

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### Les pratiques du marché et la protection du consommateur dans le Code de droit économique

Jacquemin, Hervé

*Published in:*  
Journal des Tribunaux

*Publication date:*  
2014

*Document Version*  
le PDF de l'éditeur

#### [Link to publication](#)

#### *Citation for pulished version (HARVARD):*

Jacquemin, H 2014, 'Les pratiques du marché et la protection du consommateur dans le Code de droit économique: le point sur les nouvelles règles matérielles (livres VI et XIV) et procédurales (livres XVI et XVII)', *Journal des Tribunaux*, numéro 6581-6582, pp. 722-736.

#### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# Les pratiques du marché et la protection du consommateur dans le Code de droit économique

## Le point sur les nouvelles règles matérielles (livres VI et XIV) et procédurales (livres XVI et XVII)

### I Introduction

**1. Les pratiques du marché et la protection du consommateur dans le Code de droit économique.** — Depuis sa promulgation le 28 février 2013<sup>1</sup>, le Code de droit économique (ci-après, C.D.E.) a progressivement pris corps, pour compter désormais dix-huit livres et près de deux mille articles. Les matières désormais codifiées sont nombreuses, comme l'illustrent les autres contributions de ce numéro spécial du *Journal des tribunaux*. Dans son principe, la codification doit assurément être approuvée, même si, à l'analyse, le choix des règles intégrées (ou exclues), les modifications qui ont été apportées à certaines d'entre elles et la méthodologie suivie ne sont pas à l'abri des critiques.

La présente contribution se limite à un examen synthétique des nouvelles règles introduites dans le C.D.E. ressortissant, de manière générale, aux pratiques du marché et à la protection du consommateur<sup>2</sup>.

**2. Nouvelles règles matérielles et procédurales.** — Dans la majorité des cas, la codification s'est opérée à droit constant, sans autre modification que la numérotation et, éventuellement, l'utilisation d'une nouvelle terminologie. Nous ne nous y attarderons pas, pour concentrer notre examen sur les nouvelles règles matérielles et procédurales (et elles sont loin d'être marginales) désormais en vigueur.

Nous analysons d'abord les dispositions d'ordre matériel figurant dans le livre VI (Pratiques du marché et protection du consommateur) et dans le livre XIV (Pratiques du marché et protection du consommateur relatives aux professions libérales). Ensuite, nous étudions les dispositions d'ordre procédural introduites dans le livre XVI (Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation) et dans le livre XVII (Procédures juridictionnelles particulières, comprenant l'action en cessation et l'action en réparation collective).

### 1 Règles matérielles (livres VI et XIV)

**3. Plan du point 1.** — Les règles matérielles relatives aux pratiques du marché et à la protection du consommateur figurent principalement dans les livres VI et XIV du Code de droit économique<sup>3</sup> (à compléter avec les définitions du livre I et les sanctions pénales éventuelles du livre XV<sup>4</sup>).

On trouve la même structure (et, pour l'essentiel, des règles matérielles identiques) dans le livre VI et le livre XIV. Aussi les étudierons-nous en parallèle en pointant, le cas échéant, les différences constatées. On note d'ailleurs que les principales subdivisions du livre VI (et, dans une moindre mesure, du livre XIV) correspondent fidèlement à celles de la L.P.M.C. (moyennant, le cas échéant, le déplacement de certaines dispositions dans d'autres livres). Aussi, après avoir rappelé la raison d'être des principaux amendements (A) et circonscrit le domaine d'application des deux livres (B), nous reprendrons ces subdivisions pour examiner successivement l'information du marché (C), les contrats avec les consommateurs (D) et les pratiques interdites (E).

#### A. Antécédents et raison d'être des principales modifications

**4. Deux livres pour les pratiques du marché et la protection du consommateur.** — La loi du 21 décembre 2013 introduit le livre VI sur les pratiques du marché et la protection du consommateur dans le C.D.E.<sup>5</sup> Elle abroge et remplace la L.P.M.C.<sup>6</sup> Le livre VI est entré en vigueur le 31 mai 2014<sup>7</sup>.

On aurait pu s'attendre à ce que le législateur rassemble, dans un seul et même livre, les règles matérielles applicables à toute entreprise, en ce compris les personnes exerçant une profession libérale (quitte à modaliser, le cas échéant, le champ d'application de certaines d'entre elles). Cette option n'a finalement pas été retenue : à contretemps, et de manière critiquable, le législateur a complété le dispositif en vigueur par l'adoption d'un livre XIV également consacré aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, mais uniquement en ce qui concerne les professions libérales<sup>8</sup>. Ce livre XIV est entré en vi-

(1) Article 2 de la loi du 28 février 2013 introduisant le Code de droit économique, *M.B.*, 29 mars 2013.  
(2) Reconnaissions qu'ainsi circonscrite, l'analyse peut sembler très vaste, puisqu'elle rassemble des règles matérielles et procédurales visant à garantir une concurrence loyale et saine entre les entreprises ou à protéger les consommateurs dans leurs relations avec les entreprises. Cette double finalité et l'ambiguïté qui peut en résulter n'est pas neuve, puisqu'elle se trouvait déjà dans la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (ci-après, L.P.M.C.). Malheureusement, le législateur n'a pas procédé à une refonte totale de la matière — menant ainsi un travail de codification vraiment abouti et cohérent — puisque cette loi a servi de base à la structure et au contenu du livre VI (et, dans une moindre mesure, du livre XIV). Sur le

plan procédural (s'agissant particulièrement de l'action en cessation), on trouve également de nombreuses règles qui figuraient déjà dans la L.P.M.C. ou dans la loi du 6 avril 2010 relative concernant le règlement de certaines procédures dans le cadre de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (ci-après, L.P.M.C. « procédure »).  
(3) À ce sujet, voy. les commentaires suivants : E. PIETERS, K. BYTTEBIER et R. FELTKAMP, « Le Code de droit économique - Survol du contenu et des principales nouveautés », *R.D.C.*, 2014, spécialement pp. 345 et s.; A. PUTTEMANS et L. MARCUS, « L'interdiction des pratiques déloyales envers les consommateurs », *Le droit de la consommation dans le nouveau Code de droit économique*, Bruxelles, Bruylant, 2014, pp. 11 et s.; Y. NINANE et A. BOCHON,

consommation », *Le droit de la consommation dans le nouveau Code de droit économique*, Bruxelles, Bruylant, 2014, pp. 69 et s.; G. VANDENDRIESSCHE, « Marktpraktijken en consumentenbescherming in boek VI van het Wetboek economische recht », *Le nouveau Code de droit économique / Het nieuwe Wetboek van economisch recht*, Bruxelles, Larcier, 2014, pp. 105 et s.; F. GLANSDORFF, « Le Code de droit économique et les professions libérales », *Le nouveau Code de droit économique / Het nieuwe Wetboek van economisch recht*, Bruxelles, Larcier, 2014, pp. 217 et s.; R. STEENNOT et E. TERRY, « De nieuwe bepalingen uit Boek VI van het Wetboek Economisch Recht : een eerste commentaar », *D.C.C.R.*, 2014/104, pp. 3 et s.  
(4) Nous examinerons également les définitions applicables aux livres VI et XIV. Par contre, eu égard à leur spé-

cificité (et aux limites de la présente contribution), les dispositions du livre XV (Application de la loi) ne seront pas étudiées.  
(5) Loi du 21 décembre 2013 portant insertion du livre VI, « Pratiques du marché et protection du consommateur », dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au livre VI, et des dispositions d'application de la loi propres au livre VI, dans les livres I<sup>er</sup> et XV du Code de droit économique, *M.B.*, 30 décembre 2013.  
(6) Conformément à l'article 8 de cette loi, la L.P.M.C. est abrogée, à l'exception des articles 110 à 118.  
(7) Article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal 28 mars 2014 relatif à l'entrée en vigueur de certains livres du Code de droit économique, *M.B.*, 29 avril 2014.  
(8) Il a été introduit par la loi du 15 mai 2014 portant insertion du livre XIV, « Pratiques du marché et

gueur le 31 mai 2014, soit le jour suivant la publication au *Moniteur belge* de la loi du 15 mai 2014 (qui l'a introduit dans le C.D.E.)<sup>9</sup>. Parallèlement, cette loi abroge la loi du 2 août 2002 relative à la publicité trompeuse et à la publicité comparative, aux clauses abusives et aux contrats à distance en ce qui concerne les professions libérales (ci-après, « L.P.L. »).

**5. Pourquoi était-il nécessaire de modifier les dispositions de la L.P.M.C. et de la L.P.L.?** — On peut s'étonner que, moins de quatre ans après l'adoption de la L.P.M.C. (en vigueur depuis le 12 mai 2010), le texte soit déjà abrogé et remplacé par d'autres dispositions. Le processus de codification explique ce phénomène, mais, à la différence d'autres livres du Code, les modifications apportées à la matrice de base (la L.P.M.C.) sont nombreuses.

En réalité, ces amendements s'imposaient de toute façon au législateur belge, compte tenu de ses obligations de transposition du droit de l'Union européenne.

Il devait d'abord transposer la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs<sup>10</sup>. Les principales modifications figurent dans le chapitre relatif aux contrats avec les consommateurs (*infra*, point D). Sauf exception, il s'agit d'une directive d'harmonisation complète, qui interdit aux États membres de s'en écarter, même si l'objectif est d'établir, au profit du consommateur, un niveau de protection plus élevé<sup>11</sup>. Dans la majorité des cas, on retrouve ainsi, mot pour mot, les termes de la directive.

Même si l'intervention peut sembler tardive, des corrections étaient aussi requises pour éviter toute contrariété à la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales à l'égard du consommateur<sup>12</sup>. Dans la lignée des arrêts de la Cour constitutionnelle (et en anticipant l'arrêt de la Cour de justice du 10 juillet 2014), il convenait de soumettre les personnes exerçant une profession libérale à l'interdiction des pratiques commerciales déloyales vis-à-vis des consommateurs (désormais visée au livre XIV)<sup>13</sup>. Des modifications devaient aussi être apportées à la réglementation de certaines pratiques promotionnelles (en matière de réduction de prix, de vente en solde, de vente en liquidation ou de vente à perte) pour s'assurer qu'elle ne viole plus la directive 2005/29/CE<sup>14</sup>. On verra cependant que le texte en vigueur reste très critiquable et, partant, extrêmement fragile sur le plan de la sécurité juridique.

D'autres modifications sont justifiées par un souci de simplification du cadre normatif<sup>15</sup> ou traduisent la volonté du législateur de corriger des erreurs plus formelles « oubliées » lors des précédentes ré-

formes. Sur ce point cependant, la terminologie reste parfois approximative<sup>16</sup>.

## B. Champ d'application

**6. Critères permettant de circonscrire le champ d'application des livres VI et XIV.** — À l'instar de la L.P.M.C., pour circonscrire le champ d'application des livres VI et XIV, il convient de procéder à une analyse au cas par cas, chapitre par chapitre, voire article par article, en se fondant sur les notions clés auxquelles le législateur fait référence et qui sont définies dans le livre I. On songe aux notions de « produit », de « bien » (et de « contrat de vente »), de « service » (et de « contrat de service »), voire au nouveau concept de « contenu numérique », pour le domaine *ratione materiae*. *Ratione personae*, il faut ajouter les notions d'« entreprise », de « consommateur » ou de « personne exerçant une profession libérale ».

Nous pouvons difficilement procéder à une analyse exhaustive de toutes ces notions et nous limitons, dans la présente contribution, aux principales modifications apportées par les lois du 21 décembre 2013 et du 15 mai 2014<sup>17</sup>. On note que les définitions propres au livre VI et au livre XIV figurent dans deux articles distincts portant... le même numéro<sup>18</sup> : les articles I.8 (dans le chapitre 4 pour le livre VI et dans le chapitre 5<sup>19</sup> pour le livre XIV). Par souci de clarté, nous distinguerons donc « l'article I.8 (livre VI) » et « l'article I.8 (livre XIV) ».

Par ailleurs, dans leur domaine d'application respectif, le livre VI et le livre XIV doivent être considérés comme des lois générales et, en cas de problème d'articulation, s'effacer devant des législations particulières (en matière de services financiers, par exemple) traitant également de ces matières.

**7. Suppression de l'exclusion de certains services financiers.** — Les services financiers sont définis de manière large aux articles I.8, 18<sup>o</sup> (livre VI) et I.8, 16<sup>o</sup> (livre XIV) du C.D.E. Désormais, ils sont régis par le livre VI (et, au moins théoriquement, le livre XIV<sup>20</sup>). Il s'agit d'une nouveauté importante puisque la L.P.M.C. excluait de son champ d'application les « valeurs mobilières et autres instruments financiers visés par la législation relative aux opérations financières et aux marchés financiers »<sup>21</sup>, tout en donnant délégation au Roi pour étendre l'application de la loi à tout ou partie de ceux-ci<sup>22</sup>.

Cette extension du champ d'application, qu'il faut approuver, permet d'éviter tout problème d'interprétation au moment d'identifier les ser-

protection du consommateur relatives aux personnes exerçant une profession libérale », dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au livre XIV et des dispositions d'application au livre XIV, dans les livres I et XV du Code de droit économique, *M.B.*, 30 mai 2014.

(9) Article 9 de la loi précitée du 15 mai 2014.

(10) Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, *J.O. L 304* du 22 novembre 2011. Plus précisément, cette directive devait être transposée en droit interne au plus tard le 13 décembre 2013, de sorte que les mesures entrent en vigueur à partir du 13 juin 2014 (article 28 de la directive). Pour un commentaire, voy. J. STUYCK, « La nouvelle directive relative aux droits des consommateurs », *J.D.E.*, 2012, pp. 69 et s.; E. TERRY, « Richtlijn 2011/83/UE betreffende consumentenrechten - Nieuwe regels op consumentenrecht », *Wetenschappelijk Tijdschrift voor Consumentenrecht*, 2011, pp. 1-10.

2012-2013, pp. 922 et s.; P. ROTT, « More coherence? A higher level of consumer protection? - A review of the new Consumer Rights Directive 2011/83/EU », *R.E.D.C.*, 2012/3, pp. 371 et s.; Ch. TWIGG-FLEISSNER, « The impact of the Consumer Rights Directive (2011/83/EU) on Consumer Sale Contracts », *Rev. aff. eur.*, 2012/3, pp. 563 et s.; E. POILLOT, « Droit de la consommation », *J.D.E.*, 2012, pp. 22 et s.; H. JACQUEMIN, « Le droit de la vente à l'aune de la directive sur les droits des consommateurs », *La vente - Développements récents et questions spéciales*, Bruxelles, Larcier, 2013, pp. 225 et s.; Pôle de droit privé de l'Université Saint-Louis, « La directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs », *R.G.D.C.*, 2013, pp. 174 et s.; X, « La directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs et sa transposition en droits belge et français », *R.E.D.C.*, 2013/3-4, pp. 335-498. Voy. aussi Commission UE, « DG Justice Guidance document concerning Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC », *Wetenschappelijk Tijdschrift voor Consumentenrecht*, 2011, pp. 1-10.

EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council », juin 2014, disponible sur [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf).

(11) Article 4 de la directive.

(12) Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (« directive sur les pratiques commerciales déloyales »), *J.O. L 149* du 11 juin 2005.

(13) À ce sujet, voy. *infra*, n° 9.

(14) À ce sujet, voy. *infra*, n°s 12, 13 et 23.

(15) Voy. par exemple *infra*, n° 13.

(16) On trouve encore de nombreuses références à la « vente », alors qu'est en réalité visée la fourniture de service (voy. par exemple l'article VI.81 ou l'article VI.92 du C.D.E.), ce qui pourrait donner lieu à des discussions, spécialement depuis que le « contrat de vente » est défini légalement.

