

Législation & Droit commercial

Institut des Carrières Commerciales

Debboun Hind, Cheikh-Ali Nora &
Illo Oudou Zeinabou

Les contrats à distance

Explication et synthèse du sujet



I Qu'est ce qu'un contrat à distance?

Les contrats à distance sont des contrats conclus en l'absence d'une présence physique des contractants (entre une entreprise et un consommateur) à l'aide d'une ou plusieurs technique(s) de communication(s) à distance jusqu'au moment où le contrat est conclu.

Acheter un produit/service via internet, téléphone mobile ou par courrier postal sont des exemples de contrats à distance.

Le consommateur bénéficie d'un certain nombre de droits. Ces droits ont été codifiés dans le livre VI du Code de Droit économique (informations préalables, rétractation,...).

La plupart des obligations sont reprises de la loi du 6 avril 2010 relative aux *pratiques du marché et à la protection des consommateurs*.

Il est important de ne pas confondre les contrats à distance avec les contrats conclus *hors établissement*. Les contrats hors établissement sont des contrats qui sont conclus en la présence physique de l'entreprise et du consommateur dans un lieu autre que l'établissement commercial. Lorsqu'un consommateur est sollicité personnellement dans un contexte hors établissement (ex. dans la rue), mais où le contrat est conclu immédiatement après dans l'établissement de l'entreprise.



Définition juridique d'un contrat à distance

« Le contrat à distance est défini comme *tout contrat concernant des biens ou services conclu entre une entreprise et un consommateur dans le cadre d'un système de vente de biens ou de services à distance organisé par l'entreprise, qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même* » Article 77 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur remplacé par l'article 2, 21°, de la LPMC.

II Les conditions de communication préalables

L'entreprise doit être en mesure de prouver qu'elle a obtenu l'autorisation de contacter le consommateur par l'un de ces moyens de communication (téléphone, fax, e-mail, fax). Même si le l'entreprise a obtenu l'accord du consommateur avant de l'appeler, elle doit l'avertir au début de la conversation qui elle est et quel est le but de son appel commercial.

Pour certains moyens de communication à distance, l'entreprise peut s'adresser au consommateur seulement si le consommateur ne s'y est pas manifestement opposé. (Ex. pour des publicités par la poste, cela est uniquement permis si le consommateur n'a pas inscrit sur sa boîte aux lettre « pas de publicité »).

Le courrier électronique est également utilisé pour des envois non-sollicités de messages à des fins commerciales. Cette technique est qualifiée de « spamming ». Ces envois constituent une publicité *non-désirée* et sont donc soumis en conséquence aux contraintes introduites par les législations en vigueur.

Les « SMS » ou « MMS » avec un but publicitaire seront qualifiables de courriers électronique au sens de la loi du 11 mars 2003 qui consacre le régime de « l'opt-in ». « *L'utilisation du courrier électronique à des fins de publicité est interdite, sans le consentement préalable, libre, spécifique et informé du destinataire des messages* » (art. 14, § 1er).

Opt-in: Le principe par lequel un individu doit donner son consentement préalable avant d'être la cible d'une prospection directe effectuée par un canal marketing automatisé.

III. Les informations obligatoires avant de conclure un contrat à distance

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, l'entreprise doit lui communiquer, sous une forme claire et compréhensible, certaines informations.

Il s'agit principalement de:

- Les coordonnées du vendeur (l'identité, l'adresse, le numéro d'inscription au registre de commerce)
- Les caractéristiques du bien ou du service ainsi que son prix
- Les frais de livraison
- Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution
- La date à laquelle l'entreprise s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services
- L'existence d'un droit de rétractation
- L'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens L'existence d'une assistance après-vente
- L'existence de codes de conduite applicables
- La durée de validité de l'offre, du prix et le la durée minimale du contrat
- Le coût d'utilisation de la technique de communication à distance
- Si l'activité est soumise à un régime d'autorisation, la référence aux règles professionnelles, l'autorité

Tous les types de contrats ne sont pas soumis aux règles concernant les contrats à distance, notamment :

