

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### En quoi consiste une information claire, compréhensible, non ambiguë ou concise en droit économique ?

Jacquemin, Herve

*Published in:*

Penser, écrire et interpréter le droit

*Publication date:*

2022

*Document Version*

le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

*Citation for pulished version (HARVARD):*

Jacquemin, H 2022, En quoi consiste une information claire, compréhensible, non ambiguë ou concise en droit économique ? mécanisme important aux contours parfois fuyants. Dans *Penser, écrire et interpréter le droit: liber amicorum Xavier Thunis*. Collection de la Faculté de droit de l'UNamur, Larcier , Bruxelles, p. 185-203.

#### 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.

# En quoi consiste une information claire, compréhensible, non ambiguë ou concise en droit économique ?

**Hervé JACQUEMIN**

*Professeur à l'UNamur (CRIDS/NADI)*

*Avocat au barreau de Bruxelles*

## Introduction

**1. Hommage au Professeur Xavier Thunis.** Après avoir été l'étudiant du Professeur Xavier Thunis (pour le cours de droit comparé et de terminologie juridique anglaise), puis son collègue, à l'UNamur, je suis très heureux de lui rendre hommage dans le *liber amicorum* qui lui est consacré. Excellent pédagogue, disponible pour relire rapidement des projets d'articles ou discuter des thèmes qui lui sont chers – en partageant volontiers les dernières nouveautés ainsi que ses idées et sa documentation –, Xavier Thunis est également un juriste engagé, qui avait perçu très tôt les enjeux liés à la protection de l'environnement et au développement durable. Au-delà des éléments de fond, toujours pertinents, lire et relire ses contributions reste un réel plaisir pour le lecteur, tant le style est agréable, et les mots choisis avec la précision d'un orfèvre. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard s'il a dispensé un cours sur le droit et le langage, après avoir été titulaire d'une chaire Francqui à l'Université Saint-Louis sur ce même thème.

La présente contribution porte sur la signification de certaines modalités attachées à l'accomplissement des obligations d'information, en droit économique. Suivant les textes légaux ou réglementaires, des informations doivent en effet être transmises de manière « claire et compréhensible », voire de façon « non-équivoque », « non-ambigüe » ou « concise » (comme on le verra, d'autres variantes sont utilisées). S'il est évidemment souhaitable que l'information transmise à un consommateur ou une entreprise soit claire, on peut se demander ce que le terme signifie et pour quelle raison d'autres adjectifs sont parfois utilisés pour compléter cette

exigence. Paradoxalement, la réponse n'est pas aussi *claire* qu'on aurait pu le croire et l'espérer... En guise de clin d'œil, et en hommage à la plume toujours limpide de Xavier, je m'efforce de circonscrire l'acception de l'exigence de clarté imposée par le législateur, spécialement dans les législations consuméristes.

**2. Protection des consommateurs et des entreprises au moyen de règles matérielles et procédurales.** Lorsqu'une partie au rapport contractuel est considérée comme étant en position de faiblesse, le législateur (européen et belge) mobilise plusieurs moyens pour rétablir l'équilibre et la protéger. On songe à l'interdiction des clauses abusives<sup>1</sup> ou des pratiques déloyales<sup>2</sup>, à l'octroi d'un droit de rétractation<sup>3</sup> ou au renforcement de l'obligation d'information<sup>4</sup>, assortie de formalités complémentaires. La méthode est fréquente dans les relations entre les entreprises et les consommateurs. Elle tend également à se développer dans les contrats conclus entre entreprises<sup>5</sup>, spécialement si l'une d'elles est une P.M.E. Sur le plan procédural, on retient l'introduction d'une action en réparation collective<sup>6</sup> ou les mesures visant à faciliter le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation<sup>7</sup>.

S'agissant de l'obligation d'information, à laquelle le législateur recourt fréquemment, la mesure se comprend sans peine. Elle permet en effet de lutter contre la faiblesse dont les consommateurs (ou certaines entreprises) sont supposés souffrir : un manque de connaissance sur des éléments de fait ou de droit du rapport contractuel (à ce sujet, voy. *infra*, n° 10).

**3. Focus sur la réponse à la question « comment communiquer l'information ? ».** Pour analyser une obligation d'information prescrite par la loi, il convient de répondre aux trois questions suivantes : (1) *quel* est le contenu des informations ? (2) *quand* les informations doivent-elles être communiquées ? et (3) *comment* les informations doivent-elles être communiquées ?

<sup>1</sup> Art. VI.82 et s. du C.D.E.

<sup>2</sup> Art. VI.92 et s. du C.D.E.

<sup>3</sup> Art. VI.47 du C.D.E.

<sup>4</sup> Art. VI.2 et s. du C.D.E.

<sup>5</sup> Art. VI.91/1 et s. du C.D.E.

<sup>6</sup> Art. XVII.35 du C.D.E.

<sup>7</sup> Art. XVI.15 et s. du C.D.E.

Dans la présente contribution, on se limite à la troisième question, relative au « comment ? ». On n'analysera toutefois pas les exigences de forme, telles que l'écrit, la signature, la mention manuscrite ou l'envoi recommandé. On étudiera uniquement la manière dont l'information doit être communiquée, et qui est qualifiée par le législateur au moyen des expressions suivantes : « claire et compréhensible », « claire et non-ambigüe », « claire et concise »...

Comme on le verra, les expressions utilisées sont multiples et variées, sans être définies par ailleurs. Après avoir présenté le phénomène (Section 1) et l'objectif poursuivi par les obligations d'information (Section 2), on expliquera la signification qui devrait être donnée aux principaux termes utilisés, avant de les étudier sous un angle critique, notamment sur le plan de la cohérence (Section 3).

## SECTION 1. – Présentation du phénomène et diversité des expressions utilisées

**4. Panorama des obligations d'information et de leurs modalités de communication en droit économique.** De nombreuses obligations d'information sont prescrites par le Code de droit économique ou des législations particulières. Dans certains cas, les modalités de communication des informations sont également précisées. La présente contribution ne prétend pas dresser un tableau exhaustif de ces règles ; il s'agit plus modestement de donner un aperçu du phénomène, en distinguant les règles transversales générales et les règles sectorielles spécifiques.

**5. Règles transversales générales.** Les articles III.74 et suivants du C.D.E. listent diverses mentions que les entreprises doivent transmettre à leurs clients (professionnels ou consommateurs). L'article III.77 ajoute que ces informations sont « mises à disposition ou communiquées de manière claire et non-ambigüe ».

