

J.P. Wavre (2^e canton),
18 février 2014.

Juge: C.-E. DE FRÉSART.

Greffier: V. MURAILLE.

Avocats: MM^{es} H. BALTUS et P. CONRADS.

Contrat à distance – opposabilité des conditions générales – obligation d’information – droit de rétractation – force majeure – clause abusive.

L’inscription par Internet à un blocus assisté constitue un contrat à distance. Le manquement aux obligations d’information prévues par l’article 45 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur n’a pas d’incidence sur la solution à donner au litige puisque la sanction prévue en cas de non-respect n’est pas de nature à permettre le remboursement des sommes payées par le consommateur. Un site internet ordinaire, dont l’information n’est accessible que par un lien hypertexte communiqué par le vendeur, ne constitue pas un support durable.

Pour qu’une clause entre dans le champ contractuel, il est nécessaire que la partie à laquelle on l’oppose en ait pris connaissance ou ait pu en prendre raisonnablement connaissance.

La maladie de la personne inscrite au blocus assisté, attestée par un certificat médical, est un cas de force majeure. La clause des conditions générales relatives à la force majeure, à la supposer opposable, constitue une clause abusive, pour absence de réciprocité ou en ce qu’elle n’autorise le consommateur à rompre le contrat que moyennant le paiement de dommages-intérêts.

Overeenkomst op afstand – tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden – informatieplicht – herroepingsrecht – overmacht – onrechtmatig beding.

De inschrijving via internet voor blokbegeleiding vormt een overeenkomst op afstand. Het niet vervullen van de informatieplichten voorzien in artikel 45 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming heeft geen invloed op de oplossing voor het geschil, aangezien de sanctie voorzien bij niet-nakoming niet van die aard is dat zij de terugbetaling van de

door de consument betaalde bedragen toestaat. Een gewone internetsite, waarvan de informatie enkel beschikbaar is via een door de verkoper vermelde hyperlink, vormt geen duurzame drager.

Opdat een beding in de contractsfeer zou treden, is het nodig dat de partij aan wie dit beding wordt tegengesteld, ervan kennis had genomen of redelijkerwijze ervan kennis had kunnen nemen.

De ziekte van de persoon die is ingeschreven voor de blokbegeleiding, en die werd vastgesteld door een doktersattest, vormt een geval van overmacht. In de veronderstelling dat het tegenstelbaar is, vormt het beding van de algemene voorwaarden in verband met de overmacht een onrechtmatig beding, wegens de afwezigheid van wederkerigheid of in de mate dat het de consument enkel toestaat de overeenkomst op te zeggen tegen betaling van schadevergoeding.

(...)

I. La demande

Monsieur L. D. poursuit la condamnation de la s.a.f.s. C. à lui rembourser la somme de 905 € versée au titre de droits d’inscription à un blocus assisté. La somme est à majorer des intérêts moratoires depuis le 7 octobre 2013 et des dépens.

II. Les faits

Il est dit que Monsieur L. D. s’était inscrit à un blocus assisté du 4 août au 9 août 2013, qu’une facture fut émise par la s.a.f.s. C. au début du mois de juillet et qu’elle fut immédiatement honorée. Ni le formulaire d’inscription ni la copie de la facture ne sont produits aux débats.

Le 21 juillet 2013, Monsieur D. adresse un courriel à la société C. libellé comme suit: «Pour un ensemble de raisons strictement relatives à ma vie privée, je serai dans l’impossibilité de participer au blocus assisté dont nous avons parlé. Ceci étant dit, je tiens à vous remercier pour la disponibilité et l’attention dont vous avez fait preuve à mon égard...».

Le 31 juillet la mère de Monsieur D. envoie à son tour un message électronique

à la défenderesse où elle écrit: «Suite à des ennuis de santé indépendants de sa volonté, mon fils L. D. est dans l'impossibilité de se rendre au blocus assisté en droit administratif prévu du 4 au 9 août 2013. Vu ce cas de force majeure (imprévisible et insurmontable) veuillez, s'il vous plaît, restituer l'intégralité du montant versé de mon inscription – à savoir 840 € (stage) + 65 € (frais administratifs) = 905 € sur son compte personnel n° ... Ceci conformément à ce qu'imposent les conditions générales supérieures de C. (article 9.1 à 9.3). Sans suite favorable de votre part, je me verrai contrainte d'en aviser mon avocat. Ci-joint veuillez trouver en annexe le certificat médical du Dr H. Dans le regret de ce contretemps...». Le certificat médical daté du 31 juillet 2013 indique que Monsieur D. est incapable de fréquenter les cours du 31/7 au 15/8 pour cause de maladie, la sortie lui étant interdite.

Il est répondu le même jour: «*Quel dommage qu'après tous nos échanges, votre fils tombe à présent malade. Oh, rage, oh désespoir. Nous travaillons avec un médecin-conseil et vous proposons, avec votre permission, qu'il puisse examiner votre fils de façon à déterminer si, vraiment, il ne reste aucun espoir de le mettre d'aplomb pour cette semaine de blocus assisté. Ce médecin se rendra à votre domicile au moment de votre choix, à votre meilleure convenance*».

Le 2 août Monsieur D. envoie un nouveau courrier électronique à la défenderesse où il écrit: «*Votre message électronique du 31 juillet 2013 proposant la visite de votre "medecin-conseil" m'est parvenu par l'intermédiaire de ma mère. Mon médecin traitant connaît son métier et je ne souhaite donc pas recevoir la visite que vous proposez. Je réitère ma demande d'être intégralement et immédiatement remboursé des montants qui vous ont été payés... Le présent message vaut, pour autant que de besoin, mise en demeure*».

Le 3 septembre 2013, la mère de Monsieur D. réitère la demande de remboursement et confirme la mise en demeure.

Le 18 septembre, il est accusé réception de ce message et précisé que: «*Vous restez en défaut d'établir l'existence d'un événe-*

ment imprévisible et insurmontable qui aurait empêché votre fils de participer au blocus assisté durant toute la semaine du 4 août 2013.

1° vous avez refusé la visite de notre médecin-conseil qui se serait bien évidemment limité à nous préciser s'il existait un cas de force majeure ou non;

2° vous avez souhaité annuler le blocus assisté quelques jours avant la transmission du certificat pour d'autres motifs.

Par conséquent, nous n'accéderons pas à votre demande de remboursement et vous comprendrez certainement que la chambre et les formateurs de votre fils étaient déjà réservés par notre société.».

Les échanges ultérieurs confirment la position de chacune des parties.

III. Position de Monsieur D.

Monsieur D. expose qu'il souffre de difficultés d'élocution et de mobilité. De ce fait, il éprouve une certaine pudeur, sans doute mal à propos, à faire était de moments de faiblesse physique. Et c'est ainsi que dans son message du 21 juillet, il a évité d'évoquer la maladie et a préféré invoquer des raisons strictement relatives à sa vie privée pour expliquer qu'il ne pouvait pas participer au blocus assisté organisé par la défenderesse.

Son état s'étant aggravé il a fait appel au Docteur H. qui a rédigé le certificat médical envoyé à s.a.f.s. C. attestant de l'impossibilité de se rendre et de participer au blocus.

Monsieur D. fait remarquer que son inscription s'est faite par l'Internet et qu'il s'agit dès lors d'un contrat conclu à distance. Il n'a, de ce fait, pas expressément adhéré aux conditions générales de la défenderesse et celles-ci ne sont pas entrées dans le champ contractuel.