- Les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunication par des appels téléphoniques effectués depuis une cabine publique
- Les contrats pour lesquels la conclusion doit se faire devant un notaire
- Les contrats portant sur la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement à des fins résidentielles
- Les contrats portant sur des jeux d'argent, qui impliquent des mises dans des jeux de hasard (loteries, jeux de casino, transactions portant sur des paris)
- Les contrats portant sur les voyages à forfait, etc.
- Les contrats conclus avec des banques, services financiers

IV. La confirmation de ces informations

L'entreprise fournit au consommateur dans un *délai raisonnable* la confirmation du contrat conclu sur un support durable.

Au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service.

Doivent également être mentionnés par écrit:

- Les informations relatives au service après-vente
- Les conditions de résiliation du contrat
- Le lieu de dépôt des réclamations
- Les informations relatives à l'exercice du droit de rétractation

V. Contrats portant sur des services financiers

7

Un contrat à distance portant sur des services financiers fait l'objet d'une réglementation spécifique (Article 49 de la loi sur les pratiques du marché).

Contrairement à un contrat conclu par voie électronique qui fait l'objet de conditions supplémentaires imposées par une autre législation.

(Loi du 11 mars 2003 sur certains aspects de la société de l'information).

Elle protège ainsi autant les consommateurs que les professionnels. Elle impose notamment la manière dont les conditions générales doivent être portées à la connaissance des acheteurs pour être opposables.

Le régime des contrats à distance portant sur des services financiers consiste en l'obligation de fournir un ensemble d'informations avant que le consommateur ne soit lié par un contrat et ce par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

L'article 11 de la LCC (Loi du Crédit à la Consommation) reprend cette obligation de manière plus détaillée. Les deux dispositions doivent donc être communiquées et certaines informations complémentaires devront être communiquées en raison de la conclusion du contrat à distance.

Il s'agit entre autre :

- Des coordonnées de l'autorité de surveillance compétente
- L'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes, impôts et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire de l'entreprise ou imposés par elle
- Tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé
- L'existence du droit de rétractation visé à l'article 53 LPMC (Loi pratique du marché et la protection du consommateur)
- La législation sur laquelle l'entreprise se fonde pour établir des relations avec le consommateur avant la conclusion du contrat
- Toute clause contractuelle concernant le droit applicable au contrat et/ou concernant la juridiction compétente
- La langue dans laquelle est communiquée les conditions contractuelles ainsi que l'information préalable visée à l'article 50 LPMC

VI. Contrat portant sur un crédit à la consommation⁸

Le contrat à distance portant sur un crédit à la consommation est soumis à la règle générale prévue à l'article 14, § 1, LCC. (Loi du Crédit à la Consommation). Les obligations naissent à la signature du contrat par toutes les parties.

Il existe toutefois une exception prévue à l'article 20 bis LCC, pour les contrats de crédit conclus à distance qui mentionnent le bien financé dont le montant est versé directement par le prêteur au vendeur. Pour ces contrats, le contrat de crédit à distance n'est valable qu'à l'expiration du délai de réflexion.

VII. Information en rapport avec le droit de rétractation

Le consommateur dispose de 14 jours pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts. Cependant, l'entreprise rembourse tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris les frais de livraison. L'entreprise n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a choisi un mode de livraison autre que le moins coûteux proposé par l'entreprise.

L'oubli des informations par rapport au droit de rétractation est sanctionnée par un prolongement du délai lors duquel le consommateur peut exercer son droit. Le délai de rétractation expirera au terme de douze mois à compter de la fin du délai de rétraction initial.

Cependant, dès que l'entreprise a communiqué les informations obligatoires, le délai de rétractation expire au terme d'une période de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

VIII. Articles de lois concernant les contrats à distance

Article VI45



§1 er Avant que le consommateur soit lié par un contrat à distance, l'entreprise lui fournit sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes:

1° les principales caractéristiques du bien / service
 2° L'identité de l'entreprise (son numéro d'entreprise, son nom commercial)

3° L'adresse où est établie l'entreprise, son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique 4° Si l'adresse est différente de celle fournie conformément au point 3, l'adresse géographique du siège commercial de l'entreprise et, le cas échéant, celle de l'entreprise pour le compte de laquelle elle agit.