Dans le Livre VI du Code de droit économique, sur les pratiques du marché et la protection des consommateurs, l'article VI.2 détaille les informations que l'entreprise doit fournir au consommateur, « d'une manière claire et compréhensible »<sup>8</sup>. On trouve la même expression à

<sup>8</sup> Voy. aussi l'article VI.45, § 1<sup>er</sup> (en matière de contrats à distance) et l'article VI.64, § 1<sup>er</sup> (en matière de contrats hors établissement). L'expression varie légèrement : les informations doivent en effet être fournies « sous une forme claire et compréhensible ». L'article VI.46,

l'article VI.37 qui énonce, de manière générale, que « lorsque toutes ou certaines clauses d'un contrat entre une entreprise et un consommateur sont écrites, ces clauses doivent être rédigées de manière claire et compréhensible »<sup>9</sup>. L'article VI.91/2 énonce une obligation similaire à respecter dans les contrats entre entreprises.

L'indication des prix doit quant à elle se faire « de manière lisible et apparente » lorsque les biens sont exposés en vente<sup>10</sup>. S'agissant des services homogènes, la loi impose l'indication du prix « par écrit d'une manière lisible, apparente et non équivoque »<sup>11</sup>.

L'expression est légèrement différente en ce qui concerne les éventuelles restrictions de livraison et les moyens de paiement que les sites de commerce en ligne doivent indiquer « clairement et lisiblement »<sup>12</sup>.

Parallèlement à la prescription d'obligations d'information, le législateur interdit les pratiques commerciales (ou du marché) déloyales. Sont notamment visées les pratiques commerciales trompeuses par omission, suivant la norme semi-générale de l'article VI.99 du C.D.E. Cette disposition règle l'hypothèse dans laquelle l'information est omise purement et simplement, ainsi que la fourniture d'une information « de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou à contretemps »<sup>13</sup>.

**6. Règles sectorielles spécifiques.** Les règles sectorielles spécifiques qui imposent des obligations d'information sont nombreuses, notamment dans le secteur financier.

En matière de services de paiement, lorsque les opérations sont couvertes par un contrat-cadre (ce qui est généralement le cas), le prestataire doit fournir les informations et les conditions visées à l'article VII.22 du C.D.E. « dans des termes aisément compréhensibles et sous une forme claire et intelligible »<sup>14</sup>.

Dans le domaine du crédit, le législateur multiplie les exigences entourant la communication des informations aux consommateurs. Toute publicité pour un crédit à la consommation doit ainsi mentionner les informations listées « de façon claire, concise, apparente et le cas échéant

§ 1<sup>er</sup>, ajoute que ces mêmes informations doivent être fournies ou mises à disposition « sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée dans un langage clair et compréhensible ».

<sup>9</sup> Pour d'autres exemples, voy. art. VI.55, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E.

<sup>10</sup> Art. VI.3, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E.

<sup>11</sup> Art. VI.3 du C.D.E.

<sup>12</sup> Art. VI.46, § 3, du C.D.E.

<sup>13</sup> Voy. aussi l'article VI.105/1 du C.D.E. pour les pratiques du marché déloyales entre entreprises.

<sup>14</sup> Art. VII.21, § 1<sup>er</sup>, du C.D.E.

audible »<sup>15</sup>. De même, les informations du contrat de crédit doivent être mentionnées « de façon claire et concise »<sup>16</sup>. La formulation est un peu différente en matière de crédit hypothécaire<sup>17</sup>. Pour la fiche d'information européenne standardisée (ESIS), dont le contenu est précisé à l'annexe 3 du Livre VII, pas moins de treize occurrences de l'adverbe « clairement » peuvent être dénombrées.

En droit des assurances, « les conditions générales, particulières et spéciales, les contrats d'assurance dans leur ensemble, ainsi que toutes les clauses prises séparément doivent être rédigés en termes clairs et précis »<sup>18</sup>. Les informations sur les critères de segmentation utilisés doivent quant à eux être fournis de manière « claire et compréhensible » pour le preneur<sup>19</sup>. En cas de refus d'assurance, l'assureur doit communiquer les motifs « par écrit et de manière claire, explicite et non équivoque »<sup>20</sup>. Parmi de nombreuses autres illustrations, on peut encore citer les termes de l'article 284 de la loi du 4 avril 2014, qui exige que le document d'information sur le produit d'assurance (fiche IPID/DIPA) soit « succinct et autonome », tout en étant « présenté et mis en page d'une manière claire et facile à lire, avec des caractères d'une taille lisible ».

Dans l'environnement électronique, tout prestataire d'un service de la société de l'information doit communiquer diverses informations au destinataire de service, en veillant à ce qu'elles soient formulées « de manière claire, compréhensible et non équivoque »<sup>21</sup>. La loi ajoute que si des prix sont mentionnés, ils doivent être indiqués « de manière claire et non ambiguë »<sup>22</sup>.

Plusieurs expressions semblables figurent aussi dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Les opérateurs de services de communication électronique accessibles au public doivent

<sup>15</sup> Art. VII.64 du C.D.E.

<sup>16</sup> Art. VII.78, §§ 2 à 4, du C.D.E.

<sup>17</sup> Les publicités doivent ainsi mentionner les informations de base « de façon claire, concise et apparente » (art. VII.124 du C.D.E.). De même, aux termes de l'article VII.126, « le prêteur et, le cas échéant l'intermédiaire de crédit précise *de manière claire et simple*, au stade précontractuel, quelles sont les informations nécessaires et quelles sont les pièces justificatives provenant de sources indépendantes vérifiables, que le consommateur doit fournir, et dans quel délai le consommateur doit fournir ces informations » (nous soulignons). S'agissant des mentions du contrat de crédit, la même exigence d'une information « claire et concise » est imposée (art. VII.134 du C.D.E.).

<sup>18</sup> Art. 23 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

<sup>19</sup> Art. 46 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

<sup>20</sup> Art. 219, § 2, de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

<sup>21</sup> Art. XII.8 du C.D.E.

<sup>22</sup> Art. XII.7, § 2, du C.D.E.

en effet communiquer aux consommateurs et à certains utilisateurs finaux<sup>23</sup> les informations prévues par la loi, « d'une manière claire et compréhensible »<sup>24</sup>.

Dans les relations contractuelles entre entreprises, l'asymétrie informationnelle constatée entre les parties a également conduit le législateur à intervenir. C'est le cas pour les accords de partenariat commercial (comme la franchise). Il est en effet requis que « les clauses de l'accord de partenariat commercial et les données du document particulier visé à l'article X.28, [soient] rédigées de manière claire et compréhensible »<sup>25</sup>.

Enfin, en droit de l'Union, le règlement P2B<sup>26</sup> exige des fournisseurs de services d'intermédiation en ligne que, dans leurs relations avec des entreprises utilisatrices, leurs conditions générales soient « rédigées de manière claire et compréhensible »<sup>27</sup>. La transparence est également capitale dans le règlement général sur la protection des données ; aussi impose-t-il au responsable du traitement d'informer la personne concernée « d'une façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples »<sup>28</sup>.

