

DROIT

■ Le Code de droit économique protège le consommateur contre ces clauses.



Guillaume Schultz
Avocat au barreau de Bruxelles
(NautaDutilh)
Assistant à l'UCLouvain
Saint-Louis - Bruxelles

Une clause exigeant du consommateur que les éventuels défauts d'un produit soient signalés dans un délai excessivement bref est considérée comme abusive.

Attention aux clauses abusives!



SHUTTERSTOCK

La signature de contrats fait partie intégrante de notre quotidien. Que cela soit pour souscrire à un service de télécommunication, effectuer des achats en ligne ou louer une maison de vacances, les contrats encadrent nos engagements réciproques. Cependant, au sein de ces documents souvent complexes et remplis de jargon juridique, se cachent des clauses dites "abusives". Heureusement, le Code de droit économique vous protège contre ces clauses. Cette protection est, en effet, essentielle pour assurer des transactions équitables et renforcer la confiance dans le marché.

1 Qu'est-ce qu'une clause abusive?

Une clause abusive est une clause qui crée un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties, au détriment, le plus souvent, du consommateur. C'est au juge qu'il revient d'apprécier l'existence de ce déséquilibre en prenant en compte toutes les circonstances qui ont entouré la conclusion de ce contrat. La clarté et la compréhensibilité du contrat jouent également un rôle dans cette appréciation.

2 La "liste noire" des clauses abusives

En plus de ce critère général d'appréciation fondé sur l'équilibre du contrat, le Code de droit économique contient une "liste noire" de 33 clauses qui sont toujours considérées comme abusives lorsqu'elles figurent dans un contrat conclu entre une entreprise et un consommateur. Il s'agit, par exemple, de la clause permettant à une entreprise de fixer arbitrairement le prix au

moment de la livraison ou de l'augmenter unilatéralement par la suite. Une telle clause est toujours abusive dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, comme l'achat d'un produit en ligne. En revanche, dans les contrats à durée indéterminée, comme un abonnement à une plateforme de streaming, elle sera autorisée si et seulement si le consommateur a le droit de résilier le contrat gratuitement avant que l'augmentation du prix prenne effet.

Un deuxième exemple est la clause imposant des pénalités disproportionnées au consommateur en cas de non-respect des termes du contrat, comme des frais de retard exorbitants, qui ne correspondent pas aux dommages réels subis par l'entreprise. Attention qu'en plus d'être proportionnée, une telle clause indemnitaire se doit d'être réciproque, c'est-à-dire qu'un dédommagement équivalent doit être prévu pour le consommateur dans le cas où c'est l'entreprise qui ne respecte pas ses obligations. À défaut, la clause indemnitaire est abusive.

Un troisième et dernier exemple concerne les clauses restreignant la garantie légale de deux ans dont le consommateur bénéficie pour tout achat. Même si cette restriction est inscrite dans votre contrat, une telle clause n'est pas valable. De même, une clause exigeant du consommateur que les éventuels défauts d'un produit soient signalés dans un délai excessivement bref est considérée comme abusive.

3 Quelles sont les sanctions?

Lorsqu'une clause abusive est identifiée, elle est réputée non écrite. L'on fait donc comme si elle n'existait pas. Le reste du contrat, amputé de sa

clause abusive, reste toutefois contraignant et continue donc à s'imposer aux parties, pour autant que ce contrat puisse subsister sans cette clause. Imaginons, par exemple, un contrat de vente de voiture avec une option de garantie étendue. Si une clause obligeant le consommateur à payer des frais supplémentaires injustifiés pour activer cette garantie est jugée abusive et réputée non-écrite, cela pourrait remettre en question la viabilité du contrat. En effet, l'offre de garantie étendue à des conditions spécifiques peut être un facteur déterminant pour le consommateur lors de l'achat de la voiture. Sans cette option de garantie, l'intérêt du consommateur pour l'achat pourrait considérablement diminuer.

4 Que faire en cas de litige?

La meilleure défense contre les clauses abusives est de faire preuve de vigilance lors de la conclusion du contrat. Il est recommandé de lire attentivement les conditions générales, de rechercher la clarté et la compréhensibilité des clauses et de consulter un expert en cas de doute... Si un litige devait survenir, le respect de l'application des règles relatives à la protection des consommateurs est contrôlé par la Direction générale de l'Inspection économique. Vous pouvez lui signaler toute pratique commerciale illégale ou déloyale en vous adressant au Point de contact en ligne (<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>). Il existe également un service de "médiation pour le consommateur" qui peut vous aider à régler votre litige à l'amiable. Pour y recourir, vous devez avoir tenté au préalable un arrangement amiable (par écrit) avec l'entreprise (<http://www.mediationconsommateur.be>).