En leur page 5, la version des conditions générales qui apparaissent sur le site Internet après des recherches difficiles, prévoient qu'elles doivent être signées et approuvées ce qui ne peut être le cas.



S'il devait être jugé qu'elles lui sont opposables, Monsieur D. objecte à l'application des conditions générales qu'elles sont abusives car il n'existe pas de clause de réciprocité en sorte qu'elles devraient être annulées.

A titre plus subsidiaire, Monsieur D. fait valoir que le certificat médical du Dr. H. prouve qu'il était malade et était donc confronté à une situation de force majeure. Le Docteur H. est, comme tout autre médecin, compétent pour vérifier l'état de santé et si la défenderesse contestait cette valeur probante, elle devait s'inscrire en faux contre ce document.

Imposer la visite d'un médecin-conseil pour contrôler si son état de santé était ou non compatible avec le blocus assisté était une atteinte à sa vie privée et était, par-là, abusif.

IV. Position de la s.a.f.s. C.

La s.a.f.s. C. expose qu'un blocus assisté suppose toute une infrastructure et donc des coûts: logement, repas, personnel enseignant. Les conditions générales permettent, en leur article 9, une résiliation avec un remboursement plus ou moins complet des sommes payées en fonction de la date du désistement par rapport au début de la semaine de blocus assisté. La mère de Monsieur D. ne manque pas de se référer à ces clauses pour réclamer le remboursement des droits d'inscription.

Monsieur D. était valablement inscrit dès le moment où il avait payé les droits d'inscription.

Lorsque le 21 juillet, il écrit pour se désister, il n'indique aucune cause de force majeure mais des circonstances personnelles. C'est sa mère qui, le 31 juillet, fait valoir que son fils est malade et est ainsi confronté à une cause de force majeure. C'était manifestement tardif et Monsieur D. qui est étudiant en droit, ne peut ignorer à quelles conditions une cause de force majeure peut être invoquée.

V. Appréciation du tribunal

a. Le contrat à distance

Constater que les parties ont noué leurs relations par le biais d'un contrat à distance n'est peut-être pas très utile dans la mesure où, nous le verrons, il apparaîtra que les conditions générales de la défenderesse ne peuvent pas trouver d'application et alors que celles-ci permettent au consommateur d'obtenir le remboursement au moins partiel des droits d'inscription lorsque survient un cas de force majeure.

Les parties y faisant référence, il convient que nous justifions en quoi elles ne sont pas applicables au cas d'espèce.

Il n'est pas contesté que Monsieur D. soit un consommateur au sens de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et que la convention conclue avec la s.a.f.s. C. répond à la définition du contrat à distance telle qu'elle est inscrite aux articles 45 et suivants de cette loi. Relevons incidemment que la défenderesse n'a apparemment pas prévu de droit à la rétractation ou l'absence d'un tel droit.

L'article 45 de la loi prévoit notamment que: «Lors de l'offre d'un contrat à distance, le consommateur doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, notamment sur les éléments suivants:

- 1° l'identité de l'entreprise et son adresse géographique;
- 2° les caractéristiques essentielles du bien ou du service;
- 3° le prix du bien ou du service;
- 4° le cas échéant, les frais de livraison;
- 5° les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat;
- 6° l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation;».

Th. VERBIEST (1) explique que «l'accès facile implique que le destinataire ne doive pas

(1) T. VERBIEST, *Commerce électronique: le nouveau cadre juridique*, Bruxelles, Larcier, 2004, p. 100,

chercher désespérément l'information. Elle doit venir à lui logiquement, ce qui est aisé moyennant quelques connaissances en ergonomie et en ayant recours aux technologies récentes». L'auteur ajoute, sans indiquer de référence bibliographique, que le Conseil d'État (2) estime que l'existence d'un lien hypertexte sur la seule page d'accueil est insuffisante à satisfaire l'exigence d'accessibilité requise par la loi et qu'il convient donc de répartir les hyperliens au gré des pages consultées.

Lorsque sur un moteur de recherches, on découvre le site Internet de la défenderesse, ces mentions prévues à l'article 45 de la loi n'apparaissent pas sur la page d'accueil. Sans doute, pour les découvrir, faut-il cliquer sur le lien hypertexte qui permet de demander plus d'informations et les tarifs ou de s'inscrire pour une des propositions. Le dossier des parties ne nous permet pas de le savoir puisqu'il a déjà été relevé qu'elles ne produisaient ni le formulaire d'inscription ni la facture.

Il est donc vrai qu'il est possible d'accéder à des conditions générales de vente mais il n'y a aucun lien hypertexte qui y conduit depuis la page d'accueil. Monsieur D. estime cependant que la recherche est complexe, ce qui est exact sauf si, sur le moteur de recherches, on indique «C., conditions générales». Mais il faut savoir qu'il existe un lien qui y mène directement. Apparaissent alors celles qui sont reproduites en pièce n° 6 du dossier de la défenderesse et qui ne portent aucune signature. Monsieur D. allègue en termes de citation qu'elles doivent avoir été signées et approuvées. Cette signature ne nous paraît toutefois donnée par le consommateur que pour en accuser réception et non pour approbation.

Au demeurant ce manquement au devoir d'information n'a pas d'incidence sur la solution à donner au litige puisque la

n° 164.

(2) Sans doute s'agit-il de l'avis donné par le Conseil d'État lors des travaux préparatoires de la loi (*Ch. Représ.* sess. 2002-2003, n° 50 2100/001 et s.).

sanction prévue en cas de non-respect n'est pas de nature à permettre le remboursement des sommes payées par le consommateur.

*

L'article 46, § 1^{er} de la même loi prévoit notamment que «le consommateur doit recevoir par écrit ou sur un autre support durable, à sa disposition et auquel il a accès, les éléments suivants:

1° confirmation des informations mentionnées à l'article 45, 1°, 3° à 6° et 10°, ainsi que l'identification du bien ou du service; 2° le cas échéant, les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation, ainsi que la clause suivante, rédigée en caractères gras dans un cadre distinct du texte, en première page: "Le consommateur a le droit de notifier à l'entreprise qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les ... jours calendrier à dater du lendemain du jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service."

Cette clause est complétée du nombre de jours calendrier, lequel ne peut être inférieur à 14. En cas d'omission de cette dernière clause, dans les conditions visées au § 2, le bien ou le service est réputé avoir été fourni au consommateur sans demande préalable de sa part et ce dernier n'est pas tenu de payer le bien ou le service ni de le restituer; 3° en cas d'absence de droit de rétractation, dans les hypothèses prévues à l'article 47, § 4, la clause suivante, rédigée en caractères gras dans un cadre distinct du texte, en première page: "Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat." ».

La défenderesse ne précise pas et ne démontre pas comment elle a communiqué à Monsieur D. une confirmation des informations prévues à l'article 45. Elle ne précise pas plus quel support durable (3) elle a utilisé.

(3) Pour la notion de support durable: voir C.J., 5 juillet 2012, C-49/11, *Content Services Ltd*, dont le texte disponible sur www.curia.europa.eu et in *D.C.C.R.*, 2012, p. 45 et note L'arrêt est également commenté par Hervé JACQUEMIN, *Arrêt «Content Services: l'exigence du support durable dans les contrats à distance»*, *J.T.D.E.*, 2012, pp. 243 à 246; H. JACQUEMIN, *Contrats en*

Lorsque les informations qui se trouvent sur le site internet du vendeur sont uniquement accessibles via un hyperlien communiqué au consommateur, ces informations ne sont pas fournies à ce consommateur et ne sont pas davantage reçues par lui au sens de l'article 5, § 1^{er}, de la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance (4).