**7. Premiers constats.** Ce bref panorama permet de dégager plusieurs lignes de force.

On observe d'abord que l'obligation d'information pour laquelle des modalités de communication sont imposées a généralement pour objectif de protéger une partie faible au rapport contractuel : un consommateur, dans sa relation avec une entreprise, une personne concernée par un traitement de données à caractère personnel ou un preneur d'assurance. Des entreprises peuvent également se trouver dans cette position d'infériorité, vis-à-vis d'autres entreprises, comme dans le cadre des accords de partenariat commercial (un franchisé à l'égard d'un franchiseur, par exemple)

<sup>23</sup> La loi vise la microentreprise, la petite entreprise, la micro-organisation à but non lucratif et la petite organisation à but non lucratif.

<sup>24</sup> Art. 108 de la loi du 13 juin 2005. Voy. aussi l'article 111, qui impose des informations « transparentes comparables, claires, complètes et actualisées » ou l'article 113, dans lequel, en ce qui concerne l'outil de comparaison, l'exigence de clarté apparaît à quatre reprises.

<sup>25</sup> Art. X.32 du C.D.E.

<sup>26</sup> Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne, *J.O.*, L 186 du 11 juillet 2019.

<sup>27</sup> Art. 3, § 1<sup>er</sup>, a), du règlement P2B.

<sup>28</sup> Art. 12 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), *J.O.*, L 119 du 4 mai 2016.

ou en matière de communications électroniques, lorsque l'utilisateur du service est une microentreprise, une petite entreprise, une micro-organisation à but non lucratif ou une petite organisation à but non lucratif.

On note ensuite plusieurs différences dans les expressions employées. L'expression « claire et compréhensible » est de loin la plus fréquente. D'autres variantes apparaissent ici et là : « claire et intelligible », « claire et non-ambigüe », « claire et concise », « claire, compréhensible et non-équivoque », « claire, concise, apparente et le cas échéant audible », « en des termes clairs et simples », etc. On peut s'interroger sur l'objectif poursuivi par le législateur au moment d'introduire de telles différences de formulation ? Nous y reviendrons par la suite (voy. *infra*, n° 15).

Dans de nombreux cas, la responsabilité de cette diversité terminologique revient au législateur européen. La majorité des règles est en effet tirée de directives européennes, transposées fidèlement en droit belge<sup>29</sup> (et pour lesquelles la marge de manœuvre du législateur belge peut être très faible, spécialement lorsqu'il s'agit de directives d'harmonisation maximale). On trouve également des exemples dans des règlements européens directement applicables. Il existe cependant des exceptions notables, comme pour l'interdiction des clauses abusives ou des pratiques du marché déloyales entre entreprises, voire en ce qui concerne les accords de partenariat commercial, où le législateur belge est seul à l'initiative.

<sup>29</sup> Voy. par exemple : directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, *J.O.*, L 95 du 21 avril 1993 ; 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 ; directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur, *J.O.*, L 376 du 27 décembre 2006 ; 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 ; directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen, *J.O.*, L 321 du 17 décembre 2018 ; etc.



## SECTION 2. – L'exigence de clarté de l'information contribue à protéger une partie faible au rapport contractuel

**8. L'exigence de clarté de l'information doit se comprendre comme un moyen pour protéger une partie faible au rapport contractuel.** L'obligation de communiquer l'information de manière « claire et compréhensible », « claire et non équivoque », ou conformément à d'autres expressions, a principalement pour objectif de protéger une partie supposée en position de faiblesse. Aussi nous paraît-il important, avant de déterminer la signification des termes employés, d'analyser l'objectif poursuivi, et dans quelle mesure ces exigences devraient permettre de l'atteindre efficacement.

**9. Faiblesse des consommateurs et des entreprises.** À la suite de M. Fontaine, on peut distinguer deux types de faiblesses<sup>30</sup> : l'une est *inhérente* à la situation personnelle des cocontractants (ou de l'un d'eux), l'autre est *relative*, et résulte de la position des parties dans le contrat.

<sup>30</sup> M. FONTAINE, « La protection de la partie faible dans les rapports contractuels (Rapport de synthèse) », in J. GHESTIN et M. FONTAINE (dir.), *La protection de la partie faible dans les rapports contractuels. Comparaisons franco-belges*, Paris, L.G.D.J., 1996, pp. 616 et 617, n° 2. Reprenant cette double origine de la faiblesse, voy. Ch. BOURRIER, *La faiblesse d'une partie au contrat*, Louvain-la-Neuve, Bruylant, 2003, pp. 22 et s., n°s 9 et s. ; E. MONTERO et M. DEMOULIN, « La formation du contrat depuis le Code civil de 1804 : un régime en mouvement sous une lettre figée », in P. WÉRY (dir.), *Le droit des obligations conventionnelles et le bicentenaire du Code civil*, Bruxelles, la Chartre, 2004, p. 93, n° 40 ; H. JACQUEMIN, *Le formalisme contractuel. Mécanisme de protection de la partie faible*, Bruxelles, Larcier, 2010, n°s 51 et s. Voy. égal. la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, notamment en matière de clauses abusives : « le système de protection mis en œuvre par la directive repose sur l'idée que le consommateur se trouve dans une situation d'infériorité à l'égard du professionnel, en ce qui concerne tant le pouvoir de négociation que le niveau d'information, situation qui le conduit à adhérer aux conditions rédigées préalablement par le professionnel, sans pouvoir exercer une influence sur le contenu de celles-ci » (C.J.C.E., 26 octobre 2006, *Mostaza Claro*, aff. C-168/05, pt 25 ; voy. aussi parmi d'autres décisions, C.J.C.E., 27 juin 2000, *Oceano Grupo*, aff. C-240/98 à C-244-98, pt 25 ; C.J.C.E., 4 juin 2009, *Pannon GSM Zrt*, aff. C-243/08, pt 22 ; C.J.C.E., 6 octobre 2009, *Asturcom Telecomunicaciones SL*, aff. C-40/08, pts 29-31 ; C.J.U.E., 9 novembre 2010, *VB Pénzügyi Lizing Zrt.*, aff. C-137/08, pts 46-48 ; C.J.U.E., 15 mars 2012, *Pereničová et Perenič*, aff. C-453/10 ; C.J.U.E., 3 octobre 2013, *BKK Mobil*, aff. C-59/12, pt 35 ; C.J.U.E., 3 septembre 2015, *Horaștiu Ovidiu Costea*, aff. C-110/14, pt 18). D'autres causes (et d'autres distinctions) peuvent être imaginées : voy. P.-H. DELVAUX, « Les contrats d'adhésion et les clauses abusives en droit belge », in J. GHESTIN et M. FONTAINE (dir.), *La protection de la partie faible dans les rapports contractuels. Comparaisons franco-belges*, op. cit., pp. 78 et 79, n° 10, qui distingue la faiblesse liée à l'ignorance du fait ou du droit, la faiblesse résultant de l'infériorité économique relative d'une partie, la faiblesse procédant de l'incurie, l'insouciance ou la paresse de la partie faible et celle qui découle de la loi elle-même ; J.-L. AUBERT,

