

# Pratiques illégales ou trompeuses : Comment réagir ?

**Que faire quand vous avez acheté un bien sur internet et que vous n'êtes pas satisfait de la qualité ? Pouvez-vous contester une vente d'abonnement GSM quand le vendeur s'est présenté à votre domicile ? Devez-vous renvoyer la marchandise à l'entreprise qui s'évertue à vous envoyer des livres alors que vous n'avez jamais rien commandé ? Les questions ne manquent pas ! Et les solutions sont multiples selon le type d'abus et l'importance du préjudice.**

On parle souvent dans la presse des publicités et pratiques déloyales, des achats forcés, des offres conjointes ou encore des clauses abusives dans les contrats mais le citoyen lambda n'y comprend pas forcément grand-chose. Est-ce légal ou pas ? Et surtout, face à une difficulté concrète, le citoyen ignore généralement si un recours est possible...

Voici le cas de Françoise et Bernard. Voyons ensuite quels sont les moyens de recours dont ils disposent.

*Françoise et Bernard ont 63 ans. Ils viennent de prendre leur retraite. Un matin, ils reçoivent de la société « Multisalons » un courrier qui leur annonce qu'ils ont gagné un super voyage dans les Caraïbes. Pour profiter de ce cadeau, la société les invite à se présenter le week-end suivant aux portes ouvertes du magasin établi à 45 km de leur domicile. La société est spécialisée dans la vente de meubles de salon et annonce organiser des conditions promotionnelles pendant 10 jours. Le courrier précise qu'ils recevront sur place un coupon leur permettant en outre de participer à une grande tombola. Quelle aubaine !*

*Le couple se rend dans le magasin et là-bas, ils reçoivent un accueil personnalisé : ils reçoivent une coupe de vin mousseux et peuvent tester les salons en exposition, vendus à des prix imbattables. Le couple est ensuite pris en charge par un vendeur qui lui explique que pour valider le gain et participer à la tombola, il doit remplir une petite formalité, à savoir signer un document prouvant son passage en magasin. Le couple ne pose pas de question. Pris dans l'ambiance chaleureuse des portes ouvertes, Françoise et Bernard s'exécutent sans difficultés et signent le document rempli par le vendeur, sans repartir avec la moindre information sur le voyage. Après avoir « flashé » sur un nouveau salon en cuir, ils se disent qu'ils reviendront peut-être dans quelques jours pour passer commande...*

*Une fois de retour à la maison, Bernard lit la copie du document qui leur a été remis et se rend compte qu'il s'agit bel et bien d'un bon de commande pour le fameux salon en cuir ! Un acompte de 30% du prix du salon doit être versé dans les 8 jours... Le couple ne comprend pas ce qu'il s'est passé. Ils n'ont jamais réellement voulu acheter un salon neuf ! Le leur est encore en bon état. Vont-ils pouvoir annuler l'achat ?*

## Quels sont les recours possibles ?

Françoise et Bernard ont en fait conclu un contrat de vente classique. Ils ont au préalable reçu de la publicité par courrier.

En principe, lorsque vous faites un achat dans un magasin, vous êtes engagé et vous ne pouvez pas revenir sur votre décision. Le vendeur peut, par geste commercial, procéder à l'échange ou au remboursement de l'achat, mais sans obligation de sa part.

Cependant, dans certains cas, vous disposez d'un délai de rétractation, ce qui signifie que vous avez un **délai de réflexion** pendant lequel vous pouvez renoncer à votre achat ou à votre engagement, sans devoir invoquer un motif, sans frais autres que ceux légalement prévus. C'est le cas pour les contrats conclus avec une agence matrimoniale, une agence immobilière, pour une assurance, une vente à distance (inter-



Equipes Populaires

net, téléphone, etc.), une vente hors établissement (en rue, à domicile, dans les galeries, etc.), un crédit à la consommation et le time-sharing (Il s'agit d'une formule de vacances permettant à un consommateur d'acheter le droit d'occuper, pendant une certaine période, vingt ans par exemple, un logement équipé et meublé comme résidence de vacances, pour une ou plusieurs semaines chaque année, souvent dans des complexes de type club) <sup>(4)</sup>.