En d'autres termes, un site internet ordinaire, dont l'information n'est accessible au consommateur que par un lien communiqué par le vendeur, ne peut pas être considéré comme un «support durable» au sens de l'article 5, § 1^{er}, de la directive précitée.

*

En l'absence du formulaire d'inscription rempli par Monsieur D., il nous est impossible de vérifier si l'existence des conditions générales était d'accès facile et si elles lui étaient opposables. Or, pour qu'une clause entre dans le champ contractuel, il est nécessaire que la partie à laquelle on l'oppose en ait pris connaissance ou ait pu en prendre raisonnablement connaissance. La charge de la preuve incombe à la partie qui se prévaut de cette clause.

La défenderesse à qui l'inopposabilité de ses conditions générales était opposée ne fait pas cette preuve ne démontre que ses conditions générales sont applicables. L'importance de rapporter cette preuve n'est, en l'espèce, que théorique puisque pour d'autres motifs exposés ci-après, les conditions générales ne peuvent pas trouver d'application.

ligne et protection du consommateur numérique,
J.T., 2012, p. 805.

(4) Voir à ce propos: C.J., 5 juillet 2012, C-49/11, *Content Services Ltd*, dont le texte disponible sur www.curia.europa.eu et in *D.C.C.R.*, 2012, p. 45 et note.

b. La cause majeure et ses conséquences sur la convention

Le certificat médical produit par Monsieur D., preuve de la survenance d'une cause majeure

Même si les conséquences de la survenance d'une cause majeure diffèrent selon que les conditions générales de la défenderesse peuvent ou non être retenues ou s'il convient d'appliquer le droit commun en la matière (et donc la théorie des risques puisque nous sommes en présence d'un contrat synallagmatique (5)) et qu'il est donc prématuré de nous prononcer sur ces conséquences dans le présent litige, qu'il nous soit permis d'observer dès à présent que Monsieur D. renonçait à participer au blocus assisté le 21 juillet, que le certificat médical attestant de cette force majeure est daté du 31 juillet 2013 et qu'il prend effet le même jour.

Il ne semble pas que les parties aient envisagé que la maladie n'ait pu être qu'un obstacle temporaire à l'exécution du contrat.

A les supposer applicables, les conditions générales de la défenderesse ne règlent pas la manière dont le consommateur doit faire la preuve de son incapacité à participer au blocus assisté. Ce sont, par conséquent, les règles de droit commun qui doivent présider à la charge de cette preuve qui peut s'administrer par toutes voies de droit et donc aussi par un certificat médical.

L'intervention d'un médecin conseil aurait sans doute permis de lever tout doute sur l'incapacité de Monsieur D. alors que son message du 21 juillet où seules des raisons personnelles sont avancées pour résilier la convention, affaiblit la force probante du certificat

(5) Si une des obligations réciproques du contrat vient à disparaître à la suite d'une force majeure, c'est l'équilibre même du contrat qui est ébranlé et c'est le contrat lui-même qui est dissous (voir à ce propos: Cass., 27 juin 1946, *Pas.*, 1946, I, 270, note R. H.

médical. Il aurait été aisé à Monsieur D. d'obtenir de son médecin qu'il précise que son diagnostic lui permettait d'attester que la maladie avait pris cours dix jours plus tôt et que l'état de santé de son patient lui interdisait encore la sortie pendant une semaine.

Quoi qu'il en soit, s'agissant d'un motif médical, le certificat devait suffire; rien, en effet, ne prévoit la possibilité d'un contrôle par un médecin conseil et la défenderesse ne prétend pas et ne prouve pas plus que le médecin consulté par Monsieur D. est coutumier de la rédaction de certificats médicaux de complaisance.

L'application éventuelle des conditions générales de la défenderesse

A supposer toujours qu'elles soient applicables, ces conditions générales «supérieur» prévoient en leur article 9 (6) la survenance d'un cas de force majeure et les suites que le consommateur peut y donner ainsi que ses conséquences sur la possibilité de remboursement partiel du paiement déjà effectué.

(6) Art. 9.1, «Sauf cas de force majeure (événement imprévisible et insurmontable), le client qui annule son inscription en tout ou en partie à un stage résidentiel (secondaire et supérieur: blocus assisté), pour quelle que raison que ce soit, sera redevable de frais d'annulation calculés conformément à l'article 9.3, sans préjudice au droit de C. de postuler la réparation intégrale du dommage subi en raison de cette annulation. En cas de force majeure, l'étudiant/ses parents doit obligatoirement exposer le cas par recommandé et par email (annulation@cogito-belgium.com) au plus tard 24 heures après la survenance de la force majeure».

Art. 9.3 «L'annulation du (des) stage(s) entraîne le paiement des montants suivants:

- pour une annulation intervenant 30 jours avant le début du stage: 25 % du prix du service réservé;
 - pour une annulation intervenant entre le 29^{ème} et 8^{ème} jour avant le début du stage: 50 % du prix du service réservé;
 - pour toute annulation intervenant moins de 8 jours avant le début du stage: 75 % du prix du service réservé;
- pour une annulation le jour même ou après le début du stage, le montant total du service réservé sera facturé».

Monsieur D. y voit à juste titre une clause abusive car elles sont sans réciprocité en cas de résiliation par le fait de la s.a.f.s. C. S'il s'agit d'une clause pénale, l'article 74, 12 de la loi du 6 avril 2012 prévoit que: «Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de:

12° en cas de force majeure, n'autoriser le consommateur à rompre le contrat que moyennant le paiement de dommages-intérêts». Or, en vertu de l'article 75 de la loi, toute clause abusive est interdite et nulle.

S'il s'agit d'une clause de dédit, il faut y voir la contrepartie d'une faculté de résiliation unilatérale prévue par le contrat (7). Le 27° de cet article 74 prévoit aussi qu'est abusive la clause qui «permet à l'entreprise de retenir des sommes versées par le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat, sans prévoir le droit, pour le consommateur, de percevoir une indemnité d'un montant équivalent de la part de l'entreprise lorsque c'est cette dernière qui renonce». En l'espèce, il n'existe pas de clause de réciprocité.

Ces clauses des conditions générales ne peuvent donc recevoir application.

L'action doit dès lors être déclarée entièrement fondée.

Pour ces motifs:

Nous, juge de paix, statuant contradictoirement et en dernier ressort,

Recevons la demande, la déclarons fondée et en conséquence, la s.a.f.s. C. à verser à Monsieur L. D. la somme de **neuf cent cinq euros**, somme à majorer des intérêts moratoires depuis le 7 octobre 2013 et des dépens en ce compris l'indemnité de procédure de base.

(7) Voir p. ex. en ce sens: Cass., 22 octobre 1999, R.C.J.B., 2001, p. 103, note I. MOREAU-MARGREVE; Mons (14^e ch.), 6 septembre 2007, J.T., 2007, p. 875.



Autorisons l'exécution provisoire du présent jugement nonobstant tout recours et sans caution;

(...)

Note

Contrats à distance et sanctions du non-respect des règles applicables à ceux-ci

Introduction

1. La présente contribution analyse les décisions rendues respectivement par le juge de paix de Wavre, le 18 février 2014 (8), et par le Tribunal de première instance de Bruxelles, le 27 mai 2014 (telles que publiées dans la présente livraison du *Journal des Juges de Paix*).