(17) On retient aussi que la définition

de la « dénomination enregistrée », à l'article I.8, 4<sup>o</sup> (livre VI) a été modifiée.

(18) Il faut espérer que le législateur ou le Roi (utilisant la délégation qui lui est octroyée par l'article 13 de la loi du 21 décembre 2013 ou l'article 8 de la loi du 15 mai 2014) corrige rapidement cette erreur.

(19) On observe aussi qu'il existe deux chapitres 5, l'un consacré aux définitions du livre XIV et l'autre aux définitions du livre VII (ce qui s'explique probablement par l'introduction tardive de ce livre XIV).

(20) Même si, paradoxalement, les travaux préparatoires indiquent que les personnes exerçant une profession libérale n'offrent pas ce type de services (ainsi définis) : *cf.* l'exposé des motifs du livre XIV, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord. 2013-2014, n° 3423/001, p. 14.

(21) Article 3, § 1<sup>er</sup>, de la L.P.M.C.

(22) Voy. à cet égard l'arrêt royal du 5 décembre 2000 rendant applicables aux instruments financiers et aux titres et valeurs certaines dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection des consommateurs, *M.B.*, 3 janvier 2001. Cet arrêt royal est abrogé par l'arrêt royal du 23 mars 2014, cité *infra*, note 8.

vices financiers exclus (ou pas) du champ d'application de la loi<sup>23</sup>, tout en renforçant la cohérence du cadre normatif<sup>24</sup> et sa conformité au droit de l'Union<sup>25 26</sup>. Le Roi reste cependant autorisé à déroger à certaines dispositions du livre VI<sup>27</sup> : un arrêté royal a ainsi été pris de manière à écarter l'application de diverses règles en matière d'indication des prix, de réduction de prix ou de clauses abusives pour certains services financiers<sup>28</sup>.

**8. Consommateur.** — La notion de « consommateur » est définie à l'article I.1.2<sup>o</sup> du C.D.E. et vise « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale »<sup>29</sup>. Cette définition, désormais applicable à tout le C.D.E., diffère de celles qui figuraient dans la L.P.M.C. et la L.P.L. Elle est plus large que la définition de la L.P.M.C. Aux termes de celles-ci, il fallait en effet se fonder sur les finalités auxquelles le produit mis sur le marché est acquis ou utilisé, étant entendu que celles-ci devaient être *exclusives* de tout caractère professionnel<sup>30</sup>. La loi était donc inapplicable à l'hypothèse d'un produit fourni partiellement à des fins professionnelles. Désormais, les contrats à double finalité pourront être soumis aux dispositions du Code — et le bénéficiaire du produit considéré comme un consommateur — « lorsque la finalité professionnelle est si limitée qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global du contrat »<sup>31</sup>.

**9. Règles applicables aux personnes exerçant une profession libérale.** — Conformément à l'article 3, § 2, de la L.P.M.C., « la loi ne s'applique pas aux titulaires d'une profession libérale, aux dentistes et aux kinésithérapeutes ». Dès son adoption, cette exclusion avait été vivement critiquée par la doctrine, en raison notamment de son manque de cohérence, son caractère discriminatoire et sa non-conformité au droit de l'Union (en particulier la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales)<sup>32</sup>. Saisie sur question préjudicielle, la Cour constitutionnelle a sans surprise rendu deux arrêts constatant la violation du principe d'égalité et de non-discrimination par l'article 2, 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup>, et 3, § 2, de la L.P.M.C.<sup>33</sup>, avant d'annuler purement et simplement ces dispositions (l'article 2, 2<sup>o</sup>, contenant la définition du titulaire d'une profession libérale et l'article 3, § 2) par arrêt du 9 juillet 2013<sup>34</sup>. La Belgique a également fait l'objet d'une procédure en man-

quement engagée par la Commission européenne et, par arrêt du 10 juillet 2014, la Cour de justice de l'Union européenne a logiquement jugé que l'exclusion des titulaires d'une profession libérale, des dentistes et des kinésithérapeutes n'était pas conforme à la directive sur les pratiques commerciales déloyales<sup>35</sup>.

Il semble qu'à l'origine, le législateur ait voulu soumettre les personnes exerçant une profession libérale aux dispositions du livre VI<sup>36</sup>. Il s'agissait assurément de la solution la plus simple et la plus prudente, quitte à modaliser l'application de certaines dispositions, lorsque cela paraissait nécessaire. Le législateur a toutefois revu sa position, à contretemps, et a finalement adopté un livre XIV, spécialement consacré aux professions libérales<sup>37</sup>. Ce faisant, il indique poursuivre un triple objectif : répondre à l'inconstitutionnalité de l'exclusion des titulaires de professions libérales de la L.P.M.C. et transposer, pour les professions libérales, la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs et la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales. *A priori*, ces objectifs n'imposaient pas l'adoption d'un livre distinct (puisque'ils sont déjà rencontrés dans le livre VI), sauf à admettre, comme le soulignent les travaux préparatoires, que « la spécificité des professions libérales nécessite [...] une approche distincte par le législateur, en comparaison avec les commerçants. Cette spécificité porte sur de nombreux éléments, dont les principaux sont : l'indépendance, la responsabilité sociale, l'applicabilité des règles déontologiques, la formation permanente et l'existence d'une relation de confiance avec le client »<sup>38</sup>. Ces caractéristiques se retrouvent d'ailleurs dans la nouvelle définition de la « personne exerçant une profession libérale ».

Dans ce cas, on aurait pu s'attendre à trouver de nombreuses différences entre les deux livres, *quod non*. En tant que telle, l'adoption d'un nouveau livre n'était pas nécessaire puisque, comme on le verra, sous réserves de différences d'ordre terminologique<sup>39</sup>, la plupart des règles matérielles sont les mêmes dans les deux livres<sup>40</sup>. Seule l'étendue des matières couvertes est modalisée (les règles étant moins nombreuses dans le livre XIV<sup>41</sup>). Il incombera toutefois à l'interprète de déterminer s'il faut appliquer le livre VI ou le livre XIV et, sur ce point, la tâche pourrait s'avérer ardue. Le législateur a en effet adopté une nouvelle définition de la « personne exerçant une profession libérale »<sup>42</sup>,

(23) S'agissant des services d'investissement relatifs à des instruments financiers, par exemple. À ce propos, voy. C. STEYAERT, « Promotion de produits et services financiers : réglementations sectorielles, lois sur les pratiques du marché et exemples pratiques », *La protection du consommateur en droit financier*, Limal, Anthemis, 2012, pp. 68-69, n<sup>o</sup> 11; V. COLAERT, « Financière diensten en de Wet Marktpraktijken - Enkele knelpunten », *Dr. banc. fin.*, 2011/2, pp. 93 et s.

(24) On aurait pu considérer que certaines différences de traitement étaient contraires au principe d'égalité et de non-discrimination (article 10-11 Const.).

(25) En effet, les directives transposées dans le livre VI, telles qu'énumérées à l'article VI.1, § 1<sup>er</sup>, ne font pas de différence entre certains services financiers.

(26) Voy. en ce sens l'exposé des motifs du livre VI, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord. 2012-2013, n<sup>o</sup> 3018/001, pp. 19 et s.

(27) Article VI.1, § 2, du C.D.E.

(28) Arrêté royal du 23 mars 2014 visant à prendre des dispositions particulières et à déroger à l'application de certaines dispositions du livre VI du Code de droit économique pour certaines catégories de services financiers, *M.B.*, 3 avril 2014.

(29) Ce faisant, le législateur transpose fidèlement la définition qui figure à l'article 2, 1<sup>o</sup>, de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs. Cette définition a

2013 portant insertion du titre I<sup>er</sup> « Définitions générales » dans le livre I<sup>er</sup> « Définitions » du Code de droit économique, *M.B.*, 29 novembre 2013.

(30) Article 2, 3<sup>o</sup>, de la L.P.M.C. La définition du « client », au sens de la L.P.L. étant moins catégorique que celle du « consommateur », au sens de la L.P.M.C., on avait pu en déduire qu'en cas d'utilisation mixte, l'hypothèse était couverte par la L.P.L. (M. CLAVIE, « Les clauses abusives dans les contrats conclus entre les titulaires de professions libérales et leurs clients », *Les pratiques du commerce, l'information et la protection du consommateur - Commentaire de la loi du 14 juillet 1991 et de la loi du 2 août 2002*, Waterloo, Kluwer, 2006, pp. 317-318, n<sup>o</sup> 180. *Contra* R. STEENNOT, « Nieuwe wetgeving voor beoefenaren van vrije beroepen », *R.W.*, 2003-2004, p. 82, n<sup>o</sup> 5).

(31) Considérant n<sup>o</sup> 17 de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs. En ce sens, voy. aussi les travaux préparatoires du projet de loi introduisant la définition (*supra*, note 29), *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord. 2012-2013, n<sup>o</sup> 2836/001, p. 6.

(32) Voy. notamment H. JACQUEMIN, « La loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur », *J.T.*, 2010, p. 551, n<sup>o</sup> 17; J. STUYCK, « Les nouvelles définitions de la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques du marché et la protection du consommateur, et

du consommateur après les lois du 6 avril 2010, Limal, Anthemis, 2010, pp. 23 et s., n<sup>o</sup> 6; F. GLANSDORFF et A. DE CALUWÉ, *Les professions libérales - Publicité, clauses abusives et contrats à distance*, Bruxelles, Larcier, 2012, pp. 20 et s., n<sup>o</sup> 20.

(33) C. const., arrêt n<sup>o</sup> 55/2011 du 6 avril 2011, *D.C.C.R.*, 2011/92-93, p. 185, note F. JUDO et J. STUYCK, *D.A. O.R.*, 2011, p. 448, note P. BRULEZ, *R.W.*, 2011-2012, note D. MERTENS; C. const., arrêt n<sup>o</sup> 192/2011 du 15 décembre 2011.

(34) C. const., arrêt n<sup>o</sup> 99/2013 du 9 juillet 2013.

(35) C.J.U.E., 10 juillet 2014, aff. C-421/12, *Commission européenne c. Royaume de Belgique*, en particulier les points 38-48.

(36) On observe d'ailleurs que, dans les travaux préparatoires de la loi introduisant le Code de droit économique, aucune référence n'était faite à ce livre XIV (projet de loi du 6 décembre 2012 introduisant le Code de droit économique, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord. 2012-2013, n<sup>o</sup> 2543/001, pp. 14-15). Les erreurs de numérotation des articles (*supra*, n<sup>o</sup> 6) et le fait que la logique générale des livres du Code ne soit pas respectée (le livre XIV aurait normalement dû suivre directement le livre VI, qui prescrit aussi des règles matérielles; or, il est perdu au milieu d'autres livres traitant de règles procédurales) confirment aussi cet ajout tardif.

(37) Voy. l'article XIV.1, aux termes duquel « le présent livre vise principalement la réglementation des pratiques du marché et la protection du

consommateur concernant les personnes exerçant une profession libérale, sans préjudice des dispositions particulières y afférentes en vigueur pour les différentes professions libérales ».

(38) Voy. le résumé précédent l'exposé des motifs du projet de loi portant insertion du livre XIV, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord. 2013-2014, n<sup>o</sup> 3423/001, p. 3.

(39) Globalement, on constate ainsi que l'« entreprise » a été remplacée par « la personne exerçant une profession libérale », la « pratique commerciale » par la « pratique professionnelle » ou « l'établissement commercial » par « le lieu habituel d'exercice de la profession ».

(40) Il pouvait difficilement en être autrement, puisque ces deux livres transposent notamment les directives 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales et 2011/83/UE sur les droits des consommateurs, qui sont d'harmonisation complète (et, sauf exception, ne laissent donc aucune marge d'appréciation aux États membres pour procéder à la transposition).

(41) Un résultat identique pouvait être atteint en indiquant dans une disposition liminaire du livre VI que telle ou telle disposition ne s'applique pas aux personnes exerçant une profession libérale.

(42) Article I.8, 35<sup>o</sup> (livre XIV) du C.D.E. Cette définition diffère de celle qui figurait auparavant à l'article 2, 2<sup>o</sup>, de la L.P.M.C. ou à l'article 2, 1<sup>o</sup>, de la L.P.L. Les critères

particulièrement complexe (et donc, source de contestations potentielles). En outre, le livre XIV ne sera d'application que pour certaines activités exercées par ces personnes. Dans le livre XIV, ne sont en effet visées que les « personnes exerçant une profession libérale pour les prestations intellectuelles caractéristiques de ces professions qu'elles fournissent »<sup>43</sup>. Les travaux préparatoires donnent l'exemple du pharmacien qui, pour la vente d'une crème solaire, est soumis au livre VI et pour la vente d'un médicament, doit respecter le livre XIV<sup>44</sup>. Ce subtil *distinguo* ne manquera pas de faire l'objet de discussions (l'obligation de conseil du pharmacien pouvant s'exercer également pour un produit solaire) et ne simplifiera pas la vie des personnes exerçant une profession libérale qui sont soumises aux deux livres et devront donc traquer les rares différences entre ceux-ci pour adapter leur comportement en conséquence. En cas de litige, la gestion du contentieux sera également plus complexe, puisque le président du tribunal de première instance reste compétent pour les actions en cessation des personnes exerçant une profession libérale (le président du tribunal de commerce étant compétent par ailleurs)<sup>45</sup>.

En définitive, on retiendra que les règles applicables aux personnes exerçant une profession libérale ont été fortement modifiées par rapport à celles qui prévalaient conformément à la L.P.L. Dans la suite de la contribution, on mettra en évidence les principales modifications par rapport à la L.P.L. et les différences éventuelles par rapport au livre VI, étant entendu que si le livre XIV doit être observé pour certains actes, l'application du livre VI est automatiquement exclue<sup>46</sup>.

## C. Information du marché

### 10. Titre 2 relatif à l'information du marché (ou au consommateur).

— Le titre 2 du livre VI consacré à l'information du marché correspond au chapitre 2 de la L.P.M.C. Les subdivisions sont identiques et, sur le fond, de nombreuses dispositions n'ont pas fait l'objet de modifications<sup>47</sup>. Tel est le cas des règles relatives à l'indication des prix<sup>48</sup>, la dénomination, la composition et l'étiquetage des biens et services<sup>49</sup>, l'indication des quantités<sup>50</sup>, la publicité comparative<sup>51</sup> et dans le cadre des promotions en matière de prix, la référence à son propre prix appliqué précédemment<sup>52</sup> ainsi que les titres donnant droit à un remboursement ou à une réduction de prix<sup>53</sup>. La livre VI intègre également les « dispositions diverses » figurant auparavant dans le chapitre 2 de la L.P.M.C.<sup>54</sup>

En définitive, les réelles nouveautés concernent l'obligation générale d'information (*infra*, n° 11) et deux pratiques promotionnelles : les ventes en liquidation et les ventes en solde (*infra*, n° 13). On verra aussi qu'il reste encore des problèmes de conformité à la directive 2005/29/CE (*infra*, n° 12). Enfin, les rares différences entre le livre VI et le livre XIV seront mises en évidence (*infra*, n° 14).

**11. Obligation générale d'information.** — Le nouvel article VI.2 du C.D.E. impose à l'entreprise d'informer le consommateur sur divers éléments de fait ou de droit du rapport contractuel, parmi lesquels figurent notamment les caractéristiques du produit, son prix, les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, les droits du consommateur (durée du contrat et conditions de résiliation, garantie légale de conformité, etc.) ou l'identification de l'entreprise.

On trouve aussi des exigences d'information propres aux contenus numériques<sup>55</sup>. Cette nouvelle notion, introduite par la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs, désigne notamment les logiciels téléchargés en ligne, les films visionnés en *streaming* ou les applications installées sur une tablette ou une *smartphone*. L'information spécifiquement requise, qui doit être approuvée compte tenu des difficultés rencontrées en pratique, porte sur « les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection applicables » et sur « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont l'entreprise a ou devrait raisonnablement avoir connaissance »<sup>56</sup>.