### 1. Contestation auprès du vendeur

Tout d'abord, le couple peut contester la vente directement auprès du vendeur, à savoir ici la société « Multisalons ».

Pour ce faire, un simple coup de téléphone ne suffit pas ! Il faut envoyer **un courrier par recommandé avec accusé de réception** à l'adresse du siège social de la société et conserver la preuve de l'envoi.

Parfois, certaines ventes ont lieu dans des magasins « éphémères » qui disparaissent après quelques semaines. C'est le cas typique pour les ventes de meubles en déstockage, ce qui complique l'identification du vendeur.

Alors, comment obtenir l'adresse pour envoyer le courrier ou être certain que celle que l'on a est correcte ? En principe, les coordonnées du siège social de l'entreprise se trouvent sur le bon de commande (ou tout ►

## Sur base de quelle loi contester un achat ou un contrat ?

Les pratiques de commerce (appelées dans le jargon « les pratiques de marché ») sont régies par une récente loi du 21 décembre 2013 qui insère le Livre VI "Pratiques du marché et protection du consommateur" (M.B., 30/05/2014, en vigueur depuis le 31/05/2014) dans le nouveau Code de droit économique (CDE). Ce dernier rassemble toutes les lois applicables tant aux consommateurs qu'au monde des entreprises.

Certains cas particuliers font l'objet de lois spécifiques (crédit à la consommation, services financiers, etc.).

Ce Code établit une interdiction générale des pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs qui sont contraires à la diligence professionnelle et altèrent (ou sont susceptibles d'altérer) le comportement économique des consommateurs (CDE Livre VI art 93).

Elle couvre ainsi certains comportements commerciaux que peuvent avoir des entreprises à l'égard des consommateurs, afin de les convaincre d'acheter leurs produits.

Ces comportements commerciaux peuvent viser des actions, omissions, conduites, démarches ou communications commerciales, y compris la publicité et le marketing en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit au consommateur (CDE Livre I art 8, 23°).

Le Code établit d'ailleurs pour certaines pratiques commerciales déloyales une liste noire des pratiques qui sont réputées, en toutes circonstances, trompeuses (CDE Livre VI art 100) ou agressives (CDE Livre VI art 103) et sont donc nulles.

- ▶ autre document officiel reçu du vendeur) ; chaque entreprise a en effet l'obligation de mentionner son adresse et son numéro d'entreprise sur les documents qu'elle envoie aux consommateurs.

Si ce n'est pas le cas, le seul moyen sûr pour obtenir des informations officielles et actualisées à propos des entreprises est de consulter les données publiques de la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) que l'on trouve facilement sur internet via n'importe quel moteur de recherche. En tapant le nom de l'entreprise ou son numéro d'enregistrement à la BCE, la banque donne une liste complète de résultats et il ne restera plus qu'à vérifier. On aura ainsi la bonne adresse d'envoi. Par contre, si l'on ne trouve pas trace de l'entreprise, c'est déjà mauvais signe !

Dans ce courrier, Françoise et Bernard doivent expliquer le contexte dans lequel ils ont été amenés à se déplacer dans le show-room ; et ils doivent surtout mettre en avant la publicité trompeuse reçue et contester la légalité de la vente pour demander son annulation immédiate...

En l'occurrence, ils ont été victimes d'une pratique commerciale déloyale, trompeuse voire agressive qui les a induits en erreur sur l'intention du vendeur et les a amenés à signer un bon de commande alors qu'ils ne l'auraient pas signé autrement. Sur base d'un courrier annonçant le simple gain d'un voyage et la possibilité de participer à une tombola, sans obligation d'achat apparente, ils ont été amenés à signer insidieusement un bon de commande présenté comme une simple formalité de validation du gain. A côté de cette contestation, d'autres recours sont possibles et peuvent être menés parallèlement, que le vendeur réponde ou non.