L'une et l'autre portent sur des litiges relatifs à l'exécution de contrats à distance, conclus en ligne entre une entreprise et un consommateur.

Sans être inexistantes, les décisions rendues sur ce thème restent rares. Aussi nous paraît-il important de les commenter en mettant l'accent sur les questions directement liées aux contrats à distance. D'autres aspects sont également traités dans les décisions mais, sauf exception, ils ne feront pas l'objet d'une analyse détaillée dans ce commentaire (sur ce point, voy. *infra*, n° 6).

2. Après une présentation des faits à l'origine de chacun des litiges (I) et un bref rappel du cadre normatif applicable aux contrats à distance (II), nous examinons la notion de «contrat à distance» (III), avant d'analyser les exigences à respecter dans ce cadre (IV) et les sanctions susceptibles d'être prononcées en cas de méconnaissance (V).

(8) Pour un autre commentaire de cette décision, voy. J. LAFFINEUR, «Contrat à distance, conditions générales et force majeure», note sous J.P. Wavre, 18 février 2014, *D.C.C.R.*, 2014/3, pp. 101-104.

I. Faits à l'origine des litiges

3. L'affaire soumise au juge de paix de Wavre, et qui a donné lieu au jugement du 18 février 2014, oppose un étudiant en droit à une entreprise spécialisée dans l'accompagnement des étudiants (en proposant, notamment, des sessions de blocus assisté). L'étudiant s'est inscrit à ce blocus en ligne (à travers le site internet du prestataire), pour une période d'une semaine (du 4 au 9 août 2013). Les droits d'inscription de 905 EUR ont été acquittés dans la foulée. Le 21 juillet 2013, l'étudiant a envoyé un courriel au prestataire, pour l'informer qu'il sera dans l'impossibilité de participer au blocus, «pour un ensemble de raisons strictement relatives à [sa] vie privée». Dix jours plus tard, c'est la mère de l'étudiant qui envoie à son tour un courriel au prestataire, faisant état d'ennuis de santé de son fils, et demandant un remboursement des sommes payées. Un certificat médical du même jour, confirmant l'incapacité de suivre les cours, est annexé au courriel. S'en suivent d'autres échanges de courriels, par lesquels le prestataire propose de faire examiner l'étudiant par son médecin-conseil pour vérifier la réalité de l'empêchement, ce qui est refusé par la mère de l'étudiant. Devant le refus de remboursement, l'étudiant lance citation en vue de récupérer les droits d'inscription de 905 EUR.

Le juge de paix de Wavre lui donnera raison, sans tirer parti du non-respect des règles applicables aux contrats à distance, dont il constate par ailleurs la méconnaissance (*infra*, n° 14). Il se fonde par contre sur la force majeure pour condamner le prestataire au remboursement, jugeant abusives – et nulles – les clauses des conditions générales susceptibles d'empêcher celui-ci.

4. Les faits à l'origine du litige tranché par le tribunal de première instance de Liège, le 27 mai 2014, sont également très simples. Une entreprise offrant des services de télédistribution, d'internet et de télévision numérique demande la condamnation d'un consommateur au paiement de factures impayées durant

un peu plus d'un an, pour une somme de 1264 EUR.

Le consommateur a introduit une demande de raccordement à travers le site internet du prestataire. Le contrat (au sens d'*instrumentum*) a toutefois été signé ultérieurement par le consommateur, lors du passage du technicien venu procéder audit raccordement. Contrairement au juge de paix de Fléron se prononçant en premier ressort et qui n'avait pas retenu cette qualification, le tribunal juge qu'il s'agit d'un contrat à distance, dont les conditions générales, disponibles sur le site, sont entrées dans le champ contractuel et ont fait l'objet d'un accord de la part du client. Par ailleurs, le Tribunal prend la peine de constater que ces conditions générales contiennent une clause informant le consommateur de son droit de rétractation, tout en relevant que le consommateur ne l'a pas exercé.

En définitive, les factures réclamées et produites apparaissent justifiées au tribunal, qui condamne le consommateur à les payer. Il veille cependant à réduire la clause pénale, en la ramenant, en équité, de 15 à 10 %.

II. Cadre normatif applicable aux contrats à distance

5. Les règles spécialement applicables aux contrats à distance se trouvent dans le livre VI (9) (sur les pratiques du marché et la protection du consommateur) et le livre XIV (10) (sur les pratiques du

- (9) Ce livre est introduit par la 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 Ier et XV du Code de droit économique, *M.B.*, 30 décembre 2013.
- (10) Ce livre est introduit par la loi du 15 mai 2014 portant insertion du livre XIV «Pratiques du marché et 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.

marché et la protection du consommateur relatives aux professions libérales) du Code de droit économique (11). Ces livres sont entrés en vigueur le 31 mai 2014 (12). Parallèlement, il faut avoir égard aux définitions du livre I et aux sanctions pénales du livre XV. Les livres VI et XIV remplacent respectivement la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (ci-après, L.P.M.C.) et 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.). Le jugement

- (11) A 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, spéc. pp. 345 et s.; Y. NINANE et A. BOCHON, «Actualités en matière de contrats de 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, pp. 3 et s.; T. BAES, «Boek VI WER – Marktpraktijken en consumentenbescherming: steven naar een maximal behoud van de WMPC», *R.D.C.*, 2014, pp. 757 et s.; H. JACQUEMIN, «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)», *J.T.*, 2014, pp. 722 et s.; H. JACQUEMIN, «Les nouvelles règles du Code de droit économique applicables aux contrats en ligne», *R.D.T.I.*, 2014/3, pp. 5 et s.; D. GOL, «Pratiques du marché et protection du consommateur», *Le Code de droit économique: principales innovations*, CUP, vol. 156, Bruxelles, Larcier, 2015, p. 99 et s.
- (12) Art. 1er de l'A.R. 28 mars 2014 relatif à l'entrée en vigueur de certains livres du Code de droit économique, *M.B.*, 29 avril 2014 (pour le livre VI) et art. 9 de la loi précitée du 15 mai 2014 (pour le livre XIV).



du juge de paix de Wavre a été rendu sous l'empire de la L.P.M.C. La décision du tribunal de première instance de Liège fait quant à elle référence aux dispositions de la L.P.M.C. et de la L.P.C.C. (13), applicables à l'époque des faits. Le cas échéant, nous indiquerons si la décision aurait été la même par application des règles désormais en vigueur.

Dans les livres VI et XIV du C.D.E., et spécialement en matière de contrats à distance (ne portant pas sur des services financiers), les modifications ont principalement été introduites pour transposer la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs (14).

(13) Loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Cette loi a été abrogée et remplacée par la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

(14) 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 (art. 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 komst voor directe verkoop», *R.W.*, 2012-13, 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-FLESSNER, «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

En l'occurrence, seul le livre VI retiendra notre attention, les litiges tranchés par les décisions commentées ne concernant pas des titulaires de profession libérale.

