation s'applique, voyez le point 2 de ces guidelines.

Les clauses abusives ne concernent pas la question de savoir si le prix que vous demandez 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 prévaudra³⁵.

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 circonstances³⁶.

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 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).

Pour plus d'information, vous pouvez consulter nos [guidelines sur les conditions générales et clauses abusives dans le secteur des travaux de rénovation](#) ou le [site internet du SPF Economie](#).

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

Le concept de « pratique commerciale déloyale » est délibérément très large et couvre de nombreuses situations afin de garantir un niveau élevé de protection des consommateurs³⁷.

En effet, le terme « pratique commerciale » vise toute action ou omission en relation directe avec la promotion, vente ou fourniture d'un bien ou service (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 professionnelle³⁸.

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, pendant ou après son achat.

Voici des exemples de pratiques interdites³⁹ :

- affirmer que des avis sont envoyés par des consommateurs qui ont utilisé ou acheté le bien/service, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour le vérifier ;
Attention : Si vous donnez accès à des avis de consommateurs sur des biens/services, vous devrez donner les informations permettant d'établir si et comment vous garantissez que ces avis émanent de consommateurs ayant utilisé ou acheté le bien/service.
- 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 biens/services ;
- afficher un certificat ou label de qualité sans l'autorisation nécessaire (le logo d'un service public fédéral, d'un laboratoire, d'une fédération...);

³⁵ Art. VI.37, § 2 CDE.

³⁶ Art. VI.83 CDE.

³⁷ À noter que la loi interdit aussi les pratiques déloyales entre entreprises (articles VI.103/1 et suivants CDE). 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).

³⁸ 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).

³⁹ Art. VI.92 et suivants et XV.16 CDE.

- omettre certaines informations essentielles, sur le prix ou les caractéristiques du bien/service ;
- déclarer faussement qu'un bien/service ne sera disponible sous des conditions particulières que durant une période très limitée, pour obtenir une décision immédiate du consommateur ;
- induire en erreur le consommateur concernant ses droits (en présentant par exemple de façon incorrecte ses droits au titre de la garantie légale).

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.

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

Il est dans l'intérêt des deux parties de discuter de bonne foi pour trouver une solution amiable (plus rapide et moins onéreuse que la voie judiciaire).

En tant qu'entreprise, vous avez par ailleurs 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 parties⁴⁰. Le délai n'est pas légalement fixé mais :

- vous devez 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 ;
- vous devez **traiter la question ou plainte 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'Inspection économique, prouver concrètement/matériellement (par exemple : traitement papier, électronique,...) que vous traitez rapidement et le plus efficacement possible les questions et plaintes que vous recevez⁴¹. 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...).

Attention : si vous disposez d'un **service de plaintes interne** dans votre entreprise, ou d'un service permettant de demander d'information sur l'exécution d'un contrat déjà conclu, vous devez informer le consommateur du n° de téléphone et de l'adresse e-mail de ce service avant la conclusion du contrat. Par ailleurs, la dénomination d'un tel service interne ne peut faire référence aux termes « ombuds », « médiation », « conciliation », « arbitrage », « entité qualifiée » ou « règlement extrajudiciaire des litiges »⁴².

8. 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 ?

Si vous ne parvenez pas à régler un litige avec un consommateur, celui-ci peut contacter une instance de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Vous n'êtes pas obligé d'accepter l'intervention de cette instance tierce, sauf si vous vous y êtes engagé au préalable. Ce

⁴⁰ Art. XVI.3 CDE.

⁴¹ Art. XVI.2 à XVI.4 CDE.

⁴² Art. XVI.2 CDE.

sera le cas si vous prévoyez dans vos conditions générales que vous vous engagez à régler vos litiges via le [Service de Médiation pour le Consommateur](#)⁴³ et/ou la [Commission de Conciliation Construction](#)⁴⁴, ou avec un autre organisme compétent.

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)⁴⁵. 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.

Les parties peuvent également se mettre d'accord de recourir à une instance tierce au moment de la survenance du litige.

Toute entreprise qui s'est engagée à accepter l'intervention d'une entité de règlement extrajudiciaire des litiges doit aussi 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 raisonnable⁴⁶. Vous devez alors indiquer au consommateur en question si l'entité concernée est « qualifiée »⁴⁷, ce qui est le cas du Service de Médiation pour le Consommateur et de la Commission de Conciliation Construction, ou non. Lorsque l'entité n'est pas qualifiée, vous devez obligatoirement communiquer les coordonnées du Service de médiation pour le Consommateur, afin 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

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

Les infractions au Code de droit économique en matière d'obligations d'information, de pratiques commerciales déloyales et de clauses abusives sont sanctionnées au pénal par une amende⁴⁸.

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.

⁴³ Le Service de Médiation pour le Consommateur intervient gratuitement dans les litiges non techniques (validité d'une clause, paiement d'une facture, etc.).

⁴⁴ La Commission de Conciliation Construction intervient dans tous les litiges techniques (fissures, manque d'étanchéité, etc.). Les services de la Commission de Conciliation Construction ne sont pas gratuits, mais ils coûtent moins cher qu'un procès. Vous trouverez plus d'information sur ses tarifs en visitant son [site internet](#).

⁴⁵ Art. XVI.4, §§ 1^{er}-2 CDE.

⁴⁶ Art. XVI.4, § 3 CDE.

⁴⁷ 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 internet du SPF Economie](#).

⁴⁸ Les dispositions pénales les plus pertinentes figurent aux art. XV.70 et XV.83 et suivants du CDE.

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 vous ordonner de rembourser les sommes payées par le consommateur sans que ce dernier ait à restituer le bien/service concerné⁴⁹.

⁴⁹ Art. VI.38 CDE.