## 2. Plainte auprès de l'Inspection économique du SPF Economie

Françoise et Bernard ont également la possibilité d'**introduire une plainte en ligne**, sur le site <http://economie.fgov.be>, qui sera envoyée directement à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie. Ce service public jugera s'il est utile d'entamer une enquête auprès du vendeur ou du secteur concerné (vendeur de biens, prestataires de services), en fonction de différents critères et notamment du préjudice subi.

Le SPF Economie a le pouvoir de faire cesser des pratiques illégales, de retirer l'agrément aux entreprises, d'infliger des amendes civiles et de solliciter des poursuites pénales à l'encontre des professionnels.

Si plusieurs personnes se manifestent pour le même problème rencontré avec la même entreprise,

Equipes Populaires



l'Inspection économique pourrait recouper les informations via les plaintes, avoir son attention attirée par des pratiques illégales de grande échelle et ainsi entamer des poursuites globales.

Si Françoise et Bernard n'ont pas accès à l'internet chez eux, ils peuvent se rendre dans un espace public numérique ou demander à un tiers de porter plainte en leur nom ; il sera alors leur intermédiaire.

## 3. Plainte auprès du service de médiation de l'entreprise ou du secteur d'activités

Si vous rencontrez, comme Françoise et Bernard, un problème avec une entreprise, vous pouvez notamment **faire appel à la médiation**.

En Belgique, il existe plusieurs médiateurs appelés « Ombudsmans » ou services de médiation qui dépendent d'une certaine entreprise, d'un certain secteur ou d'un service public (énergie, pensions, assurances, banque et crédit, télécoms, etc.). Ils ont une compétence régionale ou fédérale.

Vous avez ainsi affaire à un « médiateur », spécialement formé aux techniques de négociation, qui vous aidera à régler le litige **à l'amiable** avec le vendeur, que vous ayez ou non porté plainte au SPF Economie. On pense notamment aux cas où vous avez acheté un produit non conforme, où le bien a été livré tardivement, où la facture reçue est erronée, etc.

Cependant, on constate que ces services ne parviennent souvent pas à traiter les plaintes qui leur sont soumises dans un délai raisonnable, ce qui place le consommateur dans une position inconfortable, notamment lorsqu'un créancier réclame de l'argent et que les intérêts continuent à courir ou encore lorsqu'un service, tel que la télédistribution, a été coupé dans l'attente de la résolution du litige. Faire appel à un médiateur constitue une alternative intéressante à l'action en justice qui est souvent



longue et coûteuse. La liste des médiateurs est disponible sur le site du SPF Economie.

Cependant, dans certains secteurs d'activités (comme celui du meuble) dont la liste est reprise sur le site du SPF Economie, il n'existe pas de médiateur sectoriel attiré. Il est donc conseillé à Françoise et Bernard de passer par la plate-forme de médiation Belmed.

#### **4. Belmed, plate-forme de médiation en ligne**

Depuis quelques années, le SPF Economie a mis en place un outil de médiation en ligne, appelé « Belmed », qui est l'interface de résolution en ligne des litiges extrajudiciaires du SPF Economie. L'intervention se fait **en dehors de toute action judiciaire**.

Ce service s'adresse au consommateur ou professionnel qui a subi un dommage de nature commerciale (un nouveau produit est défectueux après quelques semaines d'utilisation, l'article que vous avez acheté n'est pas conforme à la publicité, le colis que vous avez commandé ne vous est pas parvenu, votre client ne vous a pas réglé le solde de la facture pour la vente d'un bien...).

En remplissant un formulaire précis, vous demandez **l'intervention d'un médiateur agréé** qui analysera votre plainte et prendra contact avec l'entreprise pour tenter de régler le litige.

Cette plate-forme s'ajoute aux autres services de médiation déjà créés par les entreprises (publiques ou privées) ou secteurs d'activités visés au point 1.3.