6. Outre les dispositions spécifiques aux contrats à distance, il faut également appliquer les règles générales encadrant les contrats de consommation. On songe notamment à l'interdiction des clauses abusives (art. VI.82 et s. du C.D.E.) ou des pratiques commerciales déloyales (art. VI.92 et s.), ainsi qu'aux dispositions générales figurant aux articles VI.37 et suivants du C.D.E. (interprétation plus favorable au consommateur, interdiction de certains paiements, détermination du délai de livraison des biens et du moment où s'opère le transfert des risques, etc.). En matière de commerce électronique, on doit aussi signaler les règles figurant dans le titre 1^{er} du livre XII du C.D.E., sur certains aspects juridiques de la société de l'information (15), qui n'ont toutefois pas été mobilisées par les juridictions saisies dans les décisions commentées. Pour le litige dans le secteur des télécoms, on ne négligera pas non plus les règles sectorielles figurant aux articles 108 et s. de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (16).

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 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.

(15) Il s'agit toutefois de la codification à droit constant des dispositions de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

(16) A ce sujet, voy. Ch. BIQUET-MATHIEU, «A propos de la conclusion d'un contrat de téléphonie», note sous J.P. Grâce-Hollogne, 5 juin 2007, *J.L.M.B.*, 2008, pp. 121 et s.; C. MARR, «La pro-



A cette liste s'ajoutent les dispositions tirées de la théorie générale des obligations et des contrats, dont le champ d'application n'est généralement pas limité par la qualité des parties (professionnel ou consommateur). On pense par exemple à la réduction des clauses pénales excessives (art. 1231 C. civ.) ou à la théorie des risques, en cas d'événement de force majeure.

Il est du reste intéressant de constater que, dans les deux décisions commentées, c'est principalement dans la théorie générale des obligations et des contrats que les juges ont trouvé la solution au litige. Ils analysent également les règles applicables aux contrats à distance mais n'y trouvent visiblement pas de griefs suffisants pour fonder la solution à laquelle ils souhaitent aboutir. A la lumière des éléments de fait révélés par les décisions (mais qui sont peut-être lacunaires), il nous semble pourtant que des sanctions spécifiques, plus sévères, auraient pu être mises en œuvre (*infra*, n° 14).

Dans la décision du juge de paix de Wavre du 18 février 2014, c'est en effet la maladie de l'étudiant, constitutive d'après le magistrat d'un cas de force majeure, qui justifie la dissolution de plein droit du contrat, par application de la théorie des risques (17). Il s'agit en effet d'un contrat synallagmatique dans lequel les obligations réciproques des parties sont interdépendantes. Il en résulte logiquement que l'extinction des obligations d'une partie a pour effet de libérer le cocontractant. Par ailleurs, le Juge qualifie d'abusives – et annule – les

tection des consommateurs dans les contrats de téléphonie et de fourniture d'énergies : secteurs en manque de transparence?», *Protection du consommateur, pratiques commerciales et T.I.C.*, Formation permanente CUP, Liège, Anthemis, 2009, pp. 127 et s.

- (17) A ce sujet, voy. P. WÉRY, *Droit des obligations*, Vol. 1, *Théorie générale des contrats*, Bruxelles, Larcier, 2010, pp. 505 et s., nos 575 et s.; P. VAN OMMESLAGHE, *Droit des obligations*, t. I, Bruxelles, Bruylant, 2010, pp. 846 et s., nos 864 et s.; J.-F. GERMAIN, Y. NINANNE et J. VAN ZUYLEN, «La force majeure dans le droit commun des obligations contractuelles», *La force majeure. Etat des lieux*, Limal, Anthemis, 2013, pp. 51 et s.

clauses contractuelles (à les supposer opposables) qui auraient pu limiter l'obligation de remboursement consécutive à la dissolution du contrat.

Quant au Tribunal de première instance de Liège, il condamne le débiteur au paiement des factures en souffrance, tout en réduisant la clause pénale (18), «en équité», de 15 % à 10 %. Il juge en effet qu'elle «excède manifestement le préjudice prévisible en cas d'inexécution de la convention». Ce faisant, il fait visiblement application de l'article 1231 du Code civil. Cette disposition autorise le juge, «d'office ou à la demande du débiteur, [à] réduire la peine qui consiste dans le paiement d'une somme déterminée lorsque cette somme excède manifestement le montant que les parties pouvaient fixer pour réparer le dommage résultant de l'inexécution de la convention. En cas de révision, le juge ne peut condamner le débiteur à payer une somme inférieure à celle qui aurait été due en l'absence de clause pénale». On se demande à cet égard pour quelle raison il n'a pas placé le raisonnement sur le terrain des clauses abusives, qui lui auraient permis d'annuler purement et simplement la clause, dispensant ainsi le consommateur de tout paiement de dommages et intérêts moratoires (19).

III. Notion de contrat à distance

7. Dans les deux décisions analysées, il a été jugé que la convention pouvait être qualifiée de «contrat à distance». Cette notion est définie à l'article I.8, 15°, du Code de droit économique comme «tout contrat conclu entre l'entreprise et le

-
- (18) Pour rappel, la clause pénale est définie à l'article 1226 du Code civil, comme «celle par laquelle une personne s'engage à payer, en cas d'inexécution de la convention, une compensation forfaitaire pour le dommage éventuellement subi par suite de ladite inexécution».

- (19) Conformément à l'article VI.83, 24°, du C.D.E., sont en tout cas abusives les clauses qui ont pour objet de «fixer des montants de dommages et intérêts réclamés en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution des obligations du consommateur qui dépassent manifestement l'étendue du préjudice susceptible d'être subi par l'entreprise».



consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu». La notion de «technique de communication à distance» est également définie (20). On vise les contrats conclus à travers des sites internet ou des applications mobiles, mais également par téléphone ou par échange de correspondance. Peu importe, du reste, que l'exécution du contrat intervienne également en ligne ou pas.

8. Dans le litige soumis au juge de paix de Wavre, la qualification ne fait aucun doute et n'était pas contestée. La réservation du blocus assisté avait en effet été effectuée à travers le site internet du prestataire.

9. S'agissant par contre du litige soumis au Tribunal de première instance de Liège, des discussions étaient permises. Il apparaît, en effet, que la demande de raccordement a été faite à travers le site internet du prestataire. Ultérieurement, l'*instrumentum* a été signé par le client et revêtu de la mention «lu et approuvé». A ce sujet, il est décidé qu'«il s'agit d'un contrat conclu à distance par un consommateur avec un professionnel dans le cadre d'un système de vente à distance organisé par ce professionnel. C'est en raison de la demande préalable de Monsieur L. par le biais du système de vente sur internet que le technicien V. s'est rendu à son domicile où le contrat a été signé. C'est à tort dès lors que le premier juge a considéré que le contrat était le fruit d'un démarchage à domicile devant faire l'objet d'une annulation [...]».

Des situations complexes peuvent survenir lorsque le processus de commande (comprenant la prise de renseignements, la négociation éventuelle et la conclusion du contrat proprement dite) commence en ligne, pour se terminer dans un magasin traditionnel (ou inversement).

(20) Art. I.8, 16°, du C.D.E.

D'après nous, la qualification de «contrat à distance» doit se faire à l'aune des finalités poursuivies par le législateur. Les règles applicables dans cette hypothèse ont en effet été prises tenant compte de la faiblesse du consommateur qui utilise ce mode spécifique de contracter. Il souffre ainsi d'un manque d'information sur les éléments de fait du contrat. Dès lors que les parties ne sont pas en présence physique l'une de l'autre, le consommateur ne peut pas voir le bien ou le toucher, comme il le ferait dans un magasin traditionnel. De même, il peut difficilement discuter avec le vendeur pour s'assurer que le service qu'il s'apprête à souscrire correspond à ses besoins. L'asymétrie informationnelle peut aussi porter sur des éléments de droit du contrat, que le consommateur peut ignorer (concernant le droit de rétractation, la garantie commerciale, ou la manière de mettre fin au contrat, par exemple). On ajoute que les contrats conclus à distance sont généralement des contrats d'adhésion dans lesquels le consommateur ne dispose d'aucune marge d'appréciation (soit il accepte les conditions contractuelles, soit il ne conclut pas le contrat). Aussi peut-on craindre que le professionnel use de pratiques commerciales déloyales à son égard ou introduise des clauses abusives.

