

Les contrats à distance

(Loi du 14 juillet 1991, art. 77 à 83 undecies)

I. Définitions

La définition du contrat à distance est précisée in extenso dans le texte de la loi (article 77).

De manière synthétique, on retiendra qu'il y a lieu d'entendre par *contrat à distance* :

Tout contrat dont toutes les phases préalable à la conclusion (offre, négociation) et la conclusion elle-même auront été réalisées par le biais d'un système de communication à distance organisé par le vendeur.

Exemple : télé-achat, vente par téléphone, VPC, vente par internet...

Cette notion de *système de communication à distance* implique qu'il n'y ait jamais eu présence **physique** simultanée du vendeur et du client ; c'est-à-dire qu'ils ne se soient jamais rencontrés physiquement dans le cadre de la négociation et de la conclusion du contrat.

Par ailleurs, il convient de noter également que ce système doit être **organisé par le vendeur**.

Des contrats conclus à distance par l'acheteur en dehors de tout système organisé par le vendeur seraient donc exclus du champ d'application.

Il est noter que le contrat peut porter indifféremment sur la vente de produits ou sur la fourniture de services. Les règles qui s'appliquent sont à peu de chose près identiques.

Avec toutefois une nuance en ce qui concerne les contrats à distance dont l'objet est la fourniture de **services financiers**. Ces derniers font en effet l'objet d'une section distincte.

II. But recherché

Afin de bien comprendre et de retenir les principes du texte, il y a lieu de s'interroger sur les buts recherchés par le législateur.

Pour rappel, la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce vise essentiellement deux objectifs :

- garantir une concurrence **loyale** ;
- **protéger** le consommateur et lui garantir une **information** suffisante et adéquate.

Il y a donc lieu ici de s'interroger sur les raisons pour lesquelles le législateur a envisagé la problématique des contrats à distance dans le cadre de ce texte.

Quels sont les problèmes posés par la conclusion d'un contrat à distance ?

III. Contrats ne portant pas sur des services financiers

Seront abordés ici les contrats conclus à distance portant sur la vente de produits et sur la fourniture de services autres que financiers.

A) L'offre

Toute offre effectuée à distance doit fournir une information complète et la loi énumère un certain nombre d'éléments qu'elle doit absolument détailler :

1. **Identité du vendeur et son adresse géographique ;**
(savoir à qui l'on a affaire)
2. Caractéristiques essentielles du produit ou service ;
(savoir ce que l'on commande)
3. **Prix ;**
4. **Frais de livraison éventuels ;**
5. **Modalités du contrat (paiement, livraison, exécution) ;**
6. **Délai de renonciation (ou absence du droit) ;**
7. Modalités de reprise (+ frais y afférents) ;
8. Coût de l'utilisation de la technique à distance si il est différent du tarif de base (exemple : numéros surtaxés) ;
9. Durée de validité de l'offre ;
10. **Durée minimale du contrat**
(lorsqu'il s'agit de fourniture périodique ou durable)

De plus, si l'offre est effectuée par téléphone, le vendeur doit préciser dès le début de l'appel son identité et l'objet commercial de son appel.

B) Informations par écrit ou sur support durable

A moins qu'il s'agisse d'un contrat portant sur un service dont l'**exécution est également réalisée à distance** et que ce service soit fournie en une seule fois et facturé par l'opérateur de la technique à distance (Exemple : appel hot-line), le vendeur doit, en outre, communiquer par écrit ou sur un *support durable* certaines informations fondamentales du contrat.

Note : La notion de *support durable* implique que :

- l'information y soit stockée de manière personnelle par le consommateur ;
- avec la possibilité de s'y reporter à l'avenir ;
- permettant une reproduction à l'identique par le consommateur.

Exemple : mail. Espace client