On peut regretter la place occupée par cette disposition dans le livre VI. Dès lors que cette exigence est requise « avant que le consommateur ne soit lié par un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ou par un contrat visé à l'article VI.66 », il eût été plus logique qu'elle figure dans le titre relatif aux contrats avec les consommateurs.

Cette disposition transpose l'article 5 de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs, en le complétant<sup>57</sup> et en étendant son domaine d'application matériel<sup>58</sup> (puisque'elle ne concerne pas seulement les biens et les services, mais aussi les biens immeubles, les droits et les obligations, compris dans la notion de « produit », à laquelle l'article VI.2 fait référence).

### 12. Conformité des pratiques promotionnelles à la directive sur les pratiques commerciales déloyales?

— La directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales est d'harmonisation complète, ce qui interdit aux États membres d'adopter des mesures plus restrictives que celles prévues par la directive, même si leur objectif est d'assurer un niveau plus élevé de protection des consommateurs. Depuis sa transposition en droit belge, et particulièrement depuis l'arrêt de la Cour de justice du 23 avril 2009 jugeant l'interdiction des offres conjointes contraire à celle-ci<sup>59</sup>, la doctrine et la jurisprudence posent régulièrement la question de la conformité de certaines pratiques promotionnelles — réductions de prix, ventes en solde et ventes en liquidation (pour les ventes à perte, voy. *infra*, n° 23) — à la directive sur les pratiques commerciales déloyales. Leur régime a toutefois été maintenu dans la L.P.M.C. et dans le livre VI du C.D.E. (moyennant, il est vrai, diverses corrections).

Les éléments du débat sont les suivants. Pour déterminer si une pratique commerciale est déloyale à l'aune de la directive 2005/29/CE, un test en trois étapes doit être réalisé. Dans un premier temps, il convient de vérifier si la pratique commerciale figure dans la liste des trente et une pratiques commerciales réputées déloyales en toutes circonstances<sup>60</sup>. Dans l'affirmative, la pratique doit être interdite purement et simplement par le législateur belge. Si la pratique commerciale ne figure pas dans ladite liste, il convient de vérifier si elle constitue une pratique commerciale trompeuse, par action ou par omission, ou une pratique commerciale agressive suivant la norme semi-générale<sup>61</sup>. En dehors des deux hypothèses précitées, la pratique commerciale ne peut être considérée comme étant déloyale, et donc interdite, que si elle est déloyale au sens de la norme générale<sup>62</sup>. Les pratiques promotionnelles sont très réglementées en Belgique (uniquement pendant des périodes précises; pour certains biens seulement; eu égard à un

sont en effet nettement plus nombreux et détaillés que par le passé et on peut craindre que certaines personnes, pourtant considérées comme des professions libérales, ne satisfassent pas aux critères de cette définition. On songe (encore!) aux logopèdes, qui ne sont pas soumis à un organe disciplinaire créé par ou en vertu de la loi et qui échappent donc à l'application du livre XIV. Aussi pourraient-ils se plaindre d'une violation du principe d'égalité et de non-discrimination (article 10-11 Const.).

(43) Article XIV.1, alinéa 2, du C.D.E.  
(44) Exposé des motifs du projet de loi portant insertion du livre XIV, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord. 2013-2014, n° 3423/001, pp. 19-20.  
(45) Article XV.1 du C.D.E.

(46) Exposé des motifs du livre XIV, *op. cit.*, p. 20.

(47) Tout au plus observe-t-on des différences d'ordre terminologique (l'expression « l'étiquetage doit être apparent » étant remplacée, par exemple, par « l'étiquetage est apparent ») ou une actualisation des renvois aux autres articles du livre.

(48) Article VI.3-VI.7 du C.D.E. On note que ces règles ont déjà été modifiées par les articles 40 et s. de la loi du 15 mai 2014 portant exécution du pacte de compétitivité, d'emploi et de relance (*M.B.*, 22 mai 2014), en vue d'arrondir les prix lors des paiements en euro. Le Roi est compétent pour fixer la date d'entrée en vigueur de cette règle.  
(49) Articles VI.8-VI.10 du C.D.E.

(50) Article VI.11-VI.16 du C.D.E.

(51) Article VI.17 du C.D.E.

(52) Articles VI.18-VI.19 du C.D.E.

(53) Articles VI.31-VI.33 du C.D.E. À ce propos, on note cependant que la délégation au Roi figurant à l'article 36 de la L.P.M.C. a été supprimée.

(54) Articles VI.34-VI.36 du C.D.E.

(55) La notion est définie à l'article I.8, 35° (livre VI) et à l'article I.8, 32° (livre XIV).

(56) Article VI.2, 8° et 9°, du C.D.E.

(57) Voy. l'article VI.2, 7°, qui figurait déjà à l'article 4 de la L.P.M.C.

(58) Ce qui était autorisé par l'article 5 (4) de la directive 2011/83/UE (possible dérogation au caractère d'harmonisation complète). Par contre, le législateur belge n'a pas opté pour la possibilité qui lui était donnée de déroger au caractère

d'harmonisation complète de la directive en n'appliquant pas cette exigence d'information aux « contrats qui portent sur des transactions intéressant la vie quotidienne et qui sont exécutés dès leur conclusion » (article 5 (3) de la directive 2011/83/UE).

(59) C.J.U.E., 23 avril 2009, aff. jointes C-261/07 et C-299/07, *VTB-VAB n.v. et Galatea b.v.b.a.*

(60) Article 5 (5) de la directive, qui renvoie à l'annexe I.

(61) Article 5 (4) de la directive. Dans ces hypothèses, elle ne peut être interdite que si les conditions énoncées aux articles 6 à 9 de la directive pour réputer la pratique commerciale trompeuse ou agressive, et donc déloyale, sont réunies.

(62) Article 5 (2) de la directive.

mode de calcul du prix spécifique, etc.). Plus précisément, les pratiques sont interdites si ces exigences ne sont pas observées. Or une telle interdiction ne se trouve pas dans l'annexe I de la directive.

Encore faut-il établir si la mesure litigieuse entre dans le champ d'application de la directive<sup>63</sup>. C'est à ce niveau que les discussions se concentrent. Lorsque, comme en l'occurrence, il n'est pas contesté que les mesures visent à protéger les intérêts économiques des concurrents en évitant les actes de concurrence déloyale, l'équation à résoudre est la suivante : soit les pratiques interdites portent uniquement atteinte aux intérêts d'une autre entreprise, sans affecter les intérêts économiques des consommateurs, soit les pratiques portent atteinte aux intérêts d'une autre entreprise, tout en affectant également les intérêts économiques des consommateurs. Seules les hypothèses ressortissant à la seconde branche de l'alternative constituent des pratiques commerciales à l'égard des consommateurs, couvertes par la directive.

Il en résulte qu'une analyse des finalités poursuivies s'impose. Pour la réglementation des présoldes, la Cour de justice a été saisie du problème, sur questions préjudicielles, mais elle a laissé aux juridictions nationales le soin d'apprécier ce qu'il en était<sup>64</sup>, donnant lieu à des décisions contradictoires des juridictions belges<sup>65</sup> (la doctrine étant également divisée sur la conformité de pratiques promotionnelles<sup>66</sup>). Aussi est-ce vraisemblablement pour clarifier la situation que l'article VI.25 (réglementant la vente en soldes) commence désormais par ces mots : « afin d'assurer des pratiques honnêtes du marché entre les entreprises... ». Le législateur veille à définir explicitement les finalités poursuivies, pour écarter l'application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales<sup>67</sup>.

On ne trouve pas de termes comparables dans les dispositions relatives à la vente en liquidation. S'il apparaît qu'il s'agit de pratiques commerciales couvertes par la directive, comme l'avait jugé la juridiction autrichienne ayant posé une question préjudicielle à la Cour de justice dans l'affaire Köck<sup>68</sup>, il en résulte que la réglementation des ventes en

liquidation est contraire à la directive 2005/29/CE. Nous ne sommes pas de cet avis mais il faut reconnaître qu'il s'agit d'une zone grise et que les partisans de cette thèse possèdent de solides arguments. À tout le moins, si le législateur veut conserver le régime des ventes en liquidation, il est recommandé d'introduire la même précision que pour les ventes en soldes (et les ventes à perte), concernant la finalité poursuivie.

Même si le régime des ventes promotionnelles est globalement conservé, des modifications devront être introduites ponctuellement, relativement à l'exigence d'un prix inférieur à un prix de référence, tel que requis par les articles VI.18, VI.19 (de la référence à son propre prix appliqué précédemment) et VI.26 (ventes en solde). Par arrêt du 10 juillet 2014, la Cour de justice a en effet décidé que la Belgique avait manqué aux obligations qui lui incombent conformément à la directive 2005/29/CE en maintenant en vigueur les dispositions correspondantes de la L.P.M.C., à savoir les articles 20, 21 et 29<sup>69</sup>. Il en résulte que le législateur devra (déjà) remettre l'ouvrage sur le métier pour supprimer les dispositions litigieuses, ainsi que toute référence à la manière de calculer la réduction de prix réalisée dans le cadre de ces pratiques promotionnelles. Une telle réduction ne pourra en effet être interdite que si elle constitue une pratique commerciale déloyale au sens de la norme semi-générale ou de la norme générale, ce qui exigera du consommateur qu'il démontre que les conditions posées par ces dispositions sont réunies. Le cadre normatif sera formellement simplifié, mais on peut fortement douter que la protection du consommateur en sorte renforcée. Une analyse au cas par cas, par la jurisprudence, s'imposera désormais, ce qui pourrait donner lieu à des solutions distinctes (au préjudice de la sécurité juridique).

**13. Modifications apportées au régime de la vente en liquidation et de la vente en solde.** — Le législateur belge a apporté diverses modifications aux règles applicables à la vente en liquidation et à la vente en solde.

(63) La directive s'applique aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs. D'un point de vue positif, il s'agit d'une formulation particulièrement large, susceptible de couvrir de très nombreuses pratiques. D'un point de vue négatif, la directive ne doit cependant pas être observée si la pratique relève des hypothèses dans lesquelles le législateur national retrouve sa marge de manœuvre, et notamment dans le cas des « pratiques commerciales déloyales qui portent atteinte uniquement aux intérêts économiques des concurrents ou qui concernent une transaction entre professionnels » (considérant n° 6 de la directive).

(64) Elle juge en effet que « la procédure établie à l'article 267 TFUE se fonde, selon une jurisprudence constante, sur une nette séparation des fonctions entre les juridictions nationales et la Cour, cette dernière étant uniquement habilitée à se prononcer sur l'interprétation ou la validité des actes de l'Union visés à cet article. Dans ce cadre, il n'appartient pas à la Cour d'apprécier l'interprétation des dispositions du droit national ou de juger si l'interprétation que la juridiction nationale en donne est correcte (voy., notamment, arrêt du 7 octobre 2010, *dos Santos Palhota* e.a., C-515/08, non encore publié au *Recueil*, point 18 et jurisprudence citée) » (C.J.U.E., 15 décembre 2011, *Inno*, aff. C-126/11, point 25; C.J.U.E., 30 juin 2011, *Wamo*, aff. C-288-10, point 27).

(65) S'agissant de la réglementation de la période d'attente, la question a donné lieu à une véritable saga judiciaire, entamée en 2008 (par une action en cessation diligentée par l'Union européenne et l'Institut national de la consommation) et poursuivie devant la Cour de justice en 2010 (arrêt du 10 juillet 2010, *Wambo*, aff. C-288-10, point 27).

contre l'Inno). Les parties demandresses reprochaient à l'Inno d'avoir violé l'article 53, § 1<sup>er</sup>, de la L.P.C.C., applicable à l'époque des faits, et qui interdisait les annonces de réduction de prix pendant la période d'attente (courant du 15 novembre 2007 au 2 janvier 2008). Par jugement du 18 juin 2008, le président du tribunal de commerce de Bruxelles a décidé que la pratique incriminée constituait un acte de concurrence déloyale, en ce qu'il méconnaissait l'article 53, § 1<sup>er</sup>, de la L.P.C.C. La décision a été confirmée en appel le 12 mai 2009 (*Ann. prat. comm.*, 2009, p. 252). Un pourvoi en cassation a été introduit par l'Inno et la Cour a posé une question préjudicielle à la Cour de justice de l'Union européenne, en vue d'établir si l'interdiction des annonces de réduction de prix prescrite par l'article 53, § 1<sup>er</sup>, de la L.P.C.C. Était contraire aux dispositions de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales (Cass., 21 février 2011, *Pas.*, 2011, p. 594). Plus précisément, il fallait déterminer si l'hypothèse entraînait dans le champ d'application de la directive et constituait une pratique commerciale d'une entreprise vis-à-vis d'un consommateur. La Cour de justice refuse cependant de répondre à la question et se borne à donner à la juridiction de renvoi des indications pour procéder de la sorte. Ainsi décide-t-elle que la directive sur les pratiques commerciales déloyales « s'oppose à une disposition nationale [...] qui prévoit une interdiction générale des annonces de réduction de prix et de celles suggérant une telle réduction au cours de la période précédant celle des ventes en solde, pour autant que cette disposition poursuit des finalités tenant à la pro-

tection des consommateurs » (C.J.U.E., 15 décembre 2011, *Inno*, aff. C-126/11). Par arrêt du 2 novembre 2012 (*Pas.*, 2012, p. 2085), la Cour de cassation a jugé que tel était le cas. Aussi casse-t-elle l'arrêt de la cour d'appel de Bruxelles du 12 mai 2009. L'affaire est ensuite renvoyée devant la cour d'appel d'Anvers qui décide, le 6 février 2014, de statuer de manière autonome quant à la solution du litige et de considérer, contrairement à la Cour de cassation, que la disposition litigieuse n'a pas pour objectif de protéger le consommateur (*R.D.C.*, 2014, p. 177). Il en résulte que, d'après elle, l'hypothèse sort du champ d'application de la directive. À l'instar de la cour d'appel de Bruxelles (dans son arrêt du 12 mai 2009), et sous une réserve mineure, elle juge l'appel non fondé.

(66) Voy. notamment L. COX et C. GHEUR, « La directive sur les pratiques commerciales déloyales - Analyse critique de sa transposition en droit belge et en droit français », *J.D.E.*, 2008, pp. 201-202; M. DUPONT, « La Cour européenne de justice sonne le glas de l'interdiction des offres conjointes », *J.T.*, 2009, pp. 423-424; L. DE BROUWER, « La Cour de justice des Communautés européennes précise le champ d'application de la directive 2005/29/CE à propos des offres conjointes », *R.D.C.*, 2009, p. 785; E. TERRY, « Koppelverkoop en andere *per se* verboden in de WHPC (toekomstige Wet Marktpraktijken en Consumentenbescherming) na het VTB-VAB-arrest van het Europees Hof van Justitie », *R.W.*, 2009-2010, pp. 1247 et s.; H. DE BAUW, « De impact van de Richtlijn Onerlijke handelspraktijken op de regeling van de

verkooppromoties onder de WHPC », *D.C.C.R.*, 2006, pp. 19 et s.; F. LONGFILS, « Propos sur les instruments financiers dans l'offre conjointe et sur la directive CE 2005/29 relative aux pratiques commerciales déloyales », *Dr. banc. fin.*, 2008, pp. 234 et s.; H. JACQUEMIN, « L'interdiction des annonces de réduction de prix en période d'attente à l'aune de la directive sur les pratiques commerciales déloyales », note sous Cass., 2 novembre 2012, *D.A. O.R.*, 2013/105-106, pp. 211-220; J.-S. LENAERTS, « Les annonces de réduction de prix en période d'attente (présoldes) : les entreprises entre le marteau et l'enclume? », note sous Cass., 2 novembre 2012, *J.T.*, 2013, pp. 220 et s.; D. CHAVAL et G. RUE, « *Errare humanum est, perseverare diabolicum*... La loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur n'est plus appliquée », note sous *Corr. Nivelles*, 5 juillet 2013, *D.A. O.R.*, 2013/108, pp. 444 et s.