Si vous n'avez pas accès à l'internet chez vous, vous pouvez vous rendre dans un espace public numérique ou demander à un tiers de porter plainte en votre nom ; il sera votre intermédiaire.

Attention ! L'utilisation de Belmed est gratuite mais le service lié à la médiation peut être payant. Le montant de la rémunération et sa répartition entre les parties impliquées diffèrent en fonction de l'instance concernée. Les conditions financières vous seront soumises au préalable.

A noter aussi qu'il existe le Centre européen des consommateurs (CEC) qui vous informe de vos droits en tant que consommateur et vous offre une aide **transfrontalière** en cas de litige portant sur l'achat d'un bien ou d'un service dans un autre Etat membre

de l'UE, en Norvège ou en Islande. Ses services sont gratuits. Le CEC n'est pas compétent pour les litiges opposant des consommateurs belges à des professionnels belges.

#### **5. Recours en justice**

Si après toutes ces démarches à l'amiable, Françoise et Bernard ne parviennent pas à obtenir gain de cause ou si la solution qu'on leur propose ne les satisfait pas entièrement, ils peuvent toujours **agir en justice** et prouver qu'ils ont été trompés.

Deux arguments sont envisageables. D'une part, ils peuvent demander au tribunal compétent qu'il déclare illégale la pratique commerciale utilisée par le vendeur de salons, sur base du livre VI du Code de droit économique précité, et annule ainsi le contrat de vente. D'autre part, le couple peut solliciter des dommages et intérêts en invoquant la responsabilité civile de l'entreprise, pour autant qu'il ait subi un dommage (financier, moral ou autre) en lien avec une faute commise par l'entreprise. Cela pourrait être le cas si, par exemple, le couple avait déjà pris des dispositions par rapport au voyage.

Pour ce faire, Françoise et Bernard peuvent tout d'abord solliciter une première consultation auprès d'un avocat (25 €) pour donner un avis préalable sur un problème, ce qui permet de limiter les frais. Ils peuvent se renseigner auprès du Bureau d'aide juridique le plus proche pour obtenir les coordonnées des avocats concernés.

S'ils ont de réelles chances d'obtenir gain de cause et décident d'aller plus loin, ils auront également besoin d'un avocat pour introduire la procédure en justice. Il leur est vivement conseillé de se renseigner à l'avance sur les honoraires pratiqués par l'avocat. Une convention d'honoraires peut ainsi être signée pour éviter certaines surprises.

Les frais de justice (frais de citation d'huissier, frais de greffe...) de même que les frais et honoraires d'avocat pourront au final être réclamés au vendeur, dans le cas où ce dernier perdrait le procès. Mais chacun sait que l'accès à la justice est difficile pour les consommateurs les plus défavorisés qui soit ne connaissent pas leurs droits, soit n'osent pas ou ne sont pas en mesure de les faire valoir, éprouvant notamment des difficultés à se faire comprendre et à écrire.

Le coût financier est également un frein important : Lorsque l'enjeu financier est peu élevé (et c'est souvent le cas dans les litiges de consommation qui portent sur des montants peu importants), une procédure n'est généralement pas conseillée. Le déséquilibre ainsi créé par certains contrats au détriment du consommateur n'en est que plus creusé. ►

- Dans certains cas, le recours à la Class action (ou action en réparation collective) pourra désormais être envisagée, même si elle n'apportera pas de solution à tous les problèmes individuels des consommateurs.

### 6. Action en réparation collective

Imaginons que Françoise et Bernard apprennent par la presse qu'ils ne sont pas les seules victimes des pratiques de « Multisalons »... et parviennent à prendre contact avec d'autres malheureux acheteurs (via la police, des forums de discussions, etc).

Ils pourraient décider de mutualiser leurs moyens et d'**agir ensemble en justice** pour obtenir une indemnisation. Les chances d'aboutir à une solution positive seraient ainsi multipliées !

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2014, c'est tout à fait possible en droit belge !

