

C'était pourtant écrit !

Lorsque vous achetez un bien ou un service, les conditions générales de vente régissent les aspects essentiels de la relation contractuelle entre le consommateur et l'entreprise : prix, paiement, livraison, rétractation ou retour, recours... Ces conditions ne s'appliquent que si le consommateur a eu la possibilité réelle d'en prendre connaissance, et qu'il les a acceptées, par sa signature, avant la conclusion du contrat. Mais la réalité est nettement moins rose...

Abonnement GSM : Des détails qui n'en sont pas...

“

Je devais changer de gsm. J'avais aussi envie d'accéder à internet avec un smartphone et de pouvoir faire de belles photos. J'aperçois une publicité pour une offre conjointe sur la vitrine de l'opérateur chez qui j'ai déjà mon abonnement gsm et internet pour mon PC à la maison. Mon opérateur actuel permettant à ses clients de bénéficier de l'offre conjointe, je décide de rester "chez lui" par facilité.

Je me rends dans une boutique du centre-ville pour me renseigner. Là, un premier vendeur répond plus ou moins à mes questions et me conseille d'acheter un appareil bien connu de type "pomme" d'une valeur de 599 € pour une somme de 99 €, à la condition de souscrire un nouvel abonnement pour 24 mois, d'un montant de 55 €/mois, au lieu des 35 € que je payais jusque-là. Sans compter l'internet à la maison, cela me semble beaucoup. Je passerais d'une facture de 54 € à une facture de 85 € !

Le vendeur me signale que je dois prendre rapidement une décision car il lui reste un seul appareil en stock et il n'est pas certain d'être réapprovisionné. Je me rends à nouveau à la boutique le lendemain et j'ai affaire à un second vendeur. Celui-là me déconseille d'acheter l'appareil bien connu et m'oriente vers une autre marque aux performances photos plus importantes, soi-disant... pour un prix de 199 € au lieu de 699 €, avec un abonnement à 55 €/mois durant 24 mois, un cash-back de 100 € et une montre sportive gratuite.

Je décide de me rendre sur leur site internet pour découvrir les conditions générales des différentes offres conjointes et me rends compte qu'il y a deux formulaires complexes à remplir pour pouvoir bénéficier de l'offre conjointe et des avantages en nature. Plusieurs documents à recevoir des vendeurs doivent être renvoyés au siège de la société et le délai pour recevoir le cash-back et la montre est de 6 semaines minimum.

Je décide toutefois de me laisser tenter par la seconde formule.

Arrivée en magasin, je pose une série de questions et m'assure de recevoir tous les documents ad hoc. Le vendeur semble embêté par mes questions et en arrive à téléphoner à son supérieur pour voir ce qu'il doit faire au niveau de mon abonnement... Je me rends compte qu'il est possible de souscrire un abonnement de moins de 55 € et de réduire mon abonnement internet, tout en bénéficiant de l'offre conjointe, ce que le vendeur ne m'avait pas du tout proposé jusque-là.

Je souscris au bout du compte un nouvel abonnement à 65 €, tout compris pour le gsm et l'internet, au lieu des 85 € annoncés ! Et en plus, j'ai droit à des communications et SMS illimités !

Lors de la signature du contrat, le manque d'information est flagrant : le vendeur se contente d'entourer la clause relative au tableau d'amortissement du nouveau gsm sans me donner d'explications...

Ce tableau signifie en fait que si je résilie mon abonnement pendant les 24 prochains mois, je devrai rembourser à l'opérateur la valeur restante du gsm sur base du prix global hors promotion de 699 €.

*La plupart des gens n'ont pas l'occasion de lire les clauses du contrat lors de la signature en magasin car ils manquent de temps et se sentent pressés par la file de clients qui attend derrière eux ; de son côté, le vendeur passe sous silence une série de "détails"... qui n'en sont pas du tout !" **Marie***



Equipes Populaires

► **Une meilleure information lors de la signature du contrat**

Il est tout à fait logique que le consommateur puisse avoir connaissance des aspects essentiels de cette relation lors de la signature de son contrat.

Ceci implique aussi que le vendeur puisse, le cas échéant, expliquer correctement et clairement ces conditions générales au consommateur.

Pourtant dans la pratique, il arrive bien souvent que les conditions générales ne soient pas transmises au consommateur. Au mieux, elles figurent sur le site internet du vendeur ou du fournisseur et le consommateur pourra les retrouver... après avoir signé !

Bien que les clauses d'adhésion soient en prin-

cipe interdites, de nombreuses enseignes commerciales stipulent dans leurs contrats que "le consommateur reconnaît avoir eu connaissance des conditions générales et les avoir acceptées" sans toutefois que le consommateur ait effectivement eu cette possibilité.

Le nouveau Code de Droit Economique instaure dorénavant une obligation de communiquer les conditions de vente au consommateur. Cependant, cette obligation n'est effective que si le consommateur les demande ! Nous estimons que les conditions générales de vente devraient toujours être communiquées à tous les consommateurs. Elles devraient faire partie intégrantes du contrat !

Un exemple : Une dame, mère de famille, décide de prendre un abonnement dans un

Deux exemples d'informations standardisées pour éclairer le consommateur

Les fiches standardisées dans le secteur des télécoms

Depuis le 1^{er} juillet 2014 et l'entrée en vigueur de l'Arrêté royal du 15 décembre 2013, le consommateur doit recevoir lors de la conclusion d'un nouveau contrat de téléphonie des informations plus nombreuses et plus claires sur le service concerné.

Ainsi, pour chaque plan tarifaire, l'opérateur doit établir une fiche d'information relative à l'accès, à l'utilisation, aux prix, aux services et aux coûts éventuellement dus en cas de résiliation du contrat. Cette fiche est également jointe au contrat.