(67) On note que les travaux préparatoires insistent sur la volonté d'exprimer la finalité de la disposition, sans toutefois faire de référence explicite à la directive 2005/29/CE ou à la jurisprudence de la Cour de justice (exposé des motifs du livre VI, *op. cit.*, pp. 27-28).

(68) C.J.U.E., 17 janvier 2013, *Köck*, aff. C-206/11. En ce sens, voy. aussi *Corr. Nivelles*, 5 juillet 2013, *D.A. O.R.*, 2013/108, p. 436, note D. CHAVAL et G. RUE.

(69) C.J.U.E., 10 juillet 2014, *Commission européenne c. Royaume de Belgique*, aff. C-421/12. En ce sens, voy. aussi *Corr. Nivelles*, 5 juillet 2013, *D.A. O.R.*, 2013/108, p. 436, note D. CHAVAL et G. RUE.

S'agissant de la vente en liquidation<sup>70</sup>, la principale<sup>71</sup> modification réside dans la suppression de la notification préalable aux autorités publiques compétentes, avant la vente ou toute annonce relative à celle-ci<sup>72</sup>. Le législateur justifie l'amendement par le caractère inefficace de la mesure et les charges administratives qui en résultent<sup>73</sup>. Cette suppression doit être approuvée, pour les motifs précités, et compte tenu de sa possible contrariété à la directive 2005/29/CE<sup>74</sup>.

Le régime des ventes en soldes<sup>75</sup> a subi plusieurs modifications destinées à simplifier le mécanisme. On constate ainsi que les dispositions ont été réécrites, même si, globalement, les lignes de force sont conservées : autorisation des ventes en soldes limitée à deux périodes, en janvier et juillet; pratique limitée aux biens que l'entreprise a en sa possession et qu'elle a offerts en vente pendant au moins trente jours; réduction de prix par rapport à un prix de référence et interdiction des annonces de prix dans certains secteurs pendant une période d'attente désormais fixée à un mois avant le début des soldes. Comme indiqué précédemment, certains éléments de ce régime devront en tout cas être corrigés à la suite de l'arrêt de la Cour de justice du 10 juillet 2014 (*supra*, n° 12).

**14. Le livre XIV par rapport à la L.P.L. et au livre VI.** — La L.P.L. réglementait déjà la publicité comparative<sup>76</sup>, mais ne contenait aucune disposition spécifique imposant une obligation générale d'information aux personnes exerçant une profession libérale, encadrant l'indication des prix ou les promotions en la matière. C'est à présent le cas dans le livre XIV<sup>77</sup>, même si les exigences imposées restent plus limitées que dans le livre VI. Outre la substitution de la « personne exerçant une profession libérale » à l'« entreprise », les différences sont rares<sup>78</sup>. Elles concernent les délégations au Roi, spécialement en matière de publicité comparative, pour laquelle il peut désormais, « après avis des autorités professionnelles concernées, interdire ou restreindre la publicité comparative dans la mesure nécessaire pour préserver la dignité et la déontologie des professions libérales concernées »<sup>79</sup>. On note encore la suppression de certains termes ou expressions dans les dispositions concernées<sup>80</sup>, sans doute jugés non conformes aux caractéristiques des prestations fournies par les professions libérales.

## D. Contrats avec les consommateurs

**15. Titre 3 du livre VI du C.D.E. sur les contrats avec les consommateurs.** — Dans le titre 3 du livre VI consacré aux contrats avec les consommateurs, le législateur a repris la même structure (et les mêmes subdivisions) que dans le chapitre correspondant de la L.P.M.C. Les principales modifications ont pour but de transposer la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs et elles figurent dans le chapitre contenant les dispositions générales (*infra*, n° 16), la section consacrée aux contrats à distance ne portant pas sur des services financiers et les contrats hors établissement (*infra*, n° 17 et s.).

Pour le reste, les rares modifications visent à mettre à jour les renvois d'articles à articles ou à corriger des erreurs de terminologie ou de légistique. Sur le fond, sous réserve de corrections ponctuelles en matière de vente publique<sup>81</sup>, de clause abusive<sup>82</sup>, ou de reconduction du contrat<sup>83</sup>, aucune modification majeure n'a été apportée aux autres dispositions du titre 3.

**16. Dispositions générales.** — Le chapitre liminaire du titre 3, intitulé « dispositions générales », contient, de manière désordonnée, diverses dispositions relatives à l'interprétation des contrats, aux sanctions consécutives à une pratique commerciale déloyale, à diverses interdictions, de paiement notamment, et aux obligations de livraison (et de transfert de risques relativement aux biens). Plusieurs d'entre elles figuraient déjà dans la L.P.M.C. et n'ont pas été modifiées<sup>84</sup>.

D'autres par contre sont nouvelles. Elles concernent d'abord l'interdiction de paiement ou de frais supplémentaires. Aux termes de l'article VI.41 du C.D.E., « avant que le consommateur soit lié par un contrat ou une offre, l'entreprise doit obtenir le consentement exprès du consommateur à tout paiement supplémentaire à la rémunération convenue au titre de l'obligation contractuelle principale de l'entreprise. Si l'entreprise n'a pas obtenu le consentement exprès du consommateur, mais qu'elle l'a déduit en ayant recours à des options par défaut que le consommateur doit rejeter pour éviter le paiement supplémentaire, le consommateur a droit au remboursement de ces montants payés »<sup>85</sup>. Le législateur exige ainsi un consentement exprès de la part du consommateur, en instaurant par ailleurs un système d'*opt-in* (le consommateur doit cocher activement les cases pour com-

(70) Articles VI.22-VI.24 du C.D.E.

(71) On recense deux autres modifications. La première limite les biens pouvant être offerts en vente ou vendus en liquidation à ceux qui faisaient partie du stock de l'entreprise avant le début de la liquidation (article VI.23, § 3, du C.D.E.). La seconde autorise le Roi à « déterminer des modalités particulières de notification précédant le début de la liquidation » (article VI.24 du C.D.E.).

(72) Article 25 de la L.P.M.C.

(73) Exposé des motifs du projet de loi introduisant le livre VI, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord. 2012-2013, n° 3018/001, p. 26.

(74) Dans l'arrêt Köck, la Cour de justice a ainsi jugé que cette directive s'opposait à ce qu'une « juridiction nationale ordonne la cessation d'une pratique commerciale ne relevant pas de l'annexe I de cette directive au seul motif que ladite pratique n'a pas fait l'objet d'une autorisation préalable de l'administration compétente, sans pour autant procéder elle-même à une appréciation du caractère déloyal de la pratique concernée au regard des critères énoncés aux articles 5 à 9 de ladite directive ». En Autriche, les ventes en liquidation étaient interdites sans cette exigence procédurale de l'autorisation préalable ou, par identité de motifs, sans une notification, comme en Belgique (C.J.U.E., 17 janvier 2013, aff. C-206/11, Köck, point 50. Pour un commentaire de cet arrêt, voy.

verkopen mag niet vooraf tot bepaalde situaties beperkt worden », *D.C.C.R.*, 2013/98, pp. 6 et s.; R. TAMAS et Ch. VERDURE, « Arrêt Köck : la vente en liquidation passée au crible des pratiques commerciales déloyales », *R.E.D.C.*, 2013/1, pp. 139 et s.).

(75) Article VI.25-VI.30 du C.D.E.

(76) Article 6 de la L.P.L.

(77) Voy. les articles XIV.2-XIV.3 pour l'obligation générale d'information (le chapitre étant toutefois inapplicable aux contrats rédigés par un notaire ou par un huissier de justice dans leur qualité d'officier public, ainsi qu'aux contrats relatifs à l'aide juridique fournie par un avocat en application du livre IIIbis du Code judiciaire – article XIV.2), les articles XIV.4-XIV.8 pour l'indication des prix, l'article XIV.9 pour la publicité comparative et les articles XIV.10 et suivants pour certaines promotions en matière de prix (référence à son propre prix appliqué précédemment et titres donnant droit à un remboursement ou une réduction de prix).

(78) Voy. aussi, en matière d'indication des prix, l'exigence supplémentaire d'un arrêté délibéré en conseil des ministres, après concertation de l'organisation professionnelle pertinente ou la référence à l'offre de services homogènes (article XIV.8 du C.D.E.) ou la suppression de l'obligation d'information sur les « conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur,

ou raisonnablement prévisible » (article VI.2, 7°, du C.D.E.).

(79) Article XIV.9, § 3, du C.D.E.

(80) Voy. par exemple la suppression des termes « raison sociale » (article XIV.3, 2°), « de transport, de livraison ou d'affranchissement » (article XIV.3, 3°), « marque », « nom commercial » ou « appellation d'origine » (article XIV.9).

(81) S'agissant des ventes publiques, on note cependant la suppression de l'article 68, alinéa 4, de la L.P.M.C., qui interdisait de remplacer la mention relative à l'organisateur d'une vente publique par celle de l'officier ministériel chargé de procéder aux opérations (et ce, pour aligner sur le régime des contrats à distance et hors établissement, aux articles VI.45, § 2 et VI.65, § 2, du C.D.E.). Les opérations auxquelles l'officier ministériel doit refuser son concours a également été élargi conformément à l'article VI.79 (puisqu'il s'agit de toute opération qui ne respecterait pas les dispositions du chapitre correspondant).

(82) Dans la liste noire des clauses abusives, on note le remplacement des termes « bien ou service », par celui de « produit » (article VI.83, 6°, ce qui étend le champ d'application de la disposition) ainsi que la reformulation de la clause 23°, pour empêcher d'échapper au juge désigné par l'article 624, 1°, 2° et 4°, du Code judiciaire ou le règlement de Bruxelles I (*cf.* l'exposé des motifs du livre VI, *op. cit.*, pp. 46-47).

(83) Le chapitre relatif à la reconduc-

tion du contrat (articles VI.91 et s. du C.D.E.) n'est plus limité aux contrats de services, mais porte désormais sur les contrats de services et sur les contrats de vente ayant à la fois pour objet des biens et des services. Conformément à la directive 2011/83/UE, qui introduit les notions de « contrat de vente » et de « contrat de service », les contrats mixtes (portant à la fois sur des biens et des services) devaient en effet être assimilés à des contrats de vente. Pour que le chapitre continue à s'appliquer à ces hypothèses, la modification précitée a été réalisée (*cf.* aussi l'exposé des motifs du livre VI, *op. cit.*, pp. 47-48).

(84) Articles VI.37-VI.40 du C.D.E. Comp. article 48, § 2, de la L.P.M.C.

(85) On a pu constater, notamment à travers des sites internet transactionnels, que les offres de prestations complémentaires, qui s'ajoutent à l'obligation contractuelle principale, intervenaient dans le cadre d'un processus ne permettant pas au consommateur de donner un consentement éclairé et réfléchi pour bénéficier, contre paiement, de ces prestations complémentaires. Cette pratique est désormais interdite par le C.D.E. (l'article 44 de la L.P.M.C. prohibait déjà les options précochées dans les contrats conclus sur internet, mais la présente interdiction, tirée de la directive sur les droits des consommateurs, est plus large).

mander le bien). Il est intéressant de noter que la loi sanctionne directement le non-respect de cette interdiction, en autorisant le consommateur à obtenir le remboursement des sommes payées. De même, si le moyen de paiement utilisé donne lieu à des frais supplémentaires (ce qui peut être le cas pour certains paiements par carte), l'entreprise peut les répercuter au consommateur, pour autant qu'elle ne facture pas des « frais supérieurs aux coûts qu'elle supporte pour l'utilisation de ces mêmes moyens » (article VI.42 du C.D.E.).

L'article VI.43 du C.D.E. règle la livraison des biens, en imposant à l'entreprise, sauf dérogation contraire, de livrer les biens (en transférant la possession physique ou leur contrôle au consommateur) sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. Cette exigence existait déjà dans la L.P.M.C., concernant les contrats à distance (article 48, § 1<sup>er</sup>). Désormais, son champ d'application est nettement plus large, puisqu'elle n'est plus limitée à un mode spécifique de contracter (à distance). Le non-respect de cette obligation fait l'objet d'une sanction civile spécifique, permettant au consommateur de mettre fin au contrat<sup>86</sup>. Lorsque la vente d'un bien au consommateur ne s'accompagne pas d'un transfert de la possession physique directement du vendeur à l'acheteur, mais requiert que le bien soit expédié, il importe de régler le transfert du risque, en cas de perte ou de dommages causés au bien pendant le transport. Cette question est réglée à l'article VI.44 du C.D.E. qui, par dérogation au droit commun de la vente, ne transfère le risque de perte ou d'endommagement éventuel du bien, au consommateur, que « lorsque ce dernier, ou un tiers désigné par le consommateur autre que le transporteur, prend physiquement possession de ces biens »<sup>87</sup>.

**17. Nouvelles règles applicables aux contrats à distance et aux contrats hors établissement.** — Les sections relatives aux contrats à distance ne portant pas sur des services financiers et aux contrats hors établissement ont été totalement remplacées en vue de transposer la directive 2011/83/UE. On retrouve néanmoins les deux principaux mécanismes de protection qui figuraient déjà dans la L.P.M.C. et qui sont justifiés par ce mode particulier de conclusion du contrat (à distance ou hors établissement) : renforcement des obligations d'information et des formes corrélatives et octroi d'un droit de rétractation. Le législateur prétend que les modifications « n'entraînent pas une réduction de la protection du consommateur »<sup>88</sup> même si, à certains égards, on peut en douter<sup>89</sup>.

Sous certaines réserves (tenant au champ d'application ou aux exigences formelles), la directive 2011/83/UE établit un régime identique aux contrats à distance et aux contrats hors établissement. Contrairement à son homologue européen, qui introduit les règles applicables aux contrats à distance et aux contrats hors établissement dans les mêmes dispositions, le législateur belge a distribué celles-ci dans deux subdivisions distinctes, respectivement consacrées à ces deux types de contrats<sup>90</sup>. Aussi les examinerons-nous en parallèle, en analysant successivement les obligations d'information et les formes corrélatives (*infra*, n° 18) et le droit de rétractation (*infra*, n° 19).

Pour circonscrire le champ d'application matériel de ces dispositions, il faut avoir égard aux notions utilisées, définies à l'article I.8 (livre VI) : on y retrouve les termes classiques de « biens » et de « services » (qui restent inchangés), ainsi que les nouvelles notions de « contrat de vente » et « contrat de service » (tirées de la directive 2011/83/UE). On observe aussi que le livre VI prévoit désormais des règles spécifiques pour la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain<sup>91</sup>, ainsi que pour les contenus numériques<sup>92</sup>.

Nonobstant les modifications apportées à la définition du « contrat à distance »<sup>93</sup>, le champ d'application tel que déterminé par cette notion devrait rester identique.