5° Le prix total des biens ou services (toutes taxes comprises)

Si le prix ne peut pas être calculé à l'avance, comme les frais supplémentaires de transport, livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels, il faut faire mention que tous ces frais peuvent être exigibles.

6° Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat

7° Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle l'entreprise s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et les modalités prévues par l'entreprise pour le traitement des réclamations

8° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit (voir article VI 49)

9° Les frais de renvoi (du bien) que le consommateur devra supporter s'il décide de se rétracter

10° Si le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir présenté une demande conforme à l'article VI 46, l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables à l'entreprise, conformément à l'article VI 51

11° Lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu, (voir article VI.53) l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur pourrait perdre son droit de rétractation

12° Un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens

13° L'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales avec les conditions

14° L'existence de codes de conduites applicables et comment en obtenir une copie

15° La durée du contrat et les conditions de résiliation du contrat

16° La durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat

17° L'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande de l'entreprise

18° Les fonctionnalités du contenu numérique et les mesures de protection technique applicables.

19° Toute inter-opérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont l'entreprise a ou devrait raisonnablement avoir connaissance

20° La possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de répartition à laquelle l'entreprise est soumise

§2. Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées au paragraphe 1er, 2°, 3° et 4°, peuvent être remplacées

par des renseignements équivalents concernant l'officier ministériel chargé de procéder aux opérations de la vente publique.

§3. Les informations visées au paragraphe 1er, 8°, 9° et 10°, peuvent être fournies au moyen des informations

§4. Les informations visées au paragraphe 1er font partie intégrante du contrat à distance et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.

§5. Si l'entreprise n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaire et aux frais visés au paragraphe 1er, 5°, ou aux frais de renvoi du bien visé au paragraphe 1er, 9°, le consommateur ne supporte pas ces frais. §6. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent article incombe à l'entreprise.

Article VI. 46

§1er L'entreprise fournit au consommateur les informations prévues à l'article VI 45 ou il met ces informations à la disposition du consommateur sous une forme adaptée à la technique de communication à distance dans un langage clair et compréhensible.

§2. Si un contrat à distance devant être conclu par voie électronique et qui oblige le consommateur à payer, l'entreprise informe le consommateur d'une manière claire et apparente et directement avant que le consommateur ne passe sa commande, des informations prévues à l'article VI 45 § 1er, 1°, 5°, 15°, et 16°

L'entreprise veille à ce que le consommateur sache que, lorsqu'il passe sa commande, cela implique une obligation de payer. Si pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, il faut que le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible " commande avec obligation de paiement ". Le consommateur doit être averti qu'en passant une commande, il devra 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.

§3 Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard du début du processus de commande, si des restrictions de livraison s'appliquent et quels moyens de paiement sont acceptés.

§4 Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, l'entreprise fournit, sur la technique en question et avant conclusion du contrat, au minimum les informations précontractuelles concernant les principales caractéristiques des biens ou des services,

l'identité de l'entreprise, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat et, dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat, telles qu'énoncées à l'article VI 45, §1er, 1°, 2°, 5°, 8°, et 15°

§5 Sans préjudice du paragraphe 4, lorsque l'entreprise contacte par téléphone le consommateur en vue de conclure un contrat à distance, elle indique au début de la conversation avec le consommateur, son identité, l'identité de la personne au nom de laquelle elle effectue cet appel téléphonique et précise la nature commerciale de l'appel.

§6 Le Roi peut, pour les secteurs d'activité professionnelle ou les catégories de produits, qu'il détermine, prévoir que, lorsqu'un contrat est conclu par téléphone, l'entreprise doit confirmer l'offre auprès du consommateur et que celui-ci n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit. Une telle confirmation peut, le cas échéant, avoir lieu sur un support durable.

§7. L'entreprise fournit au consommateur la confirmation du contrat conclu, sur un support durable et dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat et, au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service.

