

# Consommateurs mieux protégés

**La Belgique peut être considérée comme un des Etats européens précurseurs en matière de protection des consommateurs puisque notre pays a mis en place un système plus protecteur que ce que lui imposent les instances de l'Union européenne. Beaucoup d'améliorations ont ainsi été constatées en termes d'information et de protection du consommateur (devoir d'information, délai de rétractation...) et la mise en œuvre du nouveau Code de droit économique va dans ce sens.**



Crédit © Union européenne

Les pratiques de commerce sont diverses et nombreuses. Notre entrée dans l'ère de l'internet et du multimédia a contribué au développement grandissant des techniques de l'information et de la communication. Et communiquer, c'est aussi échanger... ou acheter, avec tous les risques que cela représente !

Les solutions apportées par la loi belge s'adaptent progressivement à cette évolution. L'ancienne loi sur les pratiques du marché a été revisitée et intégrée dans le nouveau Code de droit économique (CDE), en chantier depuis 2006.

## **18 livres pour légiférer sur le droit économique**

L'idée d'une modernisation du droit économique trouve son point de départ dans les travaux d'une table ronde regroupant à la fois des juristes et des économistes. Ils avaient reçu pour mission d'analyser la législation économique et de proposer des projets de réformes. Selon le législateur, le droit économique doit répondre à trois objectifs : préserver la liberté d'entreprendre, garantir la fiabilité des transactions économiques et assurer la protection du consommateur.

L'ambition principale du code est de créer un cadre légal « général, clair et durable » excluant, autant que possible, les réglementations de nature sectorielle qui n'ont pas vocation à être applicables de manière généralisée. Il s'agit donc d'une harmonisation et la modernisation de la législation économique belge.<sup>(1)</sup> Pour ce qui concerne spécifiquement la protection des consommateurs, la Belgique avait également l'obligation de se conformer à la directive européenne de 2011 (directive 2011/83/UE) relative aux droits des consommateurs, en particulier en ce qui concerne les ventes à distance.

Les principales nouveautés du CDE concernent l'action en réparation collective (appelée aussi class action - voir page 16), le renforcement du rôle de l'observatoire des prix, le regroupement des services de médiation (appelés aussi ombudsman), la réglementation plus stricte de la vente à distance, la réforme de la loi sur les droits d'auteur.

## **Nouveautés en matière de protection des consommateurs**

Depuis le 31 mai 2014, le livre VI "Pratiques du marché et protection du consommateur" règle de manière générale



► rale les relations entre entreprises et consommateurs. Il régleme les matières aussi variées que l'indication du prix et de la quantité, les contrats à distance, les contrats conclus hors établissement, les ventes en soldes, les ventes en liquidation, la vente à perte, la publicité et les pratiques commerciales déloyales tant à l'égard des consommateurs qu'entre entreprises, les achats forcés, les clauses abusives, etc.

Enfin, de nombreux arrêtés royaux régleme de manière plus détaillée un grand nombre de domaines ou de secteurs particuliers. On pense par exemple à l'étiquetage, à l'indication des prix, à la composition des biens, au document justificatif ou encore aux agents immobiliers, aux denrées alimentaires, à l'HORECA, au secteur bancaire, etc. Ceux-ci restent d'application tant que leurs dispositions ne sont pas contraires aux dispositions du livre VI du CDE.

Quelques exemples de changement :

- l'information à fournir au consommateur, avant la conclusion du contrat, est précisée ;
- les régimes des contrats à distance et hors établissements sont modifiés (voir encadré) ;
- l'interdiction d'annonce de réduction de prix pendant la période d'attente est supprimée ;
- la période des soldes est conservée mais la période d'attente (pré-soldes) est portée à un mois ;

- les options par défaut (pré-cochage) sont interdites pour tous les contrats ;
- la livraison des biens doit être effectuée au maximum 30 jours après la conclusion du contrat.