Si le consommateur a eu l'occasion de discuter et de négocier longuement avec le vendeur dans le magasin traditionnel concernant l'achat d'un bien et qu'il se rend ensuite sur le site internet transactionnel pour acheter celui-ci, il ne souffre normalement pas de la faiblesse justifiant l'application des mécanismes de protection du consommateur qui s'engage à distance (puisque'il a vu le bien et a normalement pu obtenir tous les renseignements de fait et de droit qu'il désire). Dans cette hypothèse, il n'y a normalement pas de contrat à distance (21). De même, comme l'indique le consi-

(21) En ce sens, voy. le considérant n° 20 de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs. Par contre, suivant ce même considérant, la notion de contrat à distance devrait «couvrir les situations où le consomma-

dérant n° 20 de la directive sur les droits des consommateurs, «un contrat qui est ébauché en recourant à une technique de communication à distance, mais qui est finalement conclu dans l'établissement commercial du professionnel, ne devrait pas non plus être considéré comme un contrat à distance». Il semble ainsi que tant la négociation que la conclusion du contrat doivent intervenir à distance pour que le contrat soit qualifié de la sorte (22).

Dans l'espèce soumise au tribunal de première instance de Liège, on comprend que le contrat a été conclu lors de la demande de raccordement à l'internet et à la télévision numérique, qui est intervenue à travers le site web du prestataire. A ce moment, il semble également qu'il ait pu prendre connaissance des conditions générales sur le site (le Tribunal considérant qu'elles étaient entrées dans le champ contractuel). Le passage du technicien constitue l'exécution dudit contrat (le consommateur ne pouvant pas prétendre, à ce moment, qu'aucun contrat n'a été conclu). Quant à la signature ultérieure du contrat par le consommateur, en présence du technicien, elle ne devrait pas avoir d'incidence sur le fond (et le moment de conclusion du contrat): une différence doit, en effet, être faite entre la conclusion du contrat (au sens de *negotium*) en tant que telle, et l'établissement d'un *instrumentum a posteriori* constatant les conditions de celui-ci.

En tout état de cause, s'il ne s'agit pas d'un contrat conclu à distance, à tout le moins doit-il être considéré comme un contrat hors établissement, qui bénéfi-

teur visite l'établissement commercial uniquement afin de collecter des informations sur les biens ou les services, puis négocie et conclut le contrat à distance». Sur cette hypothèse, voy. les réserves de R. STEENNOT, «Consumer protection with regard to distance contracts after the transposition of the Consumer Rights Directive in Belgium and France», *R.E.D.C.*, 2013/3-4, pp. 417-418.

(22) En ce sens, 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, p. 190.

cie désormais – sous certaines réserves ponctuelles – des mêmes mécanismes de protection que les contrats à distance (23).

IV. Mécanismes de protection à respecter dans les contrats à distance

10. Eu égard à la faiblesse du consommateur qui s'engage à distance, le législateur a principalement mobilisé deux mécanismes de protection: l'octroi d'un droit de rétractation (*infra*, n° 11), d'une part, un renforcement des obligations d'information et des formes corrélatives (*infra*, n° 12), d'autre part.

11. Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter du contrat, sans avoir à motiver sa décision et sans pénalité (24). Le point de départ est légèrement modifié par rapport au régime en vigueur sous l'empire de la L.P.M.C. 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» (25). Pour les contrats le service, c'est le jour de la conclusion du contrat qui est pris en compte.

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 (26). Pour faciliter la tâche des entreprises (et, partant, renforcer la protection du consommateur), un formulaire contenant les informations standar-

(23) On note cependant que les différences étaient plus importantes sous l'empire de la L.P.M.C., applicable à l'époque du litige.

(24) Art. VI.47, § 1er, du C.D.E. Un tel délai avait déjà été introduit dans la L.P.M.C. pour les contrats à distance (art. 47, § 1er).

(25) Art. VI.47, § 2, du C.D.E. Comp. à l'art. 47, § 1er, de la L.P.M.C. (point de départ fixé le lendemain du jour de la livraison du bien au consommateur ou le lendemain du jour de la conclusion du contrat, pour les services).

(26) Art. VI. 45, § 1er, 8°-11°, du C.D.E.



disées est annexé au livre VI (27). C'est une nouveauté, qui n'existait pas sous l'empire de la L.P.M.C. Le livre VI règle par ailleurs les obligations qui reposent respectivement sur le consommateur et l'entreprise en cas d'exercice du droit de rétractation (28).

Le juge de paix de Wavre constate que les obligations d'information en matière de droit de rétractation n'ont pas été observées mais il n'applique aucune sanction spécifique (sur ce point, voy. *infra*, n° 14).

Quant au Tribunal de première instance de Liège, il prend la peine d'indiquer que les conditions générales, par ailleurs opposables au consommateur, prévoient l'existence d'un droit de rétractation mais que celui-ci n'a pas été exercé par le consommateur, qui a bénéficié des services en payant régulièrement ses factures. Cette précision ne nous paraît pas indispensable pour trancher le litige sauf si le Tribunal entendait répondre à un argument du consommateur sur ce terrain.

12. Dans le jugement du 18 février 2014, le juge de paix de Wavre rappelle les obligations d'information applicables à l'entreprise en matière de contrat à distance, conformément à la L.P.M.C., en vigueur au moment du litige.

Il détermine d'abord *quelles* informations doivent être fournies, en listant les mentions requises avant la conclusion du

(27) A 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 1er, 8°, 9° et 10°, si elle a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées» (art. VI.45, § 3, du C.D.E. – pour la disposition correspondante en matière de contrats hors établissements, voy. l'art. VI.65, § 3, du C.D.E.).

(28) Art. VI.49 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.

contrat (conformément à l'article 45 de la L.P.M.C.), et celles qui doivent figurer dans la confirmation à envoyer après la conclusion du contrat (en vertu de l'article 46 de la L.P.M.C.). On observe que, désormais, la liste des mentions est plus longue que sous l'empire de la L.P.M.C., ce qui tend à alourdir le formalisme imposé aux entreprises (29).

Il se prononce aussi sur *la manière* dont les informations doivent être communiquées au consommateur. A juste titre, il rappelle ainsi l'interprétation à donner à l'exigence suivant laquelle la confirmation doit être *reçue* par le consommateur sur un *support durable*. La Cour de justice de l'Union européenne s'était prononcée sur ce point dans un arrêt du 5 juillet 2012 (30). Elle a décidé que «lorsque les informations qui se trouvent sur le site internet du vendeur ne sont rendues accessibles que par un lien communiqué au consommateur, ces informations ne sont ni «fournies» à ce consommateur ni «reçues» par celui-ci au sens de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7» (point 37 de l'arrêt). Elle ajoute en outre qu'«il ne ressort pas du dossier que le site internet du vendeur auquel renvoie le lien indiqué au consommateur permet à ce dernier de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées de manière telle qu'il puisse y accéder et les reproduire telles quelles pendant une durée appropriée en dehors de toute possibilité de modification unilatérale de leur contenu par le vendeur» (point 46). L'exigence du support durable n'était donc pas respectée en l'espèce, et il semble que tel ne soit pas non plus le cas dans l'affaire soumise au juge de paix de Wavre.