La faiblesse *inhérente à la situation personnelle* d'une partie, également qualifiée d'« infériorité ignorance »<sup>31</sup> ou d'« inégalité de connaissance »<sup>32</sup>, peut être vue comme « la faiblesse du cocontractant dont l'état de développement mental en soi, ou le niveau de connaissance dans la matière du contrat, s'avère insuffisant pour porter un jugement éclairé sur la portée des engagements respectifs »<sup>33</sup>. Le manque de connaissance peut porter sur des éléments de droit (à quelles règles de droit la relation contractuelle est-elle soumise ?) ou de fait (quelles sont les coordonnées du cocontractant ? quel est le prix du service ? quelle est la contrepartie ?). C'est le cas du consommateur, dans sa relation avec un professionnel. Les parties ne sont pas sur pied d'égalité dans la mesure où, sur le plan informationnel, il existe un déséquilibre, une asymétrie, entre eux, au bénéfice de ce dernier. Ce déséquilibre peut d'ailleurs être renforcé pour certains types de contrats, parfois plus complexe (crédit, assurance...) ou lorsque certains moyens de communication sont mobilisés (les technologies de l'information et de la communication, par exemple).

La faiblesse résultant de la *position respective des parties dans le contrat* se rencontre lorsque, pour l'une ou l'autre raison, l'un des cocontractants est particulièrement *puissant* : il domine la relation contractuelle, ce qui lui permet d'imposer ses conditions à l'autre partie. Tel est le cas en situation de monopole<sup>34</sup> ou lorsque l'objet du contrat implique nécessairement une hiérarchie entre les parties (on songe au contrat de travail, qui suppose un lien de subordination). Des cocontractants peuvent également souffrir d'une *vulnérabilité* marquée ou être en *état de besoin*. Lorsqu'une personne a impérativement besoin d'argent, d'un travail ou d'un logement, elle peut être tentée de contracter à n'importe quelles conditions, et être ainsi victime des abus éventuels de l'autre partie. La dépendance est généralement économique. Des faiblesses d'ordre psychologique peuvent aussi être exploitées. C'est

---

« Les relations entre bailleurs et locataires en droit français », in J. GHESTIN et M. FONTAINE (dir.), *La protection de la partie faible dans les rapports contractuels. Comparaisons franco-belges*, op. cit., pp. 168-170, n° 6-9, qui distingue l'inégalité de connaissance, l'inégalité de besoins et l'inégalité économique ou F. LECLERC, *La protection de la partie faible dans les contrats internationaux (Étude de conflits de loi)*, Bruxelles, Bruylant, 1995, pp. 1-4, n° 3, qui distingue la faiblesse résultant de l'âge ou de l'état physique, la faiblesse résultant de son incompétence technique et celle trouvant son origine dans des facteurs économiques et sociaux.

<sup>31</sup> G. COUTURIER, « Les relations entre employeurs et salariés en droit français », in J. GHESTIN et M. FONTAINE (dir.), *La protection de la partie faible dans les rapports contractuels. Comparaisons franco-belges*, op. cit., p. 149, n° 6.

<sup>32</sup> J.-L. AUBERT, « Les relations entre bailleurs et locataires en droit français », op. cit., pp. 169 et 170, n° 9.

<sup>33</sup> M. FONTAINE, « La protection de la partie faible dans les rapports contractuels (Rapport de synthèse) », op. cit., p. 616, n° 2.

<sup>34</sup> Voy. M. COIPEL, *Éléments de théorie générale des contrats*, Bruxelles, E. Story-Scientia, 1999, p. 20, n° 26.

généralement dans ces situations que des fraudes ou des abus sont à craindre de la part de l'une des parties, qui serait tentée de profiter du déséquilibre à son profit. Le consommateur qui souscrit un crédit à la consommation peut être dans une situation financière telle qu'il est prêt à souscrire n'importe quel type de crédit (et pas forcément celui qui lui convient le mieux), au risque de sombrer dans le surendettement. On constate que, pour l'essentiel, les contrats régis par les législations consuméristes sont des contrats d'adhésion, dans lesquels, sauf exception, la marge de négociation de la partie jugée plus faible est très réduite, voire inexistante ; tout au plus peut-elle se borner à adhérer au contrat standardisé qui lui est proposé. Tel est le cas notamment du contrat d'assurance, du contrat de crédit à la consommation ou des contrats B2C<sup>35</sup> conclus à travers les réseaux<sup>36</sup>.

Enfin, le manque de connaissance ou d'information de la partie faible peut être exploité par son cocontractant, qui pourrait en profiter pour abuser de sa position, à son profit. Il existe donc un lien étroit entre la faiblesse résultant de la situation personnelle des parties et celle relative à leur position dans le contrat.

Les deux types de faiblesse évoqués précédemment – faiblesse inhérente à la situation personnelle d'une partie et faiblesse résultant de la position respective des parties dans le contrat – peuvent également se rencontrer dans les relations entre entreprises. Toutefois, et à la différence des relations B2C, on peut difficilement considérer que toutes les entreprises souffriraient de cette faiblesse. Trois éléments sont de nature à placer une entreprise en position de faiblesse par rapport à une autre entreprise<sup>37</sup> : (1) la taille de cette autre entreprise ; (2) l'objet, plus ou moins complexe, du contrat<sup>38</sup> et (3) la position de force éventuelle du cocontractant<sup>39</sup>. Une

<sup>35</sup> *Business to Consumer*.

<sup>36</sup> E. MONTERO et M. DEMOULIN, « La formation du contrat depuis le Code civil de 1804 : un régime en mouvement sous une lettre figée », *op. cit.*, p. 117, n° 61.

<sup>37</sup> On peut difficilement comparer une entreprise cotée en bourse et comptant plusieurs centaines, voire plusieurs milliers, de collaborateurs (une banque, par exemple), et une personne physique agissant en tant qu'indépendant à titre complémentaire (une logopède, par exemple). À ce sujet, voy. H. JACQUEMIN, « L'application des règles de protection des consommateurs aux entreprises, spécialement les PME », in *L'influence du droit européen en droit économique. Liber amicorum Denis Philippe*, vol. 1, Bruxelles, Larcier, 2022, pp. 485 et s.

<sup>38</sup> Le besoin de protection se renforce à mesure que l'objet du contrat devient plus complexe, et présente davantage de risques (en termes réputationnels ou financiers, par exemple). Cette circonstance explique probablement l'introduction d'un régime favorable aux P.M.E. dans la loi sur les communications électroniques (sous l'impulsion du législateur européen).