Une récente loi rend en effet légale l'action en répara-

tion collective au profit des consommateurs qui souhaitent obtenir la réparation d'un dommage subi en raison de la violation par une entreprise d'une de ses obligations contractuelles ou de l'un des règlements européens ou de l'une des dispositions légales limitativement énumérées par la loi (loi du 28 mars 2014 portant insertion d'un titre 2 "De l'action en réparation collective" au livre XVII "Procédures juridictionnelles particulières" du Code de droit économique, M.B. 29/04/2014). ■

**Marie Vandebroeck,**

juriste-coordinatrice au MEDENAM, Centre de référence en médiation de dettes - Namur

1. Source : [http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Timesharing/#.VETtWd\\_vgw](http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Timesharing/#.VETtWd_vgw).

## Recommandations de la plate-forme Journée sans crédit

### • A propos des services clientèle :

Il est essentiel que les services clientèle apportent au consommateur :

- Une réponse rapide et par écrit confirmant à la fois la question posée ou le problème exposé par le consommateur et la réponse qui y sera apportée ;
- Cette réponse doit être motivée ;
- Cette réponse doit mentionner les recours qui sont ouverts au consommateur et à qui s'adresser (coordonnées) ;
- Les appels téléphoniques doivent être enregistrés dans leur entièreté.

### • A propos des ombudsman :

Il faut faire connaître ces services d'ombudsman par le biais de campagnes de publicité, par exemple dans les maisons de justice et les lieux de permanences d'aide juridique ;

Veiller à l'accessibilité des services d'ombudsman pour tous les consommateurs, y compris les plus démunis. Un recours par internet est insuffisant, il faut mettre en place des permanences par téléphone (via un Call center, par exemple) et sur place pour aider les personnes les plus démunies à constituer leur dossier (via des permanences décentralisées dans les communes par exemple comme le font déjà certains ombudsman) ;

Le regroupement de l'ensemble des services au sein du SPF Economie peut certainement être positif en termes de visibilité pour le consommateur. Néanmoins, les matières couvertes sont nombreuses et techniques, il faudra veiller à conserver les expertises pointues dans chacun des domaines ;

Il faut aussi que les ombudsman interviennent gratuitement (ou à défaut, que l'intervention financière demandée au consommateur soit fixée objectivement en fonction des revenus avec gratuité pour les plus pauvres, à l'instar du système de l'aide juridique de seconde ligne) ;

Il faut que les plaintes soient traitées dans un délai raisonnable ;

Il faut assurer l'indépendance et l'impartialité de l'ombudsman ;

La réponse du fournisseur/du vendeur à l'interpellation de l'ombudsman doit être motivée en droit et en fait.

### • Faciliter le recours en justice pour les consommateurs en difficultés financières :

Pour éviter que le vaste arsenal de lois et règlements qui protègent les consommateurs n'offre qu'une protection sur papier, il conviendrait de prévoir une procédure simple et peu coûteuse pour permettre aux consommateurs en situation de surendettement de faire appel au juge de paix soit pour obtenir un plan de paiement, soit pour obtenir une décision sur le fond notamment en cas de contestation des montants réclamés.

Il est essentiel aussi de veiller à donner aux justices de paix les moyens et les ressources adéquates pour faire face à ces nouvelles compétences.

A l'instar de ce qui a été mis en place pour le règlement collectif de dettes, nous demandons que le consommateur en médiation de dettes puisse bénéficier automatiquement de l'accès à l'aide juridique gratuite, à une requête gratuite et à l'assistance juridique gratuite.

### • Mieux informer le consommateur sur l'existence des recours qui lui sont offerts et les moyens de le mettre en œuvre en obligeant le créancier à y faire référence de manière lisible, concrète et efficace à divers moments clefs, à savoir :

- Lors de la conclusion du contrat ;
- En cas de retard de paiement, lors de l'envoi d'un rappel ou d'une mise en demeure ;
- Lors de la dénonciation du contrat de crédit.