### Le Code de droit économique est composé de dix-huit livres couvrant des thèmes variés :

- les obligations générales des entreprises ;
- la concurrence et les prix ;
- la protection du consommateur ;
- les services de paiement et de crédit ;
- la qualité et la sécurité des produits et des services ;
- les contrats ;
- la propriété intellectuelle et l'économie électronique ;
- la concertation entre acteurs économiques ;
- le règlement des litiges de consommation ;
- les sanctions aux manquements à la loi ;
- ...

### Crédit : des changements également

De par le risque important qu'il peut faire encourir au consommateur, le crédit à la consommation n'est heureusement pas considéré comme un bien ordinaire. Il fait l'objet d'une législation spécifique au sein du livre VII sur les « services de paiement et de crédit » du Code de Droit économique.

La législation sur le crédit à la consommation a subi récemment de nouvelles améliorations, notamment pour faire face aux pratiques commerciales toujours plus insistantes et intrusives des organismes de crédit. Les principales modifications apportées par la loi du 19 avril 2014 se situent surtout au niveau de l'octroi de crédit à la consommation. Elles entreront en vigueur en avril 2015.

Par son travail d'analyse et de propositions, la plateforme Journée sans crédit a contribué à de nombreuses améliorations apportées à la législation. Elle insiste cependant sur le fait qu'une bonne législation est insuffisante si elle ne s'accompagne pas d'un renforcement des contrôles et des sanctions en cas d'abus.

### Les principales nouveautés en matière de crédit :<sup>(2)</sup>

1. Il incombe au prêteur de fournir la preuve qu'il a fait correctement **l'évaluation de la solvabilité du consommateur**. En d'autres termes, le prêteur devra d'abord démontrer qu'il a posé les questions nécessaires au consommateur et qu'il a soigneusement vérifié si le consommateur était bien en mesure de respecter ses engagements.
2. Est dorénavant considéré comme du **démarchage** et donc est interdit :
  - **la visite**, du prêteur ou de l'intermédiaire de crédit, au domicile, à la résidence ou au lieu de travail du consommateur, sauf si le prêteur ou l'intermédiaire de crédit s'y est rendu à la demande expresse et préalable du consommateur ;
  - **l'envoi au consommateur**, par tout moyen de communication, d'une offre de crédit, d'un moyen de crédit ou d'un instrument de paiement sauf si le prêteur ou l'intermédiaire de crédit l'a fait parvenir à la demande expresse et préalable du consommateur.
  - l'organisation de **points de vente** ou l'approche du consommateur afin de lui offrir un crédit dans les lieux publics (gares, métro...). L'octroi de crédit lors de salons de l'automobile serait cependant encore autorisé.
3. Il est interdit à un vendeur de lier une **diminution de prix** à un prélèvement de crédit, à la conclusion d'une ouverture de crédit ou à l'utilisation d'une carte ou instrument de paiement y liée.
4. Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit doit soumettre un **formulaire** de demande de crédit ou de demande de renseignements au consommateur (et à la personne qui constitue une sûreté personnelle), sous la forme d'un questionnaire. Ce questionnaire a trait au but du crédit, aux revenus, aux personnes à charge, aux engagements financiers en cours comprenant entre autres le nombre et les montants des crédits en cours. L'objectif de ce formulaire est d'obliger le prêteur à poser certaines questions ciblées pour pouvoir évaluer correctement la situation financière du demandeur.

Afin de pouvoir prouver qu'il l'a effectué, le prêteur est tenu de conserver ce formulaire aussi longtemps que le crédit n'a pas été remboursé.

Cette obligation ne s'applique pas au cas où le montant du crédit ne dépasse pas les 500 euros.

**5.** Le prêteur est tenu pour les contrats de crédit à durée indéterminée, de **réexaminer chaque année**, sur base d'une nouvelle consultation de la Centrale, la solvabilité du consommateur.

Lorsqu'un **impayé est enregistré dans le fichier négatif de la Centrale des crédits aux particuliers** pour un montant de plus de 1.000 €, un prêteur ne peut conclure un nouveau contrat de crédit. Dans le cas d'un impayé de moins de 1.000 €, un prêteur ne peut conclure un nouveau contrat de crédit que moyennant une motivation complémentaire dans le dossier de crédit.