Le législateur impose la forme de la fiche d'information qui est ainsi standardisée pour tous les opérateurs. Elle doit être mise à la disposition du consommateur

sous format papier A4 ou format électronique et sauf exceptions (par exemple ajouter des cellules qui informent des options disponibles pour le plan tarifaire proposé), il est interdit de modifier le contenu et le format de la fiche ou d'ajouter de la publicité ou d'autres mots, images, symboles ou signes au document.

En imposant cette fiche aux opérateurs de téléphonie, le législateur a souhaité que le consommateur puisse dorénavant comparer plus facilement un service ou une offre combinée entre plusieurs opérateurs.

Il est toutefois regrettable que le législateur n'ait pas été plus exigeant quant au délai de remise de ce document : en effet, l'arrêté royal prévoit que cette fiche doit être présentée au plus tard au moment de

la formulation du consommateur et à l'uti-

A notre sens, tout moment. Par ailleurs, l' ne nous para

Le SECCI à la conso

On peut citer du législateur (via la directi-mateur du fo- crédit à la co

centre de fitness. Elle signe un contrat d'adhésion après avoir discuté 20 minutes avec un agent de l'accueil bien sympathique. Au bout de 9 mois, elle souhaite mettre son activité sportive entre parenthèses car un de ses enfants a des problèmes scolaires ; renseignements pris auprès du centre, on lui indique qu'en aucune manière, le membre ne peut résilier son abonnement avant terme. Son contrat ne précise pourtant pas si c'est un contrat à durée déterminée ou pas...

Un langage clair et standardisé

Disposer des conditions générales avant la signature d'un contrat est indispensable mais toutefois pas suffisant. Encore faut-il que le consommateur ait envie de lire les informations mises à sa disposition et en comprenne la portée.

Or, si les conditions générales des contrats ne sont pas lues, c'est d'abord et principalement parce qu'elles sont rédigées sous une forme qui n'incite pas à la lecture (petits caractères, phrases trop longues, écriture alambiquée...) et dans un langage juridique que seuls les initiés comprennent.

Exemples de termes utilisés dans les conditions générales d'opérateurs de téléphonie :

- "toute somme impayée à son échéance portera de plein droit et sans mise en demeure intérêts au taux légal" ;
- "en cas de recouvrement de toute facture

impayée, le débiteur est tenu de tous les frais d'encaissement, tant amiables que judiciaires ou extrajudiciaires" ;

- "sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de (...)";
- "des intérêts moratoires calculés au taux légal sont dus sur le montant total non contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture".

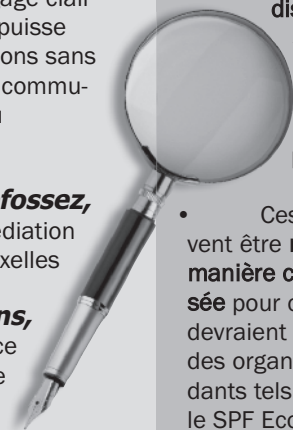
Il serait par conséquent intéressant que les conditions générales des secteurs concernés par la vente à des consommateurs (opérateurs de téléphonie, salles de sport, compagnies d'assurances, chaînes de magasins...) soient examinées et restructurées en "langage clair" pour que toute personne non juriste puisse comprendre ses droits et ses obligations sans ambiguïté au moyens d'informations communiquées de façon claire et efficace. ■

Anne Defossez,

directrice du Centre d'appui médiation de dettes - Bruxelles

Caroline Goossens,

juriste au Gils, Centre de référence en médiation de dettes - Liège



Recommandations de la plate-forme Journée sans crédit

- Nous estimons que les conditions générales devraient toujours faire partie intégrante du contrat et être signées par le consommateur qui devrait en recevoir une copie.

- Pour permettre au consommateur de comprendre et de comparer les offres présentes sur le marché, les informations essentielles du contrat doivent être mises en évidence dans le contrat mais doivent aussi être

disponibles avant la signature du contrat (sous forme de brochure par exemple).

- Ces informations doivent être **rédigées de manière claire et standardisée** pour chaque secteur et devraient être avalisées par des organismes indépendants tels que la FSMA ou le SPF Economie (à l'instar des contrats de crédits à la consommation).

Ces informations devraient porter au minimum sur :

- Le droit de rétractation (comment, dans quel délai) ;
- La garantie pour les biens ;
- Le prix, le mode de paiement ;
- La durée du contrat ;
- La fin du contrat (comment résilier, dans quel délai) ;
- Les sanctions en cas de non-paiement ou de non-respect de ses obligations ;
- Les recours possibles.

n de l'offre contractuelle au consommateur final.

cette fiche devrait être disponible à sur le site internet des opérateurs. La lisibilité de cette fiche d'information n'est pas optimale.

pour les crédits à la consommation

ici aussi en exemple l'intention louable du législateur européen qui a imposé aux prêteurs (directive 2008/48/CE) la remise au consommateur d'un formulaire SECCI **avant** la signature d'un contrat de consommation.

Le SECCI est un formulaire standardisé (chaque prêteur doit utiliser le même formulaire) qui mentionne de manière claire et visible toutes les principales caractéristiques du crédit proposé par le prêteur (TAEG, durée du crédit, mensualité...) en tenant compte des préférences exprimées par le consommateur et des informations qu'il fournit afin que ce dernier puisse comparer cette offre avec d'autres **avant** de s'engager.

Malheureusement, on constate sur le terrain que l'utilisation du SECCI n'obtient pas le résultat escompté : d'une part, les prêteurs le remettent trop souvent au moment de la signature du contrat de crédit (ou parfois même après), et d'autre part les informations qui s'y trouvent sont peu compréhensibles pour le consommateur lambda.