Cette confirmation comprend:

- a) Toute les informations visées à l'article VI45, §1er, sauf si l'entreprise a déjà fourni ces informations au consommateur sur un rapport durable avant la conclusion du contrat à distance, et
- b) Le cas échéant, la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article VI 53, 13°.

§8. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou de l'électricité, lorsqu'il ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article VI47, §2 l'entreprise exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse.

Article VI. 47

VI 47. §1er. Sans préjudice de l'article VI 53, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'un contrat à distance, sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article VI 50, §2, et à l'article VI 51

§2 Sans préjudice de l'article VI 48, le délai de rétractation visé au paragraphe 1er expire après une période de 14 jours à compter:

1° En ce qui concerne les contrats de service du jour de la conclusion du contrat;

2° En ce qui concerne les contrats de vente, du jour ou le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du bien ou:

- a) dans le cas de biens multiples commandés par le consommateur dans une seule commande et livrés séparément, du jour ou le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier bien
- b) dans le cas de la livraison d'un bien composé de lots ou de pièces multiples, du jour ou le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.
- c) dans le cas des contrats portant sur la livraison régulière des biens pendant une période de temps définie, du jour ou le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prends physiquement possession du premier bien.

3° En ce qui concerne les contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité, lorsqu'il ne sont pas conditionnés dans un volume délimités ou en quantité déterminés, ainsi que le chauffage urbain, du jour de la conclusion du contrat.

Article VI48

VI 48. Si l'entreprise oublie d'informer le consommateur de son droit de rétractation comme l'exige l'article VI 45, §1er, 8°, le délai de rétractation expire au temps d'une période de douze mois à compter de la fin du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article VI 47, §2. Si l'entreprise a communiqué au consommateur les informations prévues à l'alinéa 1er dans un délai de douze mois à compter du jour visé à l'article VI 47, §2 le délai de rétractation expire au terme d'une période de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu les informations.

Article VI49

§1er Le consommateur informe l'entreprise, avant l'expiration du délai de rétractation, de sa décision de se rétracter du contrat. Pour ce faire, le consommateur peut soit:

1° utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe 2 du présent livre, ou
2° faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat

§2 Le consommateur a exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation visé à l'article VI 47, §2 et à l'article VI 48, s'il adresse la communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

§3 L'entreprise peut donner au consommateur en plus des possibilités visées au paragraphe 1er, la faculté de remplir et de transmettre en ligne, sur le site internet de l'entreprise, soit le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe 2 du présent livre, soit une autre déclaration dénuée d'ambiguïté. Dans ces cas, l'entreprise communique sans délai au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

§4 La charge de la preuve concernant l'exercice du droit de rétractation conformément au présent article incombe au consommateur.

Article VI. 50

§1er. L'entreprise rembourse tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris le cas échéant les frais de livraison, sans retard excessif et en tout état de cause dans les 14 jours suivant celui où elle est informée de la décision du consommateur de se rétracter du contrat conformément à l'article VI.49.

L'entreprise effectue le remboursement visé au premier alinéa en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

§2 Nonobstant le paragraphe 1er, l'entreprise n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison autre que le moins coûteux.

§3 S'agissant des contrats de vente, à moins qu'elle ne propose de récupérer elle-même les biens, l'entreprise peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits

Article VI. 51

Une fois que le consommateur a transmis à l'entreprise, conformément à l'article 49, sa volonté de se rétracter, il a un délai de 14 jours à partir de la date de sa déclaration de rétractation pour rendre le bien. Le coût du renvoi du bien sera pris en charge par le consommateur, sauf si l'entreprise accepte de le prendre en charge ou qu'elle ne l'avait pas averti que ces frais incombent au client.

Quant aux dégâts occasionnés au bien, le consommateur ne peut en être tenu responsable que si l'entreprise l'a bien averti de son droit de rétractation, et uniquement pour ceux provoqués par des manipulations autres que celles nécessaires à la prise en main et au bon fonctionnement du bien.