**6.** Le prêteur doit pouvoir fournir la preuve que le consommateur a eu le libre choix en rapport avec la conclusion de tout **contrat de service accessoire** conclu en même temps que le contrat de crédit. Cette disposition a surtout son importance pour les assurances solde restant dû qui sont régulièrement proposées et souvent imposées avec le contrat de crédit.

**7.** Les **procédures d'agrément et d'inscription pour les prêteurs et les intermédiaires de crédit** sont devenues

beaucoup plus strictes (exigences de connaissance et de formation, etc.).

**8.** Pour pouvoir constater des infractions, les agents de l'inspection peuvent désormais se faire passer pour des clients ou clients potentiels, sans devoir communiquer leur identité ni l'objet de leur visite (technique du **mystery shopping**).

### **Bien mais peut (encore) mieux faire...**

Malgré une réglementation stricte, de nombreux abus sont cependant encore constatés au quotidien par les services de médiation de dettes qui examinent de près les contrats de crédit et les conditions dans lesquelles ils ont été octroyés.

A voir à ce sujet : le reportage "Attrape-moi si tu peux" réalisé en 2013 par Canal C et la plate-forme Journée sans crédit. Vous pouvez le télécharger gratuitement sur [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be) ■

**Monique Van Dieren**

1 Source : SPF Economie

2 Source : La GASette n° 31, août 2014, revue bimestrielle du groupe Action Surendettement (GAS)

## **Un exemple concret : la vente à distance**

Au vu du développement des ventes à distance (notamment par internet) et de la diversification des lieux de vente, quelques nouveautés méritent d'être soulignées<sup>(1)</sup> :

- **Ventes hors établissement** : on ne distingue plus selon que le consommateur a demandé ou pas à l'entreprise de se déplacer ; on analyse au cas par cas, en fonction des activités de l'entreprise ; on n'exclut plus les contrats conclus à la demande du consommateur ;
- **La liste des informations** à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat a été précisée et allongée ;
- **Interdiction de précochage** pour les contrats à distance et les contrats hors établissement ; le consommateur doit donner expressément son consentement à toutes ses obligations ; le consommateur pourrait obtenir le remboursement des paiements supplémentaires obtenus sans son consentement. En cas d'absence d'informations préalables sur les frais (livraison, transport, renvoi, autres), ils ne sont pas dus par le consommateur ;
- **Le délai de rétractation** (sans motif) est porté à 14 jours calendrier, pour les contrats à distance ET pour les contrats hors établissement ; un modèle de formulaire de rétractation doit être proposé au consommateur ; si pas, le délai de rétractation est allongé de 12 mois supplémentaires et le consommateur ne sera pas responsable de la dépréciation du bien. Les frais de renvoi sont à charge du consommateur sauf exceptions (renvoi dans les 14 jours maximum après communication de sa décision). L'entreprise doit rembourser tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison, dans les 14 jours maximum (au lieu de 30 jours pour les contrats à distance) ; remboursement par le même moyen de paiement (pas de bon d'achat, sauf accord du consommateur) ;
- **La livraison** doit avoir lieu dans les 30 jours après la conclusion du contrat.

**Attention**, il ne faut pas confondre droit de rétractation et possibilité de retour en magasin ! En effet, lorsque vous achetez en magasin, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation. Ce droit a été spécifiquement prévu dans le cas où le consommateur commande par internet, par catalogue, par téléphone et qu'il n'est donc pas en mesure de voir le bien qu'il achète ni d'obtenir immédiatement toutes les informations dont il a besoin avant l'achat. Cependant, bien des enseignes commerciales proposent un retour en magasin si le produit ne vous convient pas. Cela ressort de la politique commerciale de l'entreprise ; ce n'est pas une obligation de leur part !

1 Source : Bulletin du Médénam