<sup>39</sup> À l'instar du consommateur, dont la faiblesse n'est protégée que lorsqu'il est en relation avec une entreprise (et pas dans les relations entre consommateurs, par exemple, comme sur les sites internet de seconde main), on pourrait priver les PME du bénéfice des mesures de protection lorsqu'elles sont en relation avec d'autres PME.

analyse nuancée devra donc être menée au moment de décider s'il faut appliquer le même raisonnement dans les relations B2C et B2B (notamment pour transposer aux entreprises une jurisprudence rendue dans un contexte B2B).

**10. L'obligation d'information comme moyen de protéger le consentement d'une partie faible.** Pour définir l'obligation d'information<sup>40</sup>, on peut reproduire les réflexions de J. Ghestin, lorsqu'il détermine le contenu de l'obligation précontractuelle de renseignement : il estime en effet que « celle des parties qui connaissait, ou qui devait connaître, en raison spécialement de sa qualification professionnelle, un fait, dont elle savait l'importance déterminante pour l'autre contractant, est tenue d'en informer celui-ci, dès l'instant qu'il était dans l'impossibilité de se renseigner lui-même, ou qu'il pouvait légitimement faire confiance à son cocontractant, en raison de la nature du contrat, de la qualité des parties, ou des informations inexactes que ce dernier lui avaient fournies »<sup>41</sup>. Des notions voisines, telles que l'obligation (ou le devoir) de conseil, de renseignement ou de mise en garde, sont généralement utilisées en doctrine ou en jurisprudence<sup>42</sup>.

L'une des finalités principales de l'obligation d'information consiste à protéger le consentement des parties (ou de l'une d'elles)<sup>43</sup>. En matière contractuelle, le consentement, entendu comme « la volonté d'une

<sup>40</sup> À ce sujet, voy. not. A. DE BOECK, *Informatierechten en -plichten bij de totstandkoming en uitvoering van overeenkomsten*, op. cit. ; X., *Les obligations d'information, de renseignement, de mise en garde et de conseil*, Formation permanente C.U.P., Bruxelles, Larcier, 2006 ; M. FABRE-MAGNAN, *De l'obligation d'information dans les contrats. Essai d'une théorie*, Paris, L.G.D.J., 1992 ; H. JACQUEMIN et E. DE DUVE, « L'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs », in *Contrats et protection des consommateurs*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 9-46.

<sup>41</sup> J. GHESTIN, *Traité de droit civil. La formation du contrat*, 2<sup>e</sup> éd., Paris, L.G.D.J., 1988, p. 566, n° 508. Pour une définition de cette notion, voy. aussi J.-F. ROMAIN, *Théorie critique du principe général de bonne foi en droit privé*, Bruxelles, Bruylant, 2000, pp. 859 et 860, n° 376.3 ; J.-P. BUYLE et D. GOFFAUX, « Les devoirs du banquier à l'égard de l'entreprise », *La banque dans la vie de l'entreprise*, Bruxelles, Éd. du Jeune Barreau, 2005, p. 10, n° 2.

<sup>42</sup> Sur ces notions et la manière dont elles se distinguent de l'obligation d'information, voy. J.-P. BUYLE, « Les devoirs précontractuels du prêteur en matière de crédit à la consommation et la charge de la preuve du manquement à ces obligations », *R.C.J.B.*, 2005, pp. 689-691, n° 9 ; A. DE BOECK, *Informatierechten en -plichten bij de totstandkoming en uitvoering van overeenkomsten*, op. cit., pp. 45 et s., n°s 97 et s. ; F. GLANSDORFF, « Introduction générale », in *Les obligations d'information, de renseignement, de mise en garde et de conseil*, Formation permanente C.U.P., Bruxelles, Larcier, 2006, pp. 25 et 26 ; M. FABRE-MAGNAN, *De l'obligation d'information dans les contrats. Essai d'une théorie*, op. cit., p. 9, n° 12.

<sup>43</sup> Sur les liens entre l'obligation d'information et la protection du consentement, voy. J.-P. MASSON, « Les fourberies silencieuses », note sous Cass., 8 juin 1978, *R.C.J.B.*, 1979, p. 540, n° 14 ; J.-L. FAGNART, « L'obligation de renseignements du vendeur-fabricant », note

personne de s'engager juridiquement »<sup>44</sup>, doit être libre et éclairé. Les vices du consentement, régis par le Code civil, mettent en évidence la nécessité de garantir la liberté du consentement et son caractère éclairé<sup>45</sup>. En outre, depuis la réforme du Code civil, un devoir d'information au stade précontractuel est expressément imposé à l'article 5.16 du Code.

On note que l'obligation d'information pourrait poursuivre un autre objectif que la protection du consentement. C'est d'ailleurs pour cette raison que M. Fabre-Magnan formule une proposition, fondée un critère fonctionnel, qui conduit à distinguer « selon l'intérêt de l'information pour son destinataire ou, en d'autres termes, selon les conséquences de l'inexécution de l'obligation d'information pour son créancier »<sup>46 47</sup>. Cet auteur distingue les obligations d'information ayant une incidence sur le consentement d'un contractant et celles ayant une incidence sur l'exécution du contrat. La division n'est pas révolutionnaire : pour l'essentiel, les obligations d'information ayant pour but de protéger le consentement sont requises au stade précontractuel et, au plus tard, au moment de la formation du contrat (juste avant l'expression du consentement). Elle permet toutefois de tenir compte des hypothèses dans lesquelles le moment auquel l'information est requise ne correspond pas nécessairement à l'objectif poursuivi (protéger le consentement ou garantir la bonne exécution du contrat).

---

sous Cass., 28 février 1980, *R.C.J.B.*, 1983, p. 236, n° 16 ; J.-P. BUYLE, « Les devoirs précontractuels du prêteur en matière de crédit à la consommation et la charge de la preuve du manquement à ces obligations », *op. cit.*, p. 691, n° 9 et pp. 700-702, nos 19 et 20 ; F. DOMONT-NAERT, « Les relations entre professionnels et consommateurs en droit belge », in J. GHESTIN et M. FONTAINE (dir.), *La protection de la partie faible dans les rapports contractuels. Comparaisons franco-belges*, *op. cit.*, pp. 224 et 225, nos 9 et 10 ; F. DOMONT-NAERT, « Obligation d'information et de conseil des agents de voyage et publicité : du rêve à la réalité », in H. DE CONINCK, G. STRAETMANS et J. STUYCK (éd.), *Nouvelle loi belge sur les voyages (loi du 16 février 1994). Rapports actualisés et annexes complémentaires de la journée d'étude du 28 avril 1994*, Bruxelles, Commission de Litiges Voyages asbl, 1994, p. 31 ; A. DE BOECK, *Informatierechten en -plichten bij de totstandkoming en uitvoering van overeenkomsten*, *op. cit.*, pp. 36-40, nos 80-86.