Sur le plan terminologique, le « contrat hors établissement » (notion tirée de la directive) correspond au contrat conclu en dehors des locaux de l'entreprise (au sens de la L.P.M.C.). Le contrat hors établissement est défini par la loi<sup>94</sup> (ce qui est une nouveauté). Est également couverte, d'après la définition, l'hypothèse d'un contrat conclu dans l'établissement commercial du professionnel ou à distance (et qui n'est donc pas, *stricto sensu*, un contrat hors établissement), lorsque, *immédiatement* avant, le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un contexte hors établissement<sup>95</sup>. Dans ce cas, en effet, les risques liés à la pression psychologique exercée sur le consommateur sont toujours présents. Plusieurs hypothèses sont exclues du champ d'application du chapitre consacré aux contrats hors établissement<sup>96</sup>. Il s'agit principalement d'hypothèses dans lesquelles la directive ne s'applique pas (les États retrouvant dès lors une marge de manœuvre pleine et entière), soit d'office (services financiers — assurance et crédit à la consommation — ou vente de denrées alimentaires lors de tournées<sup>97</sup>), soit au choix de l'État membre (contrats pour lesquels le paiement à charge du consommateur n'excède pas 50 EUR<sup>98</sup>, l'objectif étant d'éviter une charge administrative trop lourde au détriment des entreprises<sup>99</sup>).

**18. Obligations d'information et formes corrélatives.** — Des obligations d'information sont imposées à l'entreprise, au bénéfice du consommateur<sup>100</sup>. La liste n'est pas exactement la même pour les contrats à distance et hors établissement<sup>101</sup>. En tout état de cause, elle est plus longue que sous l'empire de la L.P.M.C., ce qui tend à alourdir le formalisme imposé aux entreprises<sup>102</sup>. Les différences concernent notamment les contenus numériques<sup>103</sup>, l'existence (le cas échéant) d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur<sup>104</sup> ou la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation ou de réparation<sup>105</sup>.

Ces informations doivent être fournies *avant* que le consommateur ne soit lié par un contrat. Pour les contrats à distance, les modalités formelles restent, à ce stade, assez souples<sup>106</sup>. S'agissant par contre des contrats hors établissement, les informations requises doivent être transmises sur papier ou sur un autre support durable (cette seconde option étant cependant subordonnée à l'accord du consommateur)<sup>107</sup>.

(86) Article VI.43, § 2, du C.D.E.

(87) Il peut cependant supporter le risque plus tôt dans le processus de livraison, et spécialement lors de la livraison du bien au transporteur, « dès lors que ce dernier a été chargé du transport des biens par le consommateur et que le choix n'a pas été proposé par l'entreprise, sans préjudice des droits dont le consommateur dispose à l'égard du transporteur ».

(88) Exposé des motifs du livre VI, *op. cit.*, p. 10.

(89) On songe à la suppression des exigences de forme visant à mettre en évidence les informations relatives à l'existence du droit de rétractation (*infra*, n° 19) ou à la suppression de certaines sanctions (*infra*, n° 20).

(90) D'après les travaux préparatoires, le législateur est animé par un souci de « meilleure lisibilité, compréhension et clarté » (exposé des motifs du livre VI, *op. cit.*, p. 7).

(91) Voy. les articles VI.46, § 8, VI.47, § 2, 3<sup>o</sup>, VI.51, § 4, VI.65, § 2,

le détail desquels nous ne pouvons malheureusement pas entrer dans la présente contribution.

(92) Voy. les articles VI.45, 18<sup>o</sup>-19<sup>o</sup>, VI.51, § 4, 2<sup>o</sup>, VI.53, 13<sup>o</sup>, VI.64, § 1<sup>er</sup>, 17<sup>o</sup>-18<sup>o</sup>, VI.71, § 4, 2<sup>o</sup> et VI.73, 13<sup>o</sup>, dans le détail desquels nous ne pouvons malheureusement pas entrer dans la présente contribution.

(93) Article I.8, 15<sup>o</sup>, du C.D.E. (livre VI).

(94) Article I.8, 31<sup>o</sup>, du C.D.E. (livre VI).

Globalement, on vise les hypothèses dans lesquelles le contrat est conclu en présence physique et simultanée des parties (ce qui le distingue du contrat à distance), mais dans un autre endroit que l'établissement commercial du professionnel. Sont principalement concernés la résidence du consommateur ou son lieu de travail.

(95) Voy. à cet égard le considérant n° 21 de la directive et les travaux préparatoires (exposé des motifs du livre VI, *op. cit.*, p. 14).

(96) Article VI.66 du C.D.E.

(97) Article 3 (3), d) et j), de la directive 2011/83/UE.

(98) Article 3 (4) de la directive 2011/83/UE.

(99) Considérant n° 28 de la directive 2011/83/UE.

(100) Article VI.45 du C.D.E. pour les contrats à distance et article VI.64 pour les contrats hors établissement.

(101) On ne retrouve pas, et c'est logique, l'information relative au coût de la technique de communication à distance (article VI.45, § 1<sup>er</sup>, 6<sup>o</sup>, du C.D.E.) pour les contrats hors établissement. On note aussi que, pour les contrats hors établissement, comme l'autorise l'article 7 (4) de la directive 2011/83/UE, délégation est donnée au Roi pour dispenser du respect de certaines obligations d'information lorsqu'il s'agit de contrats « par lesquels le consommateur a explicitement fait appel aux services de l'entreprise pour effectuer des travaux de réparation ou de maintenance, [...] en vertu desquels l'entreprise et le consommateur exécutent immédiate-

ment leurs obligations contractuelles et le paiement à effectuer par le consommateur ne dépasse pas 200 EUR » (article VI.64, § 7, du C.D.E.). Si le Roi fait usage de cette délégation, il devra être attentif aux conditions fixées par l'article 7 (4) de la directive.

(102) Comp. aux articles 45, 46 et 60 de la L.P.M.C.

(103) Article VI.45, § 1<sup>er</sup>, 18<sup>o</sup> et 19<sup>o</sup>, du C.D.E. et article VI.64, § 1<sup>er</sup>, 17<sup>o</sup> et 18<sup>o</sup>, du C.D.E.

(104) Article VI.45, § 1<sup>er</sup>, 17<sup>o</sup>, du C.D.E. et article VI.64, § 1<sup>er</sup>, 16<sup>o</sup>, du C.D.E.

(105) Article VI.45, § 1<sup>er</sup>, 20<sup>o</sup>, du C.D.E. et article VI.64, § 1<sup>er</sup>, 19<sup>o</sup>, du C.D.E.

(106) Les obligations d'information prescrites au stade précontractuel doivent être fournies ou mises à la disposition du consommateur sous une forme adaptée à la technique de communication utilisée (article VI.46, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E.).

(107) Article VI.65, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E.

Les informations doivent également être confirmées après la conclusion du contrat dans le respect des conditions formelles respectivement prescrites pour les contrats hors établissement (copie du contrat signé ou confirmation du contrat sur papier ou sur un autre support durable<sup>108</sup>) ou à distance (confirmation du contrat sur un support durable, comprenant les informations visées à l'article VI.45, § 1<sup>er</sup>, sauf si l'entreprise a déjà fourni ces informations au consommateur sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance<sup>109</sup>). Pour les notions de « fourniture » d'information et de « support durable » (également définie par le Code), on aura égard à la jurisprudence de la Cour de justice<sup>110</sup>. Conformément à la L.P.M.C., des exigences formelles additionnelles étaient prescrites pour informer le consommateur de l'existence ou de l'absence de droit de rétractation : la clause devait en effet être rédigée en caractères gras, dans un cadre distinct du texte en première page<sup>111</sup>. De telles formalités ont été supprimées (*a priori* sans possibilité, pour le législateur belge, de les réintroduire).

Conformément à la directive (et à la différence de la L.P.M.C.), le livre VI impose des modalités formelles complémentaires dans les contrats conclus à distance et par voie électronique, spécialement lorsqu'une obligation de paiement repose sur le consommateur. Il est ainsi requis que le consommateur soit informé des principales caractéristiques du bien ou du service, du prix, de la durée du contrat et de la durée des obligations minimales qui s'imposent à lui au titre du contrat, et ce d'une manière claire et apparente, avant de passer sa commande<sup>112</sup>. De même, « l'entreprise veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaît explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible « commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer l'entreprise. Si l'entreprise ne respecte pas le présent alinéa, le consommateur n'est pas lié par le contrat ou par la commande ». Enfin, des obligations d'information relatives aux éventuelles restrictions de livraison et aux moyens de paiement acceptés par le professionnel sont également imposées aux sites de commerce électronique, et ce au plus tard au début du processus de commande<sup>113</sup>.

**19. Droit de rétractation.** — Pour protéger le consentement du consommateur dans les contrats à distance ou hors établissement, un droit de rétractation lui est octroyé. Le C.D.E. harmonise les règles applicables au droit de rétractation en soumettant désormais au même régime les contrats conclus à distance et hors établissement.

L'effectivité du droit de rétractation est subordonnée à la connaissance, par le consommateur, de l'existence (ou de l'absence) d'un tel droit et de la manière de l'exercer. Plusieurs obligations d'information concernent ainsi le droit de rétractation<sup>114</sup>. Pour faciliter la tâche des

entreprises (et, partant, renforcer la protection du consommateur), un formulaire contenant les informations standardisées est annexé au livre VI<sup>115</sup>.

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter<sup>116</sup>. Le point de départ est légèrement modifié par rapport au régime en vigueur puisque, pour les contrats de vente, il commence le « jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du bien »<sup>117</sup>. Pour les contrats de service, c'est le jour de la conclusion du contrat qui est pris en compte.

S'il souhaite exercer son droit de rétractation, le consommateur doit en informer l'entreprise avant l'expiration du délai prévu par la loi<sup>118</sup>. Une nouvelle fois, le législateur est soucieux de faciliter la tâche du professionnel, puisque celui-ci peut proposer au consommateur l'utilisation du formulaire de rétractation figurant à l'annexe 2 du livre VI. Il est également loisible au consommateur « de faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat ». Ces modes de communication peuvent également être proposés en ligne, à travers le site internet du professionnel. Dans ce cas, l'entreprise a cependant l'obligation d'accuser réception de la rétractation sur un support durable.

Des obligations reposent sur chacune des parties en cas d'exercice du droit de rétractation<sup>119</sup>. L'entreprise doit rembourser le consommateur des paiements qu'elle a reçus (en ce compris les frais de livraison<sup>120</sup> standard<sup>121</sup>) sans retard excessif et au plus tard « dans les quatorze jours suivant celui où elle est informée de la décision du consommateur de se rétracter du contrat »<sup>122</sup>. Dans ce cadre, elle doit normalement utiliser le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur. L'obligation principale qui repose sur le consommateur en cas d'exercice du droit de rétractation est de renvoyer le bien (sauf si l'entreprise propose de les récupérer elle-même)<sup>123</sup>. La L.P.M.C. ne lui imposait aucun délai particulier pour s'exécuter. Le livre VI, au contraire, exige qu'il le fasse sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze jours qui suivent sa décision de se rétracter.

Le professionnel pourrait craindre de rembourser le consommateur avant d'avoir reçu le bien en retour (et d'avoir contrôlé son état). Pour répondre à cette préoccupation, le livre VI l'autorise, dans le cas de la vente, « à différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni la preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits »<sup>124</sup>.

La question se pose de savoir ce que le consommateur est autorisé à faire avec le bien pendant le délai de rétractation (et, accessoirement, si une indemnité compensatrice peut lui être imposée). La L.P.M.C. ne répondait pas expressément à la question. Le livre VI comble heureusement cette lacune en stipulant que « la responsabilité du consumma-

(108) Article VI.65, § 2, du C.D.E.

(109) Article VI.46, § 7, du C.D.E.

(110) C.J.U.E., 5 juillet 2012, *Content Services Ltd*, aff. C-49/11. Pour un commentaire de cet arrêt, voy. H. JACQUEMIN, « Arrêt "Content Services" : l'exigence du support durable dans les contrats à distance », *J.D.E.*, 2012, pp. 243-246; S. DE POURCQ, « De informatieverplichting bij verkoop op afstand : een hyperlink die naar een gewone website leidt, volstaat niet », note sous C.J.U.E., 5 juillet 2012, *D.C.C.R.*, 2012/4, pp. 57 et s.

(111) Article 46, § 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup>, de la L.P.M.C. et article 60 de la L.P.M.C.

(112) Article VI.46, § 2, du C.D.E.

(113) Article VI.46, § 3, du C.D.E.

(114) Article VI.45, § 1<sup>er</sup>, 8<sup>o</sup>-11<sup>o</sup>, du C.D.E. et article VI.64, 7<sup>o</sup>-11<sup>o</sup>, du C.D.E.

(115) À cet égard, après avoir rappelé que les informations pouvaient être fournies au moyen des informations standardisées figurant sur le modèle visé à l'annexe 1, il est expressément stipulé que « l'entreprise a respecté les obligations d'information énoncées aux points précités du paragraphe 8<sup>o</sup> et 9<sup>o</sup> et 10<sup>o</sup> si elle a

fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées » (article VI.45, § 3, du C.D.E.; pour la disposition correspondante en matière de contrats hors établissements, voy. l'article VI.69, § 3, du C.D.E.).

(116) Article VI.47, § 1<sup>er</sup>, et VI.67, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E. Un tel délai avait déjà été introduit dans la L.P.M.C. pour les contrats à distance (article 47, § 1<sup>er</sup>). Il était par contre de sept jours ouvrables pour les contrats conclus en dehors des locaux de l'entreprise (article 61 de la L.P.M.C.).

(117) Article VI.47, § 2, et VI.67, § 2, du C.D.E. Comp. à l'article 47, § 1<sup>er</sup> (point de départ fixé le lendemain du jour de la livraison du bien au consommateur) ou à l'article 61 (point de départ fixé le lendemain du jour de la signature du contrat). Le livre VI envisage également certaines hypothèses spécifiques, telles que les biens multiples commandés par le consommateur dans une seule commande et livrés séparément, la livraison d'un bien composé de lots ou de pièces multiples et les contrats portant sur la livraison régulière de bien-

pendant une période de temps définie.

(118) Article VI.49 et VI.69 du C.D.E. Plus précisément, la communication doit être adressée à l'entreprise pendant ce délai. Peu importe, dès lors, si elle lui parvient ultérieurement.

(119) Voy. aussi l'article 9 (3) de la directive 2011/83/UE, aux termes duquel « Les États membres s'abstiennent d'interdire aux parties contractantes d'exécuter leurs obligations contractuelles pendant le délai de rétractation. Cependant, dans le cas des contrats hors établissement, les États membres peuvent maintenir la législation nationale en vigueur qui interdit au professionnel de recevoir un paiement du consommateur pendant une période déterminée après la conclusion du contrat ». On note qu'une telle interdiction existait en droit belge suivant la L.P.M.C. (article 61, alinéa 3, de la L.P.M.C.) et qu'elle a été conservée (article VI.67, § 2, *in fine*, du C.D.E.). Le législateur a toutefois omis d'aligner le délai d'interdiction de paiement (ou d'acompte) — sept jours ouvrables — avec celui du délai de rétractation, qui est de quatorze jours calen-

drier — ce qui prive la mesure de cohérence (et d'un intérêt certain pour le consommateur).

(120) La question de savoir si une entreprise de vente par correspondance pouvait imputer au consommateur un forfait de 4,95 EUR pour les frais d'expédition et conserver ce montant même si le droit de rétractation était exercé a été posée à la C.J.U.E. (C.J.U.E., 15 avril 2010, *Heine*, aff. C-511/08). Elle a répondu par la négative et rappelé dans ce cadre les objectifs poursuivis par le législateur en limitant les frais imputables au consommateur : il faut en effet éviter que celui-ci hésite à exercer son droit de rétractation (points 54 à 56 de l'arrêt).

(121) Article VI.50, § 2, et VI.70, § 2, du C.D.E.

(122) Article VI.50, § 1<sup>er</sup>, et VI.70, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E. Suivant la L.P.M.C. (contrats à distance), l'entreprise dispose d'un délai de trente jours pour effectuer le remboursement.

(123) Article VVI.51, § 1<sup>er</sup>, et VI.71, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E.