Si le consommateur a expressément demandé à l'entreprise (v.art 46,8°) que la prestation commence à être exécutée pendant le délai de rétractation (p.ex. Dans le cas de fourniture d'énergie), il ne devra payer que pour les jours d'exécution de la prestation ; ce montant sera calculé proportionnellement au coût fixé pour l'exécution totale de la prestation, et ce à condition que ce montant total ne soit pas prohibitif (si c'est le cas, réduction sur base de la valeur marchande).

Si la prestation de services ou la fourniture d'énergie (gaz, électricité, eau...) a commencé pendant le délai de rétractation, le consommateur ne devra rien payer si l'entreprise ne l'a pas averti de son droit de rétractation ou si il n'a pas demandé que la prestation ou la fourniture débute avant le délai de rétractation. Idem pour la fourniture d'un contenu numérique sans support matériel si le consommateur n'a pas demandé expressément que l'exécution débute avant la fin du délai de 14 jours et s'il n'a pas reconnu qu'il perdait ainsi son droit à rétractation. Même chose si l'entreprise a omis de transmettre au consommateur la confirmation du contrat conclu.

Sauf disposition contraire, l'exercice du droit de rétractation par le consommateur n'entraîne aucune responsabilité dans son chef.

Article VI. 52

L'exercice du droit de rétractation par le consommateur a pour effet d'éteindre les obligations des parties d'exécuter le contrat à distance (ou de le conclure dans le cas où le consommateur avait fait une offre).

De même, l'exercice du droit de rétractation va entraîner automatiquement la fin de tout contrat accessoire (p.ex. Un contrat d'assurance), sans aucun frais.

Article VI. 53

Dans les cas énumérés ci dessous (v. Liste reprise à l'art.53), le consommateur ne pourra pas exercer son droit de rétractation : à titre d'exemples :

a. dans le cas d'un contrat de service, si le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et si celui ci a de la même manière reconnu qu'il perdait son droit à rétractation une fois le service pleinement exécuté.

b. pour la fourniture de biens ou de services dont le prix varie en fonction de fluctuations du marché, indépendantes de la volonté de l'entreprise et susceptibles de se produire durant le délai de rétractation.

c. dans le cas de fourniture de biens confectionnés selon les desiderata du consommateur, ou clairement personnalisés pour lui. dans le cas de biens qui se détériorent ou se périment rapidement.

Article VI. 54

Pour les contrats à distance portant sur des services financiers comportant une première convention sur les services suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes de même nature échelonnées dans le temps, la présente loi ne s'applique qu'à la première convention.

En cas d'absence de première convention mais que les opérations successives ou distinctes de même nature sont exécutées, la loi s'applique uniquement lorsque la première opération est exécutée. Cependant, si aucune opération n'est exécutée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, auxquelles la loi s'appliquera.

L'entreprise doit informer le consommateur en temps utile et en tout cas avant que celui-ci ne soit lié par un contrat ou par une offre, des renseignements suivants :

a. quant au fournisseur : son identité complète et celle de son représentant éventuel, ainsi que celle de l'entreprise distincte du fournisseur à laquelle le consommateur aurait à faire en cours d'exécution du contrat, ainsi que les coordonnées de l'éventuelle autorité de surveillance.

b. quant au service financier : 1. une description de ses principales caractéristiques ;

1. le prix total supporté par le consommateur ;
2. l'existence de risques particuliers et l'absence de garantie des résultats futurs ;
3. l'indication de l'existence d'autres taxes ou frais ;
4. toute limitation dans le temps de la durée des informations fournies ;
5. la description des modes de paiement et d'exécution ;
6. l'indication de l'existence de coûts supplémentaires en cas de communication à distance ;

i. quant au contrat à distance : obligation dans le chef de l'entreprise d'informer le consommateur de l'existence ou non du droit de rétractation, de sa durée et de ses modalités d'exercice ; même obligation d'information sur la durée minimale du contrat à distance en cas de prestation permanente ou périodique de service financier ; obligation également d'informer le consommateur sur les possibilités de

résiliation anticipée ou unilatérale du contrat et sur les éventuelles indemnités dûes dans ces cas.