<sup>44</sup> S. STIJNS, D. VAN GERVEN et P. WÉRY, « Chronique de jurisprudence – Les obligations : les sources (1985-1995) », *J.T.*, 1996, p. 708, n° 49.

<sup>45</sup> On songe à l'erreur ou au dol.

<sup>46</sup> M. FABRE-MAGNAN, *De l'obligation d'information dans les contrats. Essai d'une théorie*, *op. cit.*, p. 225, n° 281.

<sup>47</sup> Pour un regard critique sur cette distinction, voy. F. GLANSDORFF, « Introduction générale », *op. cit.*, p. 20, qui estime que la doctrine française reste favorable à la distinction formation/exécution ou A. DE BOECK, *Informatierechten en -plichten bij de totstandkoming en uitvoering van overeenkomsten*, *op. cit.*, pp. 34-36, nos 77 et 78.

**11. Lien entre la protection du consentement et la faiblesse d'une partie au contrat.** Il reste à mettre en évidence le lien entre l'objectif intermédiaire consistant à garantir un consentement informé (*supra*, n° 10) et la faiblesse dont l'une des parties est supposée souffrir (*supra*, n° 9).

Comme on l'a vu, la faiblesse de l'une des parties trouve généralement sa cause dans sa situation personnelle, caractérisée par un manque de connaissance sur les éléments de fait ou de droit du contrat. Pour lutter contre l'asymétrie informationnelle et rééquilibrer la position respective des parties, la solution consiste logiquement à imposer des obligations d'information au cocontractant de la partie faible.

Parallèlement, ces mesures visent aussi à prévenir les fraudes ou les abus éventuels du cocontractant. La faiblesse d'une partie peut en effet être relative et résulter de la position respective des cocontractants, l'un étant particulièrement puissant et l'autre spécialement vulnérable. Ce déséquilibre est, on le conçoit sans peine, de nature à favoriser les abus dans le chef de la partie la plus puissante. Ceux-ci consistent par exemple à imposer des conditions contractuelles totalement déséquilibrées<sup>48</sup>. On peut imaginer qu'en raison d'une vulnérabilité particulière (d'ordre financier ou psychologique, par exemple), la partie faible accepte de contracter à n'importe quelle condition. Son cocontractant pourrait profiter de cette situation pour omettre volontairement certaines clauses ou les rédiger de manière ambiguë ou peu claire. Ce faisant, il commet une *fraude* dans la mesure où son objectif est clairement de tromper son cocontractant. Le déficit informationnel dont souffre l'une des parties peut également constituer un terrain fertile, permettant à son cocontractant de commettre des fraudes ou des abus. Il est en effet plus facile d'imposer des conditions déséquilibrées à un cocontractant qui, par manque de connaissance, n'a pas conscience des conséquences défavorables qui pourraient résulter de telle clause ou de telle autre (ou de l'absence de telle clause ou de telle autre).

### SECTION 3. – Signification des termes utilisés et considérations critiques

**12. Définition légale ou sens usuel des termes ?** Les notions listées précédemment ne sont pas définies légalement ; aussi faut-il les interpréter suivant le langage courant<sup>49</sup>.

<sup>48</sup> On note que l'abus ne procède pas nécessairement d'une volonté de nuire et ne doit pas forcément être vu comme l'expression de la mauvaise foi du cocontractant de la partie faible.

<sup>49</sup> Nous nous focalisons sur les termes employés le plus souvent dans les textes légaux ou réglementaires. Le même exercice peut évidemment être fait pour les autres expressions.

D'après le dictionnaire Larousse (et dans l'hypothèse qui nous occupe), l'adjectif « clair » désigne ce « qui est parfaitement intelligible, sans ambiguïté, qui se comprend aisément ou qui s'exprime ainsi et qui se fait comprendre ». Le terme « compréhensible » est donné comme synonyme. Suivant le Littré, le terme vise ce qui est « aisé à comprendre ». Le dictionnaire de l'Académie française lui donne le sens suivant : « qu'il est aisé de comprendre ; intelligible, limpide ».

Le mot compréhensible est quant à lui défini par le Larousse comme ce « qui peut être compris » ou est « intelligible et clair »<sup>50</sup>. De manière similaire l'adjectif « intelligible » désigne ce qui peut « être compris, saisi aisément »<sup>51</sup>.

L'exercice pourrait se poursuivre pour les termes « non-équivoque »<sup>52</sup> ou « non-ambigüe »<sup>53</sup>.

On constate donc que, sous réserve de certaines nuances (assez légères), les termes ont globalement la même signification et sont parfois présentés comme des synonymes les uns des autres.

L'exigence d'une information « concise » a un sens différent : d'après le Larousse, la définition est la suivante « qui exprime beaucoup de choses en peu de mots ; qui est exprimé en peu de mots ; bref ; laconique, succinct »<sup>54</sup>. Cette exigence sert toutefois, indirectement, l'objectif de clarté : le législateur veut en effet éviter que les entreprises établissent des conditions contractuelles inutilement longues, où les éléments pertinents seraient perdus au milieu d'autres informations plus triviales, de nature à décourager définitivement les destinataires d'en commencer la lecture...

**13. L'exigence de clarté doit se comprendre à l'aune de l'objectif de protection d'une partie faible.** L'obligation d'information comme moyen ayant pour objet de protéger la partie faible suppose logiquement que ladite information soit présentée de manière claire à cette dernière. À défaut, la mesure n'a aucun sens et ne peut remplir la fonction pour laquelle le législateur l'a instituée.

<sup>50</sup> Le terme est défini comme suit par le dictionnaire de l'Académie française : « que l'on peut comprendre, dont on peut saisir le sens ».

<sup>51</sup> Le terme est défini comme suit par le dictionnaire de l'Académie française : « qui peut être compris, dont le sens se comprend aisément ».

<sup>52</sup> Le terme « équivoque » est défini comme suit par le Larousse : « se dit d'un signe, d'un énoncé susceptible de plusieurs interprétations ; ambigu, amphibologique, obscur ».

<sup>53</sup> Le terme « ambigu » est défini comme suit par le Larousse : « dont l'interprétation, le sens sont incertains ; équivoque ».

<sup>54</sup> Le terme est défini comme suit par le dictionnaire de l'Académie française : « qui fait entendre beaucoup de choses en peu de mots ».