(124) Article VI.50, § 3 et VI.70, § 3, du C.D.E.



Gand, mais, comme pour les présoldes, celle-ci s'est prononcée par voie d'ordonnance le 7 mars 2013 et a renvoyé à sa jurisprudence antérieure, laissant aux juridictions nationales le soin de trancher la question des finalités poursuivies. Aussi conclut-elle que « la directive s'oppose à une disposition nationale, telle que celle en cause au principal, qui prévoit une interdiction générale d'offrir à la vente ou de vendre des biens à perte pour autant que cette disposition poursuit des finalités tenant à la protection des consommateurs »<sup>149</sup>. À la suite de cet arrêt, la cour d'appel de Gand a décidé, le 16 décembre 2013, que l'interdiction des ventes à perte avait pour but de protéger les intérêts des consommateurs (jugant non pertinente la question de savoir si la mesure favorise effectivement la protection des consommateurs)<sup>150</sup>. Aussi refuse-t-elle d'appliquer l'interdiction, eu égard à sa contrariété à la directive 2005/29/CE. Le législateur ne paraît pas du même avis : l'article VI.116, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E. indique en effet qu'« afin d'assurer des pratiques honnêtes du marché entre les entreprises, il est interdit à toute entreprise d'offrir en vente ou de vendre des biens à perte »<sup>151</sup>. Comme pour les ventes en soldes, cette affirmation des finalités est la « pirouette » que le législateur a choisie pour maintenir le régime.

**24. Livre XIV par rapport à la L.P.L. et au livre VI.** — Le livre XIV contient un titre 4 consacré aux pratiques interdites. Celles-ci n'étaient pas réglées dans la L.P.L. Il s'agit donc de nouveautés pour les personnes exerçant une profession libérale. Désormais, en ce qui les concerne, le Code interdit les pratiques professionnelles déloyales à l'égard des consommateurs, les pratiques professionnelles déloyales à l'égard de personnes autres que les consommateurs et les communications non souhaitées. À l'analyse, ces dispositions sont identiques aux règles correspondantes du livre VI, sous certaines réserves d'ordre terminologique ou légistique. On note ainsi la substitution de l'« entreprise » par la « personne exerçant une profession professionnelle » et de la « pratique commerciale » par la « pratique professionnelle ». Cette dernière notion reçoit la même définition que celle de la « pratique commerciale », au sens du livre VI<sup>152</sup>. Le législateur utilise également la « pratique professionnelle » pour désigner les « pratiques du marché », conformément au livre VI. La notion perd ainsi sa souplesse d'interprétation — sa signification étant fixée au fil du temps par la doctrine et la jurisprudence — et des discriminations potentielles pourraient voir le jour s'il apparaît que des pratiques du marché réglées par le livre VI ne répondent pas à la définition de la pratique professionnelle du livre XIV (échappant ainsi à son application).

Contrairement au livre VI, le livre XIV n'interdit pas la vente à perte et ne règle pas les accords collectifs de consommation et les dénominations enregistrées.

## 2 Règles procédurales (livres XVI et XVII)

**25. Modifications majeures sur le plan procédural.** — Pour assurer un niveau élevé de protection des consommateurs et garantir des pratiques

honnêtes du marché entre les entreprises, le législateur doit compléter les règles de protection matérielles par des dispositions de nature procédurale, judiciaires et extrajudiciaires, garantissant aux consommateurs un recours effectif en cas de litige avec un professionnel.

Le C.D.E. apporte deux innovations majeures, avec le livre XVI, relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (*infra*, point A), et le titre 2 du livre XVII sur l'action en réparation collective (*infra*, point B).

**26. Action en cessation.** — Le titre 1<sup>er</sup> du livre XVII — intitulé « procédures juridictionnelles particulières » — traite quant à lui de l'action en cessation. Sur ce point, le législateur ne modifie pas substantiellement le régime applicable; tout au plus procède-t-il à un travail de codification en rassemblant dans un même texte les règles auparavant dispersées dans chaque législation particulière. Aussi ne nous attarderons-nous pas sur ces modifications.

### A. Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

**27. Objet et entrée en vigueur.** — Le livre XVI du C.D.E. sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommations a été introduit par une loi du 4 avril 2014<sup>153</sup>. Suivant les dispositions, l'entrée en vigueur est fixée au 13 mai 2014<sup>154</sup> ou au 1<sup>er</sup> janvier 2015<sup>155</sup>.

Après avoir rappelé les origines et les objectifs de ce livre XVI et son champ d'application, nous examinons les principales dispositions matérielles respectivement consacrées au Service de médiation pour le consommateur, aux entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et au traitement des plaintes par ceux-ci ou par les entreprises.

Il faut également avoir égard aux définitions et aux sanctions pénales propres au présent livre, figurant dans les livres I<sup>56</sup> et XV<sup>157</sup>.

**28. Objectif et transposition du droit de l'Union.** — Eu égard aux caractéristiques des litiges de consommation (en particulier le faible montant en jeu), on peut craindre qu'à défaut de règlement amiable, le consommateur hésite à porter le différend en justice. Aussi faut-il lui permettre de s'adresser à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) présentant des garanties d'impartialité, de transparence et d'indépendance, dans le cadre d'une procédure simple, rapide et peu onéreuse.

Au niveau européen, on a constaté que s'il existe de nombreux mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges au sein des États membres, ceux-ci souffrent malheureusement de plusieurs faiblesses<sup>158</sup>. Parmi d'autres, on peut relever le manque de connaissance des consommateurs ou des professionnels quant à l'existence même de ces mécanismes ou à leur mode de fonctionnement, le manque de ressources financières, les nombreuses différences entre les mécanismes ou, spécialement pour les litiges transfrontaliers, les différences linguistiques ou les difficultés tenant de la loi applicable ou du caractère exécutoire des décisions qui ont été prises. Aussi le législateur européen est-il intervenu, en adoptant une directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au R.E.L.C.)<sup>159</sup> et un règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au R.L.L.C.)<sup>160 161</sup>.

(149) C.J.U.E., 7 mars 2013, *Euronics Belgium CVBA*, aff. C-343/12, point 31.

(150) Gand, 16 décembre 2013, *R.D.C.*, 2014, p. 635 (en ce sens, voy. aussi J.P. Courtrai, 17 juillet 2013, *T.G.R.*, 2013, p. 345). À ce propos, voy. T. BAES, « De Richtlijn Oneerlijke handelspraktijken : de moeilijke weg naar volledige harmonisatie », *R.D.C.*, 2014, pp. 610 et s.

(151) Nous soulignons ce qui est nouveau, par rapport à la L.P.M.C. Les travaux préparatoires justifient le maintien de l'interdiction par la finalité de protection des entreprises individuelles et des PME et confirment que « cette réglementation vise ainsi exclusivement à garantir l'existence d'une concurrence saine et loyale entre entreprises » (exposé des motifs du C.D.E. article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du

du livre VI, *op. cit.*, p. 48).

(152) Comp. l'article I.8, 23<sup>o</sup> (livre VI) et l'article I.8, 21<sup>o</sup> (livre XIV).

(153) Loi du 4 avril 2014 portant insertion du livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *M.B.*, 12 mai 2014. Pour un premier commentaire, voy. E. PIETERS, K. BYTTEBIER et R. FELTKAMP, « Le Code de droit économique - Survol du contenu et des principales nouveautés », *R.D.C.*, 2014, spécialement pp. 365 et s.

(154) Article 10 de la loi du 4 avril 2014.

(155) Il s'agit des articles XVI.6, XVI.7, XVI.9, XVI.13 à XVI.21, XVI.23, § 2, XVI.24 à XVI.28, du C.D.E. article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du

10 avril 2014 relatif à l'entrée en vigueur de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *M.B.*, 12 mai 2014).

(156) Article I.19 du C.D.E.

(157) Article XV.127 du C.D.E.

(158) Voy. par exemple « Cross-Border Alternative Dispute Resolution in the European Union », étude de juin 2011, IP/A/IMCO/ST/2010-15, disponible à l'adresse : [http://www.europa.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/imco/dv/adr\\_study/adr\\_study\\_en.pdf](http://www.europa.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf). Voy. aussi l'exposé des motifs du livre XVI, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord. 2013-2014, n° 3360/001, p. 5.

(159) Directive 2013/11/UE du Parle-

ment européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE, *J.O.* L 165 du 18 juin 2013, pp. 63 et s.

(160) Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE, *J.O.* L 165 du 18 juin 2013, pp. 1 et s. Le règlement relatif au R.L.L.C. doit être vu comme le complément de la directive. Son objet principal est, en effet, la mise en place d'une plate-forme européenne de règlement en ligne des litiges (plate-forme de R.L.L.), développée et

Le livre XVI du C.D.E. transpose la directive 2013/11/UE relative au R.E.L.C.<sup>162</sup>, ainsi que quelques dispositions de la directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur, figurant auparavant dans la loi du 26 mars 2010 sur les services<sup>163</sup>.

**29. Domaine d'application.** — Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est défini par l'article I.19, 3<sup>o</sup>, du C.D.E. comme « toute intervention d'une entité créée par les autorités ou d'une entité indépendante de nature privée qui, propose ou impose une solution ou qui réunit les parties en vue du règlement d'un litige de consommation ». Peu importe donc le système mis en place (conciliation, médiation ou arbitrage). Le domaine d'application du livre XVI est principalement circonscrit par référence à la notion de « litige de consommation », qui vise « tout litige survenant entre un consommateur et une entreprise relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit »<sup>164</sup>. Il semble que cette définition, qui n'existe pas dans la directive, transpose (en les combinant) les notions de « contrat de vente », « contrat de service », « litige national » et « litige transfrontalier », tirées de la directive<sup>165</sup>. Cela confirme le champ d'application large de ce livre XVI, qui s'applique aux litiges nationaux ou transnationaux, peu importe d'ailleurs qu'ils soient intentés par une entreprise ou par un consommateur<sup>166</sup>. On peut toutefois regretter que les notions de « contrat de vente » ou de « contrat de service » ne figurent pas dans les définitions propres au livre XVI (dès lors qu'elles ne se trouvent pas non plus dans les définitions communes à tous les livres du Code). Sans doute peut-on se référer aux définitions propres aux livres VI ou XIV. La référence à l'« utilisation d'un produit » pourrait aussi donner lieu à des discussions, même si, d'après les travaux préparatoires, le législateur semble viser les produits reçus gratuitement ou en échange d'un autre<sup>167</sup>. Enfin, il nous paraît maladroite de limiter la définition aux litiges en lien avec l'exécution du contrat. En l'appliquant strictement, cela pourrait signifier que les litiges trouvant leur origine dans un manque d'information au stade précontractuel ou dans un vice contemporain à la formation du contrat sont exclus<sup>168</sup>.

**30. Service de médiation pour le consommateur.** — Le livre XVI crée et organise le fonctionnement d'un Service de médiation pour le consommateur (service public autonome ayant la personnalité juridique)<sup>169</sup>. Une triple mission lui est confiée : « 1<sup>o</sup> informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, en particulier sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation; 2<sup>o</sup> réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter lui-même; 3<sup>o</sup> intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente »<sup>170</sup>. S'agissant de la première mission (pour les

autres missions, voy. *infra*, n<sup>o</sup> 32), qui est capitale pour que les consommateurs et les entreprises recourent à ce mode de régulation, le livre XVI n'indique pas précisément de quelle manière l'objectif devra être atteint, si ce n'est l'instauration d'un point de contact<sup>171</sup> et la mise à disposition de son rapport annuel sur son site<sup>172</sup>. Gageons donc que des moyens suffisants seront investis pour informer correctement et de manière pédagogique les entreprises et les consommateurs.

Le fonctionnement du Service de médiation pour le consommateur, ainsi que son mode de financement, sont réglés par les articles XVI.8 et suivants du C.D.E. Retenons qu'il est géré et représenté par un comité de direction composé de dix membres issus d'autres services de médiation sectoriels institués par ailleurs au niveau fédéral (pour les télécommunications, le secteur postal, l'énergie, les voyageurs ferroviaires, les services financiers et les assurances)<sup>173</sup>. Il est assurément positif de s'appuyer sur l'expérience acquise par les personnes actives dans ces secteurs, mais des litiges de consommation n'auront pas nécessairement trait à ces matières; or, on ne trouve pas de représentant spécialisé dans ces autres domaines. C'est d'autant plus regrettable que le comité de direction est, aux termes des travaux préparatoires, « chargé [...] de la fonction de médiation pour les litiges de consommation résiduels »<sup>174</sup>. Aussi intervient-il dans le cadre des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation<sup>175</sup>.

Des dispositions sont également consacrées aux membres du personnel du Service de médiation pour le consommateur<sup>176</sup>.

Dès lors qu'au sein du Service de médiation pour le consommateur, les membres du comité de direction ainsi que les membres du personnel peuvent être amenés à intervenir dans le cadre des procédures de R.E.L.C., des exigences d'indépendance et d'impartialité leur sont expressément imposées<sup>177</sup>, comme l'exigeait l'article 6 de la directive. Les membres du personnel doivent également posséder des compétences suffisantes dans le domaine du règlement des litiges de consommation<sup>178</sup>.

**31. Entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées.** Le titre 4 du livre XVI concerne les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées. Est visée « l'entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie dresse et communique à la Commission européenne en exécution de la directive 2013/11/UE [sur le R.E.L.C.] »<sup>179</sup>. Le S.P.F. Économie est ainsi l'autorité compétente<sup>180</sup> chargée de faire le lien avec la Commission européenne.

Ces entités doivent satisfaire à diverses conditions, énumérées à l'article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E., qui concernent l'entité en tant que telle et le déroulement de la procédure (sur ces dernières, voy. *infra*, n<sup>o</sup> 32).

gérée par la Commission européenne (sous la forme d'un site internet interactif et gratuit). Celle-ci jouera le rôle d'un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels. Ses fonctions consisteront notamment à mettre diverses informations à la disposition du public relativement aux règlements extrajudiciaires des litiges, à fournir un formulaire de plainte électronique, à informer le défendeur qu'une plainte a été introduite et à identifier la ou les entités de règlement extrajudiciaire des litiges compétente(s), pour ensuite lui transmettre la plainte, si les parties ont décidé d'y recourir (voy. en particulier les articles 1<sup>er</sup> à 5 du règlement). En tant que telle, la plate-forme ne se substituera donc pas à une entité de R.E.L. en vue de régler directement le litige.

(161) Pour un commentaire de la directive et du règlement, voy. E. POILLOT, « Chronique - Droit de la consommation », *J.D.E.*, 2014/1, pp. 20-22; H. DE CONINCK, « De alternatieve geschillenbeslechting in België: verleden, heden en toekomst », *D.C.R.*, 2013/100.

101, pp. 223 et s.; S. BERNHEIM-DESSAUX, « Règlement extrajudiciaire et règlement en ligne des litiges de consommation », *Obs. Bruxelles*, n<sup>o</sup> 95, janvier 2014, pp. 16-19; G. RUE, « Bientôt une plate-forme européenne pour le règlement en ligne des litiges de consommation », *B.S.J.*, n<sup>o</sup> 497, mai 2013, p. 15; H. JACQUEMIN et A. LACHAPPELLE, « Renforcer la confiance des consommateurs par le règlement extrajudiciaire des litiges », *J.D.E.*, 2014/209, pp. 186-196; G. RENIER, « Le nouvel encadrement de l'Union européenne pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation - Examen de la directive 2013/11/UE en matière d'ADR », *R.E.D.C.*, 2014, pp. 135-163.

(162) La directive doit être transposée dans les États membres au plus tard le 9 juillet 2015 (article 25).

(163) Article XVI.1 du C.D.E.

(164) Article I.19, 2<sup>o</sup>, du C.D.E.