L'entreprise doit également informer le consommateur quant aux modalités pratiques d'exercice de son droit à rétractation, ou encore de la législation applicable et des juridictions compétentes, ou encore de la langue applicable dans leurs relations contractuelles.

- i. quant au droit de recours, l'entreprise devra informer le consommateur de l'existence d'un recours et de ses modalités, ainsi que de l'existence d'un éventuel fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation.

Le but commercial de ces informations doit apparaître sans équivoque.

Article VI. 56

Dans le cas de communication par téléphonie vocale, l'identité de l'entreprise et le but commercial de l'appel doivent être annoncés au début de tout entretien téléphonique. En outre, sous réserve de l'accord formel du consommateur, une série limitée d'informations doivent être transmises au consommateur (v. liste art 56).

Article VI. 57

Lorsque l'entreprise utilise une technique de communication à distance ne permettant pas de transmettre les conditions contractuelles et les informations à tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

Article VI. 58

Le consommateur dispose d'un délai d'au moins 14 jours calendrier pour se rétracter du contrat à distance portant sur un service financier. Ce droit s'exerce sans pénalités et sans indication de motif. Pour l'exercice de ce droit le délai court : - soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ; - soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations.

Le délai de 14 jours est respecté si la notification a été faite avant l'expiration du délai par écrit ou sur un support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès.

Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- Aux services liés aux opérations de change, instruments du marché monétaire, titres négociables, parts dans les entreprises de placement collectif, contrats financiers à termes, contrats à terme sur taux d'intérêt, contrats d'échange
- Aux contrats exécutés intégralement par les deux parties, à la demande expresse du consommateur, avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation ;
- Aux contrats de crédit hypothécaire soumis à la loi du 4 août 1992 relative au crédit hypothécaire

Si un autre contrat relatif à des services financiers prestés par un fournisseur ou un tiers sur la base d'un accord entre le tiers et l'entreprise a été adjoint à un contrat à distance portant sur un service financier donné, ce contrat additionnel est résilié, sans pénalité, si le consommateur exerce son droit de rétractation.

Article VI. 59

Pendant le délai de rétractation, l'exécution du contrat ne peut commencer qu'après l'accord du consommateur.

Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement, dans les meilleurs délais, du service financier effectivement fourni par le fournisseur en vertu du contrat à distance. Le montant à payer ne peut : - excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance ; - en aucun cas être si élevé qu'il puisse être interprété comme une pénalité.

Le fournisseur ne peut exiger le paiement par le consommateur

s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article VI. 55, § 1er, 3°, a. Il ne peut en aucun cas exiger le paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation, sans demande préalable du consommateur.

Le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci conformément au contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe 1er. Ce délai commence à courir le jour où le fournisseur reçoit la notification de la rétractation

A compter du jour où le consommateur envoie la notification de rétractation, le consommateur restitue au fournisseur, au plus tard dans les trente jours calendrier, toute somme et/ou tout bien qu'il a reçu(s) dans le cadre du contrat.

Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement, dans les meilleurs délais, du service financier effectivement fourni par le fournisseur en vertu du contrat à distance. Le montant à payer ne peut

- excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance ; - en aucun cas être si élevé qu'il puisse être interprété comme une pénalité.

Le fournisseur ne peut exiger le paiement par le consommateur sur base du paragraphe 1er que s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article VI. 55, § 1er, 3°, a. Il ne peut en aucun cas exiger le paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article VI. 58, § 1er, sans demande préalable du consommateur.

§ 3. Le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci conformément au contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe 1er. Ce délai commence à courir le jour où le fournisseur reçoit la notification de la rétractation.

§ 4. Le consommateur restitue au fournisseur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toute somme et/ou tout bien qu'il a reçu(s) de ce dernier. Ce délai court à compter du jour où le consommateur envoie la notification de rétractation. Art.