La Cour de justice de l'Union européenne a eu l'occasion d'interpréter l'exigence de rédaction claire et compréhensible figurant dans la directive 93/13/CEE sur les clauses abusives, telle que reprise, en droit belge, à l'article VI.37 du Code de droit économique<sup>55</sup>. Dans ce cadre, elle rappelle que le consommateur est dans une position d'infériorité par rapport au professionnel (notamment sur le plan de l'information), ce qui doit conduire à interpréter l'exigence de transparence de manière extensive<sup>56 57</sup>. L'information à fournir au stade précontractuel présente par ailleurs une « importance fondamentale » pour le consommateur, dans la mesure où c'est sur cette base qu'il décidera « s'il souhaite se lier contractuellement à un professionnel en adhérant aux conditions générales rédigées préalablement par celui-ci »<sup>58</sup>. Dans ce contexte, la Cour de justice décide que « l'exigence de transparence des clauses contractuelles posée par la directive 93/13 ne saurait [...] être réduite au seul caractère compréhensible sur les plans formels et grammatical de celle-ci »<sup>59</sup>. Il faut donc s'assurer que l'objectif de transparence est effectivement atteint<sup>60</sup>.

<sup>55</sup> De même, en interprétant notamment l'exigence consistant à mentionner, de manière claire et concise, les informations prescrites par l'article 10 de la directive 2008/48/CE (tel que transposé à l'article VII.78 du C.D.E.), elle décide qu'un « simple renvoi, opéré dans des conditions générales d'un contrat, à un texte législatif ou réglementaire stipulant les droits et les obligations des parties n'est pas suffisant » (C.J.U.E., 26 mars 2020, *JC c. Kreissparkasse Saarlouis*, aff. C-66/19, pt 47). En l'occurrence, les informations portaient sur les modalités d'exercice du droit de rétractation. Elle juge en effet que « la connaissance et une bonne compréhension, par le consommateur, des éléments que doit obligatoirement contenir le contrat de crédit, conformément à l'article 10, paragraphe 2, de la directive 2008/48, sont nécessaires à la bonne exécution de ce contrat et, en particulier, à l'exercice des droits du consommateur, parmi lesquels figure son droit de rétractation » (pt 45).

<sup>56</sup> C.J.U.E., 30 avril 2014, *Árpád Kásler*, aff. C-26/13, pt 72 ; C.J.U.E., 28 juillet 2016, *Verein für Konsumenteninformation*, aff. C-191/15, pt 68 ; C.J.U.E., 3 mars 2020, *Gómez del Moral Guasch*, aff. C-125/18, pt 50 ; C.J.U.E., 10 juin 2021, *BNP Paribas Personal Finance*, aff. C-609/19, pt 42 ; C.J.U.E., 10 juin 2021, *BNP Paribas Personal Finance*, aff. C-776/19 à C-782/19, pt 63.

<sup>57</sup> Sur l'opportunité de promouvoir une telle interprétation dans les relations B2B, désormais soumises à la même obligation légale, voy. R. JAFFERALI, « Les clauses abusives dans les contrats B2B après la loi du 4 avril 2019 ou le règne de l'incertitude », *J.T.*, 2020, p. 282.

<sup>58</sup> C.J.U.E., 30 avril 2014, *Árpád Kásler*, aff. C-26/13, pt 70 ; C.J.U.E., 21 mars 2013, *RWE Vertrieb AG*, aff. C-92/11, pt 44.

<sup>59</sup> C.J.U.E., 30 avril 2014, *Árpád Kásler*, aff. C-26/13, pt 71. Cf. aussi C.J.U.E., 26 février 2015, *Bogdan Matei*, aff. C-143/13, pt 73 ; C.J.U.E., 3 octobre 2019, *Gyula Kiss*, aff. C-621/17, pt 36. Voy. aussi C.J.U.E., 3 mars 2020, *Gómez del Moral Guasch*, aff. C-125/18, pt 50 ; C.J.U.E., 10 juin 2021, *BNP Paribas Personal Finance*, aff. C-609/19, pt 42 ; C.J.U.E., 10 juin 2021, *BNP Paribas Personal Finance*, aff. C-776/19 à C-782/19, pt 63.

<sup>60</sup> Dans l'affaire *Árpád Kásler*, précitée, la Cour décide ainsi que « s'agissant d'une clause contractuelle telle que celle en cause au principal, l'exigence selon laquelle une clause contractuelle doit être rédigée de manière claire et compréhensible doit s'entendre comme imposant non seulement que la clause concernée soit intelligible pour le consommateur



L'exigence de clarté devrait donc viser non seulement la présentation formelle de l'information (taille des caractères, contraste entre la couleur de ceux-ci et le support, papier ou électronique, emplacement), mais également le fond. Celui-ci ne se réduit pas à une compréhension grammaticale du texte, mais devrait aussi permettre au consommateur ou à l'entreprise d'être informé des éléments de fait ou de droit listés dans le texte légal en vue de réduire l'asymétrie informationnelle. Selon nous, ne devraient pas répondre à ces exigences un texte inutilement jargonnant sur le plan technique ou juridique, des phrases interminables ou une structure volontairement complexe et peu intuitive pour le lecteur. En ce sens, on peut aussi avoir égard au considérant n° 15 du règlement P2B, qui indique dans quelles hypothèses l'obligation consistant à rédiger les conditions générales de manière claire et compréhensible ne devrait pas être satisfaite. Tel est le cas des « conditions générales qui comportent des passages vagues ou généraux ou qui sont insuffisamment détaillées sur des questions commerciales importantes, et n'assurent donc pas pour les entreprises utilisatrices un degré de prévisibilité raisonnable sur les aspects les plus importants de la relation contractuelle ».

Il est par ailleurs important d'insister sur le fait que l'information ne doit pas nécessairement être communiquée par des mots : des icônes ou des schémas peuvent également servir cet objectif, souvent de manière plus efficace. Le RGPD l'encourage explicitement<sup>61</sup>. Les initiatives ressortissant au mouvement « legal design » promeuvent également cette manière de faire, qui contribue à la simplification et à l'efficacité des processus d'information<sup>62</sup>.

---

sur un plan grammatical, mais également que le contrat expose de manière transparente le fonctionnement concret du mécanisme de conversion de la devise étrangère auquel se réfère la clause concernée ainsi que la relation entre ce mécanisme et celui prescrit par d'autres clauses relatives au déblocage du prêt, de sorte que ce consommateur soit mis en mesure d'évaluer, sur le fondement de critères précis et intelligibles, les conséquences économiques qui en découlent pour lui » (pt 75). Voy. aussi C.J.U.E., 3 mars 2020, *Gómez del Moral Guasch*, aff. C-125/18, pt 51 ; C.J.U.E., 10 juin 2021, *BNP Paribas Personal Finance*, aff. C-609/19, pt 43 ; C.J.U.E., 10 juin 2021, *BNP Paribas Personal Finance*, aff. C-776/19 à C-782/19, pt 64.