(165) Article 4 (1), c) à f), de la directive sur le RELC.

(166) En ce sens, voy. l'exposé des motifs du livre XVI, *op. cit.*, pp. 9-11.

*op. cit.*, p. 10.

(168) Sur ce point, la formulation de la directive, dans les définitions du litige national ou transfrontalier, était préférable, puisqu'il était question de « litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service ».

(169) Voy. l'article XVI.5 du C.D.E.

(170) Article XVI.6 du C.D.E.

(171) Article XVI.13 du C.D.E.

(172) Article XVI.14 du C.D.E.

S'agissant du rapport annuel, voy.

aussi l'article XVI.7 du C.D.E.

(173) Article XVI.8 du C.D.E.

(174) Exposé des motifs du projet de loi portant insertion du livre XVI, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord. 2013-2014, n<sup>o</sup> 3360/001, p. 15.

(175) C'est d'ailleurs ce qui justifie les exigences d'impartialité et d'indépendance prescrites par l'article XVI.9 du C.D.E. On peut toutefois s'interroger sur les tâches et responsabilité des médiateurs du Service de médiation pour le consommateur. Les travaux préparatoires indiquent en effet que « au sein du service de médiation pour le consommateur, chaque médiateur

garde son autonomie dans l'exercice de sa fonction de médiation dans les dossiers individuels et dans la formulation des recommandations structurées à l'intention des secteurs et d'avis à l'adresse du ministre compétent pour le secteur » (exposé des motifs du livre XVI, *op. cit.*, p. 15). Aussi faut-il espérer que le rôle respectif du comité de direction et des médiateurs sera précisément déterminé par le règlement d'ordre intérieur (article XVI.10 du C.D.E.). (176) Articles XVI.22 et s. du C.D.E. (177) Articles XVI.9 et XVI.23, § 2, du C.D.E. (178) Article XVI.23, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E. (179) Article I.19, 4<sup>o</sup>, du C.D.E. On s'interroge sur l'utilisation de l'adjectif « qualifiée », qui ne se trouve pas dans la directive et pourrait donner à penser qu'il existe des entités de R.E.L. qualifiées et non qualifiées (soumises à un régime distinct), *quod non*. (180) Au sens de l'article 18 de la directive.

Pour garantir le droit au procès équitable, des exigences d'indépendance, d'impartialité et de compétence sont imposées aux entités ou aux personnes physiques chargées du R.E.L. au sein de celles-ci<sup>181</sup>. Il est aussi requis que l'entité soit transparente « au regard de sa composition, de son règlement de procédure, de son financement et de ses activités »<sup>182</sup>.

On note que le livre XVI est nettement moins détaillé que la directive 2013/11/UE, notamment sur les critères à prendre en considération pour s'assurer que ces exigences sont rencontrées. Délégation est toutefois donnée au Roi pour préciser ces conditions et, plus globalement, les conditions énumérées au paragraphe 1<sup>er</sup> de l'article XVI.25 « afin de garantir l'accessibilité des entités qualifiées, leur compétence, leur indépendance, leur impartialité, leur transparence, leur efficacité et leur équité ainsi que la liberté des parties ». Ce faisant, il renvoie aux exigences figurant, sous les mêmes termes, aux articles 5 et suivants de la directive.

**32. Traitement des plaintes par le Service de médiation pour le consommateur ou par les entités de R.E.L.C.** — Outre sa mission d'information, le Service de médiation pour le consommateur joue également un double rôle, dans le cadre du traitement des plaintes.

Il a d'abord un rôle d'aiguillage. Aux termes de l'article XVI.15, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E., il lui incombe en effet de réceptionner « toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation » (quel que soit, par ailleurs, le mode d'introduction de la demande, par lettre, par fax, par courrier électronique ou sur place). Deux hypothèses peuvent alors se présenter. Soit une entité qualifiée est compétente : dans ce cas, la demande lui est transmise et le demandeur en est informé, sans préjudice de la recevabilité de la demande<sup>183</sup>. Soit aucune entité qualifiée n'est compétente : dans ce cas, la demande est traitée à titre résiduel par le Service de médiation pour le consommateur<sup>184</sup>. Dans son rôle de guichet unique, la mission du Service de médiation pour le consommateur est comparable à celle de la plate-forme de règlement des litiges en ligne, établie au niveau européen par le règlement UE n° 524/2013 (même si leur domaine d'application respectif diffère sensiblement). On peut d'ailleurs regretter que la procédure de réception et de transmission des demandes ne soit pas réglée plus précisément par le livre XVI, à l'instar de ce que prévoit le règlement<sup>185</sup> (avec des délais précis et des échanges d'information précisément déterminés).

Que la demande soit finalement traitée par le Service de médiation pour le consommateur ou par une entité qualifiée, la procédure mise en place devra répondre à certaines exigences, telles qu'imposées par la directive 2013/11/UE. Dès lors que, sous certaines réserves, ces conditions sont les mêmes, la clarté aurait normalement commandé de rassembler celles-ci dans une même subdivision de la loi. Telle n'a toutefois pas été l'option privilégiée, puisque, pour le Service de médiation pour le consommateur, le traitement des plaintes est réglé aux articles XVI.16 et suivants du C.D.E., alors que, pour les entités qualifiées, ces exigences se retrouvent principalement à l'article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, qui mélange les conditions applicables à l'entité qualifiée et à la procédure. Des différences de traitement, potentiellement discriminatoires (art. 10-11 Const.), sont ainsi à craindre. On note aussi que de nombreuses exigences figurant dans la directive ne se retrouvent pas dans les dispositions respectivement consacrées au Service de médiation pour le consommateur ou à l'entité qualifiée. Pour cette dernière, la lacune pourra être comblée par le Roi, conformément à la délégation qui lui est donnée par l'article XVI.25, § 3, du C.D.E. Aucune dé-

légation n'est toutefois donnée en ce qui concerne la procédure applicable au Service de médiation pour le consommateur.

Dans les deux cas, il est requis que l'entité de R.E.L. (le Service de médiation ou l'entité qualifiée) informe les parties de la réception de la demande complète<sup>186</sup> et, trois semaines plus tard, de la décision de poursuivre (ou pas) le traitement de la plainte, en motivant le refus éventuel, et en fondant celui-ci sur des critères limitativement énumérés<sup>187</sup>. Si elle traite la demande, il lui incombe de communiquer par écrit ou sur un autre support durable l'issue du règlement du litige dans les nonante jours suivant la réception de la demande complète (avec possibilité de prolongation exceptionnelle)<sup>188</sup>. Sur ce point, les exigences sont plus détaillées pour le Service de médiation pour le consommateur, suivant qu'un règlement amiable peut être obtenu ou pas. Au niveau du coût, la gratuité est de mise pour le consommateur devant le Service de médiation<sup>189</sup>, alors que la procédure peut être gratuite ou à coût réduit pour le consommateur devant l'entité qualifiée<sup>190</sup>. Par ailleurs, pour ne pas décourager les parties de recourir à ce type de procédure, par crainte de perdre inutilement un temps précieux en vue d'un recours devant les juridictions judiciaires, la prescription est suspendue; la suspension court dès la réception d'une demande complète de règlement extrajudiciaire, jusqu'au jour où l'entité communique aux parties son refus de traiter la demande ou le résultat du règlement amiable<sup>191</sup>. Parallèlement, il incombe à l'entreprise de suspendre toute procédure de recouvrement pendant cette même période<sup>192</sup>. Enfin, il est logiquement requis que les renseignements obtenus soient traités de manière confidentielle<sup>193</sup>.

**33. Traitement des plaintes par les entreprises.** — Le titre 2 du livre XVI vise le traitement des plaintes par les entreprises<sup>194</sup> et ne concerne donc pas, à proprement parler, le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (suivant la définition donnée à l'expression à l'article I.19, 3<sup>o</sup>, du C.D.E.). On peut toutefois comprendre sa présence dans le livre XVI, dès lors que l'amorce d'un dialogue entre les parties et la possibilité donnée au consommateur de se plaindre directement à l'entreprise peut conduire au règlement du différend.

Aux termes de l'article XVI.2, « afin de permettre au consommateur d'introduire directement une plainte auprès de l'entreprise ou de demander de l'information relative à l'exécution d'un contrat déjà conclu, l'entreprise fournit les informations visées à l'article III.74 et lorsqu'un tel service existe, le numéro de téléphone et de télécopieur et l'adresse électronique du service compétent en la matière. Ce service ne peut faire référence dans sa dénomination aux termes *ombuds*, « médiation », « conciliation », « arbitrage », « entité qualifiée » ou de « règlement extrajudiciaire des litiges ». Quant à l'entreprise, elle est tenue de répondre à cette plainte dans les plus brefs délais et de faire preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante<sup>195</sup>.

Par ailleurs, diverses obligations d'information reposent sur l'entreprise (quant à l'existence d'une procédure de R.E.L. et à son obligation ou sa volonté d'y recourir, notamment)<sup>196</sup>.

## B. Action en réparation collective

**34. Ratio legis et considérations générales.** — L'action en réparation collective est introduite dans le titre 2 du livre XVII du C.D.E. par une loi du 28 mars 2014<sup>197</sup>. Les nouvelles dispositions sont entrées en vi-

(181) Article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup>, du C.D.E. Voy. aussi l'article XVI.26 du C.D.E.

(182) Article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, du C.D.E.

(183) Article XVI.15, § 2, du C.D.E.

(184) Article XVI.15, § 3, du C.D.E.

(185) Voy. en particulier les articles 8 et 9 du règlement UE n° 524/2013.

(186) Article XVI.16, § 1<sup>er</sup>, et article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 6<sup>o</sup>, du C.D.E.

(187) Article XVI.16, §§ 2-4, et article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 7<sup>o</sup>, 8<sup>o</sup> et 10<sup>o</sup>, du C.D.E. On note cependant des différences dans les motifs de refus.

(188) Article XVI.17 et article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 9<sup>o</sup> et 13<sup>o</sup>, du C.D.E.

(189) Article XVI.21 du C.D.E.

(190) Article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup>, du C.D.E.

(191) Article XVI.18, § 1<sup>er</sup>, et article XVI.27, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E.

(192) Article XVI.18, § 2, et article XVI.27, § 2, du C.D.E.

(193) Article XVI.20 et article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 12<sup>o</sup>, du C.D.E. On note toutefois que le Service de médiation pour le consommateur peut traiter les renseignements en vue de rédiger son rapport annuel. Dans la mesure où le Service de médiation ainsi que l'entité qualifiée sera appelée à traiter des données à caractère personnel au sens de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère per-

sonnel, il eût été souhaitable que des dispositions particulières soient prises en ce sens (voy. en ce sens l'article 12 du règlement 524/2013 pour la mission de guichet unique et l'article 5 (1), f), de la directive. Il faut espérer que ces aspects soient traités dans le règlement de procédure.

(194) Ces dispositions transposent la directive 2006/123/CE et figuraient auparavant aux articles 25 à 28 de la loi du 26 mars 2010 sur les services. À ce sujet, voy. l'exposé des motifs du livre XVI, *op. cit.*, p. 12.

(195) Article XVI.3 du C.D.E.

(196) Article XVI.4 du C.D.E.

(197) 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 et portant insertion des définitions propres au livre XVII dans le livre 1<sup>er</sup> du Code de droit économique, *M.B.*, 29 avril 2014. Pour un premier commentaire (ou, de manière générale, sur l'introduction d'une telle procédure en droit belge), voy. E. PIETERS, K. BYTTEBIER et R. FELTKAMP, « Le Code de droit économique - Survol du contenu et des principales nouveautés », *R.D.C.*, 2014, spécialement pp. 366 et s.; E. FALLA, « Le recours collectif en droit de la consommation - Présentation de la loi belge », *Le droit de la consommation dans le nouveau Code de droit économique*,

gueur le 1<sup>er</sup> septembre 2014<sup>198</sup> et sont d'application pour toute cause commune du dommage collectif qui s'est produite après cette date<sup>199</sup>.

L'idée d'introduire une *class action* en droit belge n'est pas neuve et a déjà fait l'objet de vives discussions par le passé. Les avantages pour les consommateurs sont clairs. L'adoption de règles matérielles de protection est vaine si le consommateur ne dispose pas de recours efficaces pour faire valoir ceux-ci, le cas échéant en s'adressant à la justice. Parallèlement, les plaintes et litiges soumis aux juridictions peuvent avoir un effet dissuasif auprès des entreprises, eu égard aux coûts qu'ils peuvent engendrer et au préjudice potentiel en terme d'image. Or la pratique montre que les recours individuels des consommateurs sont très rares. Ce n'est pas une surprise : les montants en jeu (et les gains potentiels) restent très faibles en comparaison des coûts à supporter, tenant compte de la durée de la procédure et de son issue incertaine. Dans son principe, l'action en réparation collective constitue assurément une alternative séduisante, puisqu'avec ce mécanisme, une seule action (collective) est introduite, justifiée par une cause commune à de nombreux consommateurs, en vue de réparer l'intégralité de leur préjudice (aussi mutualise-t-on les moyens et les arguments, en sortant le consommateur de son isolement procédural). Conscient des critiques — légitimes — adressées à la *class action made in USA*, le législateur belge s'est efforcé d'y répondre, l'objectif étant d'éviter un recours excessif et abusif dans sa mise en œuvre et dans les sommes allouées (notamment au bénéfice des avocats). Si ce but semble atteint, plusieurs éléments permettent de douter qu'*in fine*, la protection du consommateur en sortira manifestement renforcée. On peut en effet craindre que l'action soit rarement mise en œuvre (à ce sujet, voy. par exemple *infra*, n° 36).

Précisons encore que l'initiative belge est loin d'être isolée : moyennant des modalités différentes, ce type de recours se retrouve en effet dans de nombreux États et est par ailleurs vivement encouragé par les autorités européennes<sup>200</sup>.

Pour présenter les grandes lignes du dispositif mis en place, nous déterminons d'abord qui peut agir, devant quelle juridiction et pour quel type de cause (1). Nous analysons également la procédure — amiable puis contentieuse en trois étapes — organisées par le livre XVII (2). D'autres points, plus spécifiques, ne sont donc pas abordés<sup>201</sup>.

## 1. Pourquoi? Par qui? Devant quelle juridiction?

**35. Cause du recours.** — Pour l'instant, l'action en réparation collective n'est possible que lorsque des consommateurs se plaignent de la violation, par une entreprise, soit de ses obligations contractuelles, soit de l'un des 31 textes normatifs tirés du droit de l'Union ou de la législation fédérale belge (et visant, totalement ou partiellement, à protéger le consommateur)<sup>202</sup>. Parmi ceux-ci, on trouve plusieurs livres du Code de droit économique (notamment les livres VI et XIV, commentés précédemment — point I de la présente contribution) ainsi que, par exemple, la loi du 25 mars 1964 sur les médicaments, la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel ou des législations plus sectorielles, dans le domaine de l'énergie, des transports ou des communications électroniques.

**36. Le groupe et son représentant.** — L'action en réparation collective a pour objet de réparer un préjudice collectif<sup>203</sup>, autrement dit « l'ensemble des dommages individuels ayant une cause commune subis par les membres d'un groupe »<sup>204</sup>. À ce stade, le groupe ne peut compter que des consommateurs « lésés, à titre individuel, par le préjudice collectif et représentés dans l'action en réparation collective »<sup>205</sup>.