(29) Art. VI.45 du C.D.E.

(30) C.J.U.E., 5 juillet 2012, aff. C-49/11, *Content Services Ltd.* 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.

Les enseignements tirés de cet arrêt de la Cour de justice restent pertinents pour l'application du livre VI du Code de droit économique, qui impose aussi la confirmation du contrat sur un support durable, comprenant les informations visées à l'article VI.45, § 1^{er}, sauf si l'entreprise a déjà fourni ces informations au consommateur sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance (31). On note encore que, 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 (32).

Par ailleurs, le juge de paix de Wavre veille opportunément à rappeler les règles encadrant l'opposabilité des conditions générales (33), indiquant le

(31) Art. VI.46, § 7, du C.D.E.

(32) 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 (art. VI.46, § 2, du C.D.E.). 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 (art. VI.46, § 3, du C.D.E.).

(33) Sur l'opposabilité des conditions générales, en particulier lorsqu'elles sont fournies en ligne, voy. Q. VAN ENIS, «L'opposabilité des conditions générales off-line et on-line: de la suite dans les idées?», *Les conditions générales. Questions spéciales*, Louvain-la-Neuve, Anthemis, 2009,

principe suivant lequel «pour qu'une clause entre dans le champ contractuel, il est nécessaire que la partie à laquelle on l'oppose en ait pris connaissance ou ait pu en prendre raisonnablement connaissance. La charge de la preuve incombe à la partie qui se prévaut de cette clause». On ajoutera que, s'agissant d'un contrat conclu en ligne, il faut aussi avoir égard à l'article XII.7, § 2, du Code de droit économique, aux termes duquel «les clauses contractuelles et les conditions générales communiquées au destinataire doivent l'être d'une manière qui lui permette de les conserver et de les reproduire». Concrètement, le destinataire doit avoir la possibilité de les imprimer ou de les enregistrer sur son ordinateur. En pratique, il est hautement recommandé à l'entreprise qui offre ses biens ou ses services en ligne de soigner le tunnel contractuel : concrètement, elle doit veiller à ce que les conditions contractuelles de vente ou de prestation de service restent accessibles sur chacune des pages du site internet et qu'au moment de la validation de la commande, le consommateur soit invité à cocher activement la case suivant laquelle il a lu et accepte ces conditions (avec un lien hypertexte renvoyant vers celles-ci). Le non-respect de cette procédure ne mènera pas nécessairement à l'inopposabilité des conditions générales, qui doit s'apprécier à la lumière des éléments de fait du dossier mais si elle veut éviter toute discussion en la matière, l'entreprise devra y prêter attention. Notons encore que, d'après nous, une entreprise a manqué à ses obligations d'information si les mentions requises figurent dans des conditions contractuelles qui sont jugées inopposables au consommateur. Dans ce cas, en effet, l'objectif poursuivi par l'exigence n'a pas été atteint et la sanction corrélative doit s'appliquer.

pp. 9-36 ; I. COLLARD et J.-F. HENROTTE, «Les conditions générales en ligne: cherchez l'intrus», *R.D.T.I.*, 2009, pp. 11-28; P. WÉRY, *Droit des obligations*, Vol. 1, *Théorie générale du contrat*, 2e éd., Bruxelles, Larcier, 2011, pp. 206 et s. Voy. aussi Liège, 1er octobre 2008, *DAOR*, 2009, p. 320, note E. MONTERO.

V. Sanction du non-respect des règles de protection du consommateur

13. Dans sa décision du 18 février 2014, le juge de paix de Wavre semble considérer que les obligations d'information n'ont pas été observées ou, à tout le moins, que la preuve de leur respect n'est pas apportée par l'entreprise.

Il juge ainsi que «la défenderesse n'a apparemment pas prévu de droit de rétractation ou l'absence d'un tel droit»; il discute par ailleurs de l'accessibilité des conditions générales, qui ne seraient pas disponibles sur la page d'accueil du site; il pointe encore que «la défenderesse ne précise pas et ne démontre pas comment elle a communiqué à Monsieur D. une confirmation des informations prévues à l'article 45. Elle ne précise pas non plus quel support durable a été utilisé».

Or, en vertu de la L.P.M.C. (34) ou du livre VI du C.D.E. (35), c'est à l'entreprise qu'il incombe de démontrer qu'elle a respecté les obligations d'information imposées par la loi (corrélativement, elle doit également supporter le risque de l'absence de preuve).

14. Le juge de paix de Wavre n'a pas sanctionné l'entreprise sur cette base. Deux types de mesures, susceptibles de permettre au consommateur de récupérer les frais d'inscription, auraient pu être invoquées (36).

On pense d'abord aux sanctions civiles spécifiques, disséminées ici et là dans les dispositions encadrant les contrats à distance (*infra*, n° 15).

En outre, les manquements de l'entreprise à ses obligations d'information auraient pu être qualifiés de pratiques commerciales déloyales à l'égard des consommateurs, de nature à permettre

(34) Art. 56, § 1er, L.P.M.C.

(35) Art. VI.62 du C.D.E.

(36) Précisons immédiatement que les éléments de fait du litige, dont nous n'avons qu'une vision partielle, ne permettraient peut-être pas de tenir un tel raisonnement.

l'application de la sanction civile figurant à l'article VI.38 du Code de droit économique (*infra*, n° 16).

15. Il semble que, dans le litige soumis au juge de paix de Wavre, l'entreprise n'ait pas informé le consommateur de l'existence ou de l'absence de son droit de rétractation (*supra*, n° 13). En l'occurrence, nous sommes d'avis que le consommateur aurait normalement dû disposer d'un droit de rétractation pour le service consistant à fournir à l'étudiant un accompagnement pédagogique (on ne voit pas pour quelle raison le consommateur aurait pu être privé de son droit, le service ne commençant que plusieurs semaines après l'inscription).

Le manquement à l'obligation d'information relative à l'existence du droit de rétractation était sanctionné sévèrement par la L.P.M.C. (37) : en cas d'omission de la clause dans la confirmation intervenant après la conclusion du contrat, «le bien ou le service est réputé avoir été fourni au consommateur sans demande préalable de sa part et ce dernier n'est pas tenu de payer le bien ou le service ni de le restituer» (38).

L'absence de confirmation des autres informations requises après la conclusion du contrat – qui semble également avérée ici – était quant à elle sanctionnée par un allongement du délai de rétractation, qui passait de 14 jours à trois mois (39).

Dans tous les cas, l'étudiant avait donc au moins la possibilité de revenir sur son engagement, en récupérant son droit d'inscription. En l'absence d'informa-

(37) Celle-ci exigeait d'ailleurs que la clause soit rédigée en caractères gras, dans un cadre distinct du texte, en première page (art. 46, § 1er, 2° et 3°, de la L.P.M.C.). Sur cette sanction, voy. H. JACQUEMIN, «Les nouvelles règles applicables aux contrats à distance et l'incidence des technologies de l'information et de la communication sur certaines pratiques du marché», H. JACQUEMIN (sous la coord. de), *La protection du consommateur après les lois du 6 avril 2010*, Louvain-la-Neuve, Anthemis, 2010, pp. 93-94.