<sup>61</sup> Aux termes de l'article 12, § 7, du texte, « les informations à communiquer aux personnes concernées en application des articles 13 et 14 peuvent être fournies accompagnées d'icônes normalisées afin d'offrir une bonne vue d'ensemble, facilement visible, compréhensible et clairement lisible, du traitement prévu. Lorsque les icônes sont présentées par voie électronique, elles sont lisibles par machine ».

<sup>62</sup> Voy. par ex. R. DUCATO, H. HAPIO, M. HAGAN, M. PALMIRANI, S. PASSERA et A. ROSSI, *The Legal Design Manifesto v.1*, 2018, [www.legaldesignalliance.org](http://www.legaldesignalliance.org). Cf. aussi A. STROWEL et R. DUCATO, « Information duties between consumer and data protection in the "Internet of Platforms": Promoting Awareness by Design », *D.C.C.R.*, 2019, pp. 127 et s.

**14. Faut-il aller jusqu'à prescrire une taille minimale pour les caractères utilisés ?** Le SPF Économie a publié en septembre 2019 un nouveau Code annoté des crédits aux consommateurs<sup>63</sup>. Au regard de l'article VII.78, paragraphe 2, du C.D.E., qui impose diverses mentions obligatoires à faire figurer dans le contrat « de façon claire et concise », le SPF indique que « le contrat est destiné à un consommateur moyen et doit pouvoir être compris par lui. On évitera donc les termes techniques ou le jargon juridique qui n'appartiennent pas au vocabulaire de ce consommateur moyen. La taille des caractères utilisés est un facteur évident de lisibilité ». On peut souscrire à ces considérations.

Par contre, le Code annoté nous paraît nettement plus contestable quand il indique que, « pour la taille des caractères, elle suggère de rédiger le contrat en caractères qui ne peuvent être inférieurs au corps huit à l'instar du code français de la consommation ». On relève qu'à la différence du droit français, la législation belge ne contient pas d'exigence similaire quant à la taille des caractères. On peut donc s'étonner que le SPF y fasse référence. Cette exigence de forme particulièrement pointilleuse pose de réelles difficultés d'interprétation, outre qu'elle est manifestement inadaptée au contexte numérique.

**15. Regard critique sur l'exigence de clarté et les autres variantes utilisées par le législateur.** La diversité des expressions utilisées pose des difficultés sur le plan légistique<sup>64</sup>. On peut en effet se demander à quelles exigences complémentaires, qui ne seraient pas déjà comprises dans l'acception du terme « clair », le législateur entendait faire référence. Pourquoi ajouter que l'information doit être compréhensible, non-équivoque, non-ambiguë ou intelligible, en plus d'être claire ? À supposer que les notions présentent des différences (qui, si elles existent, sont pour le moins subtiles – cf. *supra*, n° 12), peut-on raisonnablement envisager qu'une information incompréhensible, équivoque, ambiguë ou inintelligible soit qualifiée de « claire » par le magistrat saisi du litige ?

<sup>63</sup> <https://credit2consumer.be/fr>. Comme indiqué en avertissement, « le contenu de ce site reflète le point de vue du SPF Économie. Les avis et interprétations de l'administration qui sont exprimés dans les pages de ce site, le sont sous réserve expresse de l'appréciation souveraine des Cours et Tribunaux belges et européens. Le SPF Économie se réserve le droit de modifier les points de vue exprimés en fonction de l'évolution de la jurisprudence et des commentaires de la doctrine ».

<sup>64</sup> Il n'est d'ailleurs pas exclu que le manque de cohérence ainsi constaté ne repose pas sur des critères légistiques clairement assumés, mais soit le résultat d'un regrettable manque de précision du législateur (ou des législateurs, au fil du temps et en fonction des matières à traiter).

D'après nous, dans de nombreux cas, le législateur aurait donc pu se limiter à exiger que l'information soit fournie de manière claire. Par exception, d'autres adjectifs pourraient toutefois être conservés (à l'instar de l'exigence de concision, qui apporte une précision additionnelle).

D'aucuns pourraient d'ailleurs considérer qu'il est superflu d'indiquer expressément dans le texte légal ou réglementaire que l'information doit être claire. Quel est en effet l'intérêt d'une information qui ne présenterait pas cette qualité ? Autrement dit, l'exigence de clarté n'est-elle pas sous-entendue, implicitement, pour toute obligation d'information imposée par la loi ? Telle est du reste la position de la doctrine et de la jurisprudence lorsqu'elles interprètent les exigences à respecter pour que des conditions générales soient opposables à leur destinataire (ou, pour le dire plus correctement, qu'elles aient force obligatoire)<sup>65</sup>. S'agissant de la première condition – la possibilité pour le destinataire d'en prendre effectivement connaissance avant la conclusion du contrat –, la doctrine et la jurisprudence examinent le contenu et la forme des conditions générales en vue d'apprécier le caractère lisible et compréhensible des clauses, ce qui comprend notamment la taille des caractères ou leur contraste par rapport au support<sup>66</sup>.

Cela étant, à des fins pédagogiques et pour éviter toute discussion en la matière, sans doute reste-il préférable de mentionner expressément que l'information doit être communiquée de manière claire.

<sup>65</sup> Voy. l'article 5.23 du Code civil qui codifie les deux conditions généralement admises en doctrine et en jurisprudence. Aux termes de cette disposition, « l'inclusion des conditions générales d'une partie dans le contrat requiert leur connaissance effective par l'autre partie ou, à tout le moins, la possibilité pour celle-ci d'en prendre effectivement connaissance, ainsi que leur acceptation ». La règle était consacrée depuis de nombreuses années par la doctrine et la jurisprudence.

<sup>66</sup> En jurisprudence, voy. par ex. Bruxelles, 8 février 1991, *J.T.*, 1991, p. 565 ; Comm. Bruxelles, 15 décembre 2006, *R.G.D.C.*, 2007, p. 641 ; J.P. Gand, 8 janvier 2007, *Ann. jur. créd.*, 2007, p. 20 ; Comm. Bruxelles, 11 janvier 2008, *D.A.O.R.*, 2008, p. 109, note G.-L. BALLON. En doctrine, voy. C. HÉLAS, « L'opposabilité des conditions générales contractuelles en ligne. *Error 404 this page cannot be found* », *R.G.D.C.*, 2018, pp. 156 et 157 ; D. PHILIPPE et L.-A. NYSENS, « L'opposabilité des conditions générales », in *Contrats et protection des consommateurs*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 136 et s.

## Conclusion

**16. Une exigence de clarté...à clarifier ?** Comme on l'a vu, pour qualifier les modalités de communication des informations, le législateur utilise diverses expressions, dont la signification peut poser question, outre qu'il en résulte un regrettable manque de cohérence sur le plan légistique. Comme l'a si bien démontré Xavier Thunis, le langage juridique exige pourtant rigueur et précision.

Un exercice de simplification et de clarification serait donc souhaitable, spécialement en droit de l'Union.