Seules trois catégories de personnes peuvent représenter le groupe (et être qualifiées de « représentant du groupe »<sup>206</sup>, étant entendu qu'il ne peut y avoir qu'un seul représentant)<sup>207</sup> : une association de défense des intérêts des consommateurs (Test-Achats, par exemple); une association dotée de la personnalité juridique depuis au moins trois ans<sup>208</sup>, agréée par le ministre et dont l'objet social « est en relation directe avec le préjudice collectif subi par le groupe et qui ne poursuit pas de manière durable un but économique » ou le Service de médiation pour le consommateur, tel que visé à l'article XVI.5 du Code (*supra*, n° 30), dont la compétence se limite toutefois à la négociation d'un éventuel accord de réparation collective<sup>209</sup>. On note encore que le représentant du groupe ne peut pas appartenir à celui-ci (et être lui-même victime du préjudice collectif). Pour apprécier la recevabilité de l'action, le juge doit décider si le requérant satisfait aux exigences de l'article XVII.39 et s'il est adéquat.

On peut craindre qu'ainsi identifiées, il y ait finalement peu de recours introduits par ces personnes. La condition d'existence de l'association visée à l'article XVII.39, 2<sup>o</sup>, depuis au moins trois ans, permet certes d'écartier les constitutions de circonstance, mais, pour l'heure, elle limite fortement les représentants potentiels. En outre, il faut que cette association possède les moyens humains et pécuniaires suffisants pour se lancer dans la procédure, la financer aussi longtemps qu'elle dure (ce qui suppose de rémunérer un avocat et, éventuellement, des experts) et, le cas échéant, en assumer les conséquences en cas de perte du procès. Par ailleurs, même en cas de victoire, aucune récompense particulière ne peut leur être octroyée, seuls certains frais étant remboursés (notamment les frais de publication). En outre, les règles relatives à la répétabilité des frais et honoraires d'avocats<sup>210</sup> et à l'absence de *contingency fees*<sup>211</sup> restent inchangées<sup>212</sup>. Ces écueils devraient sans doute se révéler moins déterminants pour les associations de consommateurs, même s'il faut garder à l'esprit qu'elles ne disposent pas de moyens illimités et que l'introduction de recours collectifs ne figurera pas nécessairement dans leur stratégie ou sera empêchée par l'existence de conflits d'intérêts. Aussi regrette-t-on vivement que le financement des recours collectifs n'ait pas été pris en compte par le législateur.

La composition du groupe constitue assurément une question délicate (qui ne reçoit d'ailleurs pas de réponse uniforme au niveau européen ou international). On distingue le système d'option d'inclusion (*opt-in*) — « sont seuls membres du groupe les consommateurs lésés par le préjudice collectif qui ont manifesté leur volonté de faire partie du groupe »<sup>213</sup> — et le système d'option d'exclusion (*opt-out*) — « sont membres du groupe tous les consommateurs lésés par le préjudice collectif, à l'exception de ceux qui ont manifesté leur volonté de ne pas faire partie du groupe »<sup>214</sup>. C'est au juge qu'il incombe de décider du système d'option applicable, étant entendu qu'en cas de réparation

Bruxelles, Bruylant, 2014, pp. 117 et s.; F. DENIS, E. FALLA et F. LEFEVRE, « Introduction aux principes de la loi en réparation collective et premiers commentaires critiques », *R.D.C.*, 2014, pp. 560 et s.; P. VAN OMMESLAGHE, « Une *Class action* en droit belge? Et le droit des obligations? », *Liber amicorum François Glansdorff et Pierre Legros*, Bruxelles, Bruylant, 2013, pp. 415 et s.; L. FRANKIGNOUL, « L'action en réparation collective ou le mécanisme procédural permettant de prendre le droit au sérieux », *R.G.D.C.*, 2012, pp. 194 et s.; S. VOET, *Een Belgische vertegenwoordigende collectieve rechtsvordering*, Anvers, Intersentia, 2012; A. PUTTEMANS, « L'introduction d'une forme d'action collective en droit belge », *Rechtspraak*, 2014, pp. 120-121.

*de groupe*, Bruxelles, Larcier, 2010, pp. 19 et s.

(198) Article 4 de l'arrêté royal du 4 avril 2014 relatif à l'entrée en vigueur de certains livres du Code de droit économique, *M.B.*, 29 avril 2014.

(199) Article 4 de la loi du 28 mars 2014, précitée.

(200) Voy. la recommandation de la Commission du 11 juin 2013 relative à des principes communs applicables aux mécanismes de recours collectif en cessation et en réparation dans les États membres en cas de violation de droits conférés par le droit de l'Union, 2013/396/UE, *J.O. L* 201 du 26 juillet 2013, pp. 60 et s.; la communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen

et au Comité des régions du 11 juin 2013 « Vers un cadre horizontal européen pour les recours collectifs », COM (2013) 401 final ou le Livre vert sur les recours collectifs pour les consommateurs, 27 novembre 2008, COM (2008) 794 final.

(201) On songe spécialement aux dispositions finales du livre XVII sur la prescription, les incidents de procédure et les interactions avec d'autres procédures (articles XVII.63 et s.).

(202) Article XVII.36, 1<sup>o</sup>, et XVII.37 (pour l'énumération des textes concernés) du C.D.E.

(203) L'action en réparation collective est définie à l'article I.21, 3<sup>o</sup>, du C.D.E.

(204) Article I.21, 1<sup>o</sup>, du C.D.E.

(205) Article I.21, 2<sup>o</sup>, du C.D.E.

(206) Article I.21, 6<sup>o</sup>, du C.D.E.

(207) Article XVII.39 du C.D.E.

(208) Au moment où elle introduit l'action en réparation collective.

(209) Même si son intervention est circonscrite à la phase précontentieuse de négociation de l'accord, on peut s'interroger sur son indépendance et son impartialité, pour les missions qu'il devra ultérieurement remplir dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et notamment pour trancher des différends (*supra*, n° 30).

(210) Article 1017 et s. du C. jud.

(211) Article 466ter du C. jud.

(212) À ce sujet, avec des propositions alternatives, voy. E. FALLA, *op. cit.*, pp. 147 et s.

(213) Article I.21, 5<sup>o</sup>, du C.D.E.

(214) Article I.21, 4<sup>o</sup>, du C.D.E.

d'un préjudice corporel ou moral<sup>215</sup> et pour les membres du groupe qui n'ont pas leur résidence habituelle en Belgique<sup>216</sup>, l'*opt-in* est seul applicable. D'après les travaux préparatoires, on privilégiera notamment l'*opt-in* « lorsqu'il sera presque impossible d'estimer même approximativement le nombre de membres qui composeront le groupe (il pourra dès lors paraître souhaitable que les personnes lésées se manifestent) ou encore dans le cas où la nature du dommage nécessite l'intervention active des personnes lésées pour établissement et son évaluation »<sup>217</sup>. Le juge préférera par contre l'*opt-out* dans l'hypothèse des préjudices diffus (préjudices de faible montant subis par un très grand nombre de consommateurs potentiels)<sup>218</sup>. C'est le juge qui détermine les délais dans lesquels le droit d'option peut être exercé par les membres du groupe, pour y entrer ou en sortir, qui est compris entre trente jours et trois mois à partir du lendemain de la décision de recevabilité au *Moniteur*<sup>219</sup>. Compte tenu du système choisi, on comprend sans peine l'intérêt des mesures de publicités requises par ailleurs (en cas d'*opt-out*, il faut que les consommateurs potentiellement lésés soient informés de la décision pour prendre les contacts nécessaires en vue d'obtenir leur réparation).

**37. Compétence.** — Les actions en réparation collective sont de la compétence des juridictions de Bruxelles<sup>220</sup> (les tribunaux de première instance ou, par dérogation, les tribunaux de commerce), l'idée étant de concentrer ces litiges complexes et spécifiques devant les mêmes magistrats, acquérant ainsi davantage d'expérience et de compétence en la matière, tout en développant une jurisprudence uniforme<sup>221</sup>.

## 2. Procédure.

**38. Procédure amiable - Négociation d'un accord de réparation collective.** — Le législateur belge encourage la résolution amiable du différend par la négociation d'un accord sur la réparation du préjudice collectif (sans toutefois exclure une phase contentieuse ultérieure, si les discussions ne devaient pas aboutir).

Après l'introduction de l'action, lorsque le juge est amené à se prononcer sur la recevabilité, il doit fixer un délai compris entre trois et six mois (qui débute à l'issue du délai d'exercice du droit d'option), pendant lequel les parties doivent négocier un accord sur la réparation du préjudice collectif<sup>222</sup>. Un médiateur agréé peut par ailleurs être désigné<sup>223</sup>. Rien n'empêche cependant que cette négociation — ainsi qu'un accord — intervienne avant l'introduction de l'action<sup>224</sup>, voire même au cours de la procédure contentieuse, aussi longtemps que le juge n'a pas encore statué sur le fond<sup>225</sup>.

L'article XVII.45, § 3, du C.D.E. énumère les éléments que l'accord doit contenir. Parmi ceux-ci, on retient notamment la description du groupe et de son préjudice, l'identification du représentant et de l'entreprise concernée, les modalités et le contenu de la réparation (avec, le cas échéant, les garanties éventuelles et l'existence d'une procédure de révision), les mesures de publicité justifiées par le système d'option, et le montant des indemnités et des frais éventuellement dus.

Cet accord doit être soumis à l'homologation du juge par la partie la plus diligente<sup>226</sup>. Celui-ci va vérifier si les conditions de l'article XVII.45, § 3, ont été observées. Lorsque tel n'est pas le cas, le juge invite les parties à le compléter dans un certain délai, en précisant ce qui manque. L'homologation n'est refusée, aux termes de l'article XVII.49, § 2, que dans quatre hypothèses : « la réparation convenue pour le groupe ou pour une sous-catégorie est manifestement déraisonnable; le délai visé à l'article XVII.45, § 3, 7<sup>o</sup>, est manifestement déraisonnable; les mesures de publicité additionnelles visées à l'article XVII.45, § 3, 11<sup>o</sup>, sont manifestement déraisonnables; l'indemnité prévue à l'article XVII.45, § 3, 8<sup>o</sup>, excède les frais réellement

supportés par le représentant du groupe ». Même dans ces cas de figure, le juge peut offrir aux parties un ultime délai en vue de revoir leur accord sur ce point<sup>227</sup>.

Lorsque l'homologation est accordée, le juge désigne, dans son ordonnance, le liquidateur<sup>228</sup> (pour la liquidation, voy. *infra*, n<sup>o</sup> 39). L'ordonnance ainsi que le texte de l'accord font ensuite l'objet de mesures de publicité<sup>229</sup>. Cette ordonnance a les mêmes effets qu'un jugement et, sauf exception, elle lie tous les membres du groupe<sup>230</sup>.

On note encore que, pour ne pas décourager l'entreprise défenderesse à conclure un tel accord de réparation collective, ni sa conclusion<sup>231</sup>, ni son homologation<sup>232</sup> n'emporte de reconnaissance de responsabilité ou de culpabilité dans son chef.

**39. Procédure contentieuse en trois temps.** — L'action en réparation collective se déroule suivant trois étapes successives : la phase de recevabilité, la phase de l'examen au fond comprenant la décision du juge et la phase de la liquidation.

La demande est introduite par requête. Celle-ci qui doit contenir les éléments visés à l'article XVII.42, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E. Si elle est incomplète, le requérant est invité par le greffe à la compléter dans les huit jours<sup>233</sup>. Commence alors une première phase de la procédure, à l'issue de laquelle le juge va statuer sur la recevabilité de l'action en réparation collective. Il s'agit d'un premier filtre placé au début de la procédure, et visant à écarter les recours qui ne respecteraient pas les trois conditions posées à l'article XVII.36 : violation potentielle, par une entreprise, de ses obligations contractuelles ou de l'une des trente et une normes énumérées à l'article XVII.37 (en ce compris les arrêtés d'exécution); introduction de l'action par un requérant satisfaisant aux conditions de l'article XVII.39 et considéré adéquat par le juge; efficacité supérieure de l'action en réparation collective, par rapport à une action de droit commun. Nous avons déjà examiné les deux premières conditions (*supra*, n<sup>os</sup> 35 et 36). S'agissant de la troisième condition, on peut lire dans les travaux préparatoires que l'« efficacité » a été préférée à l'« efficacité », le but étant de mettre « l'accent sur l'optimisation (dans le chef des consommateurs ou sur le plan d'efficacité procédurale) des outils mis en œuvre pour parvenir à un résultat. Du point de vue du consommateur individuel, voire même de l'entreprise, l'introduction d'une seule action qui aboutira à une solution unique peut s'avérer plus efficace même si une action individuelle aurait abouti au même résultat (responsable ou non, réparation intégrale ou non) »<sup>234</sup>. S'il décide que ces trois conditions sont satisfaites, le juge autorisera l'action en réparation collective en mentionnant dans sa décision divers éléments permettant de fixer le cadre du litige<sup>235</sup> : identification des parties (groupe et son représentant, entreprise défenderesse); description du préjudice collectif et de la cause invoquée; système d'option applicable (avec le délai et les modalités pour exercer les droits d'option) et délai pour la négociation d'un accord de réparation collective). Cette décision est ensuite publiée intégralement au *Moniteur belge* et sur le site internet du S.P.F. Économie<sup>236</sup>.

Suit une phase intermédiaire, comprise entre trois et six mois<sup>237</sup>, au cours de laquelle les parties négocient un accord de réparation collective. Si elle aboutit (avec l'homologation), la procédure contentieuse s'interrompt. Par contre, lorsque la négociation est un échec, le juge doit être informé sans délai par le représentant du groupe<sup>238</sup>.

La seconde phase de la procédure contentieuse — l'examen au fond et la décision du juge — intervient lorsque la négociation d'un accord de réparation collective ne s'est pas soldée par un accord dans les délais fixés par le juge, lorsque ledit accord n'a pas été complété par le représentant du groupe et le défendeur, comme le juge les y avait invités, ou lorsque l'homologation de l'accord a été refusée par le juge<sup>239</sup>.

(215) Article XVII.43, § 2, 3<sup>o</sup>, du C.D.E.

(216) Article XVII.38, § 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, du C.D.E.

(217) Exposé des motifs du projet de loi introduisant le livre XVII, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord. 2013-2014, n<sup>o</sup> 3300/001 et 3301/001, p. 30.

(218) Exposé des motifs du projet de loi introduisant le livre XVII, *op. cit.*, p. 29.

(219) Article XVII.43, § 4, du C.D.E.

(220) Article XVII.35 du C.D.E.

(221) Exposé des motifs du livre XVII, *op. cit.*, p. 12. Pour un commentaire critique sur ce point, voy. E. FALLA, *op. cit.*, p. 129.

(222) Article XVII.43, § 2, 8<sup>o</sup>, du C.D.E. On note que ce délai peut être prolongé une fois, pour une durée de six mois (article XVII.45, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2, du C.D.E.).

(223) Article XVII.45, § 2, du C.D.E.

(224) Les parties à l'accord peuvent en effet saisir le juge en vue de son

homologation, conformément à

l'article XVII.42, § 2, du C.D.E.

(225) Article XVII.56 du C.D.E.

(226) Article XVII.47 du C.D.E.

(227) Article XVII.49, § 2, alinéa 2, du C.D.E.

(228) Article XVII.49, § 3, du C.D.E.

(229) Article XVII.50 du C.D.E.

(230) Article XVII.49, § 4, du C.D.E.

(231) Article XVII.46 du C.D.E.

(232) Article XVII.51 du C.D.E.

(233) Article XVII.42, § 3, du C.D.E.

(234) Exposé des motifs du livre XVII,

(235) Article XVII.43, § 2, du C.D.E.

(236) Article XVII.43, § 3, du C.D.E.

Le cas échéant, des mesures additionnelles de publicité peuvent être décidées (article XVII.43, § 2, 9<sup>o</sup>, du C.D.E.).

(237) Rappelons que ce délai commence quand le délai d'exercice du droit d'option est écoulé (compris entre 30 jours et trois mois).

(238) Article XVII.48 du C.D.E.

(239) Article XVII.52 du C.D.E.