Article VI. 60

Le fournisseur est responsable vis-à-vis du consommateur du respect des obligations résultant des articles VI. 55 à VI. 57

En cas de non-respect des obligations, le consommateur peut résilier le contrat sans frais ni pénalités, par lettre recommandée à la poste et motivée, dans un délai raisonnable à partir du moment où il a connaissance ou aurait dû avoir connaissance du non-respect de ces obligations.

Article VI. 61

L'envoi de biens et de titres représentatifs de services se fait toujours aux risques de celui avec lequel le consommateur a contracté.

IX. Questions à choix multiples

1) A partir de quel moment commence à courir le délai de rétractation de 14 jours dont dispose le consommateur dans un contrat à distance?

- A) Au moment de la conclusion du contrat
- B) A compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations
- C) A partir du jour ou le consommateur a reçu le bien ou que le service demandé a été effectué**
- D) Après le paiement

2) Dans le cadre du droit à rétractation du consommateur, l'entreprise :

- A) A le choix d'informer ou non le consommateur de ce droit à rétractation
- B) A l'obligation d'informer le consommateur de ce droit à rétractation durant les 14 premiers jours d'exécution du contrat à distance
- C) A l'obligation de l'informer avant le début d'exécution du contrat à distance**

X. Exemples de contrat à distance

- ***Exemple du call center qui démarché des clients potentiels pour une entreprise.***

Ce call center devra respecter la législation sur les contrats à distance, à savoir notamment le Code de droit économique, et plus précisément le chapitre 2 du titre 3 du Livre 6 relatif aux contrats à distance. Il devra notamment répondre d'une obligation d'information du consommateur sur différents sujets, à savoir notamment l'identité de l'interlocuteur, celle de l'entreprise, l'existence du droit à rétractation, ses modalités, le coût total du service proposé...

- **Exemple d'achats sur sites internet**

Ceci concerne les contrats qui sont conclus en ligne entre un consommateur et une entreprise ou une personne exerçant une profession libérale établis en Europe, qu'il s'agisse d'achats nationaux ou transfrontaliers. Ce type de contrat est soumis au Code de droit économique notamment les dispositions portant sur les contrats à distance

Depuis le 15 février 2016, les entreprises et les professions libérales qui proposent des contrats de vente ou de service en ligne doivent inclure dans leur site internet, un lien vers l'adresse (URL) de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Elle a pour but de proposer au consommateur des procédures de règlement amiable de litiges offertes par des entités qualifiées pour traiter des litiges entre consommateurs et entreprises ou professions libérales situés dans l'Union européenne.

XI.Sources

[http://www.simontbraun.eu/images/Note_LdB_pratiques_commerciales_déf_18_3_2014_-](http://www.simontbraun.eu/images/Note_LdB_pratiques_commerciales_déf_18_3_2014_-_01477541_2.pdf)

[_01477541_2.pdf](http://www.simontbraun.eu/images/Note_LdB_pratiques_commerciales_déf_18_3_2014_-_01477541_2.pdf)

<http://www.consumercredit.be/lcclch.html> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:52009AE1190> http://www.droitbelge.be/news_detail.asp?id=787 http://economie.fgov.be/fr/entreprises/reglementation_de_marche/Pratiques_commerce/Ventes_distances/ <http://www.argusdelassurance.com/reglementation/jurisprudence/la-jurisprudence-de-la-semaine-contrat-a-distance-et-droit-de-renonciation.60690> <https://www.gautrais.com/fichiers/2007/02/econsommation15062007.pdf> http://www.culligan.be/images/Le_droit_de_retractation.pdf <http://www.avocats-legallex-namur.be/droit-bancaire/credit-consommation.html> http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=fr&caller=list&cn=2003031132&la=f&fromtab=loi&sql=dt='loi'&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1 http://economie.fgov.be/fr/modules/regulation/loi/20030311_1_aspects_juridiques_des_services_societe_info.jsp <http://www.legalworld.be/legalworld/content.aspx?id=71912&LangType=2060>

Source :[http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Pratiques_commerce/Ventes_distance/Vente_intern et/#.WMbPrsDhDpM](http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Pratiques_commerce/Ventes_distance/Vente_intern_et/#.WMbPrsDhDpM)