(38) Art. 46, § 1er, 2° et 3°, de la L.P.M.C.

(39) Art. 47, § 2, de la L.P.M.C.

tion sur son droit de rétractation, il était même en droit d'assister au blocus assisté sans avoir à le payer (en l'occurrence, ce n'était toutefois pas possible, compte tenu de son état de santé).

Avec l'adoption du livre VI du Code de droit économique, on ne retrouve plus de telles sanctions (notamment la sanction assimilant l'opération à un achat forcé). Tout au plus le consommateur dispose-t-il d'un délai plus long pour exercer son droit de rétractation. Il est en effet porté à douze mois en cas de manquement aux obligations d'information relatives à l'existence du droit de rétractation (cela ne concerne donc plus les autres obligations d'information).

On note par ailleurs que ces sanctions peuvent être mises en œuvre sans l'intervention d'un juge (à moins que le cocontractant refuse de donner suite à la demande du consommateur...). Encore faut-il que le consommateur connaisse leur existence, ce qui ne paraissait pas le cas en l'espèce. Comme on a déjà pu le regretter, les entreprises ne sont pas tenues de fournir cette information, ce qui prive la sanction d'une part non négligeable de son efficacité (40).

(40) H. JACQUEMIN, «Les nouvelles règles applicables aux contrats à distance et l'incidence des technologies de l'information et de la communication sur certaines pratiques du marché», *op. cit.*, pp. 94-95. Relevant é.g. cette insuffisance en droit belge, dans la réglementation sur les contrats à distance ne portant pas sur des services financiers, voy. A. SALAÜN, «Transposition de la directive contrats à distance en droit belge: commentaire de l'article 20 de la loi du 25 mai 1999», *J.T.*, 2000, p. 41; Ch. BIQUET-MATHIEU et J. DECHARNEUX, «Contrats par voie électronique et protection des consommateurs: articulation des articles 7 à 12 de la loi de transposition de la directive sur la signature électronique avec la réglementation des contrats à distance inscrite dans la loi sur les pratiques du commerce», *Contrats à distance et protection des consommateurs*, Liège, Formation permanente CUP, 2003, pp. 112-113, no 97; M. DEMOULIN, «Les mineurs et le commerce électronique: besoin de protection ou d'autonomie?», *J.T.*, 2007, p. 112, n° 31.

16. Enfin, les manquements de l'entreprise auraient pu constituer une pratique commerciale déloyale à l'égard des consommateurs.

La notion de «pratique commerciale» couvre « toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'une entreprise, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit» (41). Cette formulation est particulièrement large et les manquements d'une entreprise à ses obligations d'information au stade précontractuel ou durant la période qui suit directement la conclusion du contrat à distance, peuvent assurément être qualifiés de la sorte.

Pour déterminer si une pratique commerciale est déloyale et, par conséquent, interdite (42), un raisonnement en trois étapes doit être suivi.

Dans un premier temps, il convient de vérifier si la pratique commerciale figure dans la liste des 31 pratiques commerciales – trompeuses ou agressives – réputées déloyales en toutes circonstances (43). *A priori*, tel n'est pas le cas en l'espèce.

Aussi faut-il déterminer, dans un deuxième temps, si elle constitue une pratique commerciale trompeuse, par action ou par omission (44), ou une pratique commerciale agressive (45), suivant la norme semi-générale. En cas d'omission trompeuse suivant l'article VI.99, § 1^{er}, du C.D.E., deux conditions doivent ainsi être satisfaites : il faut démontrer, d'une part, que l'entreprise omet une «information substantielle dont le consommateur a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause», d'autre part, que cette omission «l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision

(41) Art. I.8, 23°, du C.D.E.

(42) Art. VI.95 du C.D.E.

(43) Art. VI.100 et VI.103 du C.D.E.

(44) Art. VI.97-VI.99 du C.D.E.

(45) Art. VI.101-VI.102 du C.D.E.



commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement». On ajoute qu'aux termes de l'article VI.99, § 4, du C.D.E., «lors d'une invitation à l'achat, sont considérées comme substantielles, dès lors qu'elles ne ressortent pas déjà du contexte, les informations suivantes : [...] «5° le cas échéant, l'existence d'un droit de rétractation ou d'annulation». Sans doute le consommateur pourrait-il éprouver des difficultés au moment de démontrer que la seconde condition est satisfaite, autrement dit que l'absence d'information sur le droit de rétractation a été susceptible de l'amener à conclure le contrat (ce qu'il n'aurait pas fait s'il avait su qu'il disposait du droit de se rétracter). La difficulté tient ici au fait que l'information sur le droit de rétractation n'est pas utile en soi pour donner un consentement éclairé: c'est le mécanisme en tant que tel, en ce qu'il permet de revenir sur son engagement, qui contribue à protéger le consentement. En forçant un peu une interprétation fondée sur les finalités du mécanisme, sans doute pourrait-on plaider que l'absence d'information sur le droit de rétractation constitue nécessairement une omission trompeuse au sens de l'article VI.99, § 4, du C.D.E. Des discussions sont néanmoins permises.

En dehors des deux hypothèses précitées, la pratique commerciale ne peut être considérée comme étant déloyale, et donc interdite, que si «a) elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle et b) elle altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique, par rapport au produit, du consommateur moyen qu'elle touche ou auquel elle s'adresse, ou du membre moyen du groupe lorsqu'une pratique commerciale est ciblée vers un groupe particulier de consommateurs» (46) (norme générale).

Si l'étudiant parvient à démontrer qu'il a été victime d'une pratique commerciale déloyale, il peut invoquer la sanction civile de l'article VI.38 du Code de droit économique, qui autorise le juge, «sans

(46) Art. VI.93 du C.D.E.

préjudice des sanctions de droit commun, [à] ordonner le remboursement au consommateur des sommes qu'il a payées, sans restitution par celui-ci du produit livré» (47). On aurait donc pu imaginer que l'étudiant participe au blocus assisté, tout en obtenant, par ailleurs, le remboursement de l'inscription.

17. En guise de conclusion, si les solutions auxquelles parviennent le juge de paix de Wavre et le Tribunal de première instance de Liège, dans les décisions commentées, nous paraissent justes, on regrette que ces juridictions n'aient pas davantage exploité les mécanismes mis à leur disposition par le droit de la consommation. Des sanctions civiles existent ainsi dans les dispositions en matière de contrat à distance et, par ailleurs, une attention accrue devrait être portée à l'interdiction des pratiques commerciales déloyales, davantage mobilisée par les entreprises pour fonder une action en cessation commerciale sur la base d'un acte contraire aux pratiques honnêtes du marché, que par les consommateurs, pourtant censés être les premiers bénéficiaires de la mesure. On admettra toutefois que la modification incessante des règles et leur complexité ne plaide assurément pas pour une application renforcée. Gageons donc que, désormais, le cadre normatif reste stable et soit de plus en plus utilisé, au profit des consommateurs et des entreprises.

Hervé JACQUEMIN,
Chargé d'enseignement à l'Université de Namur (CRIDS),
Chargé de cours invité à l'UCL et à l'ICHEC,
Avocat au barreau de Bruxelles

(47) Pour certaines pratiques commerciales déloyales, plus graves, le consommateur est dispensé de s'adresser au juge et il peut mettre actionner la mesure directement (art. VI.38, al. 1er, du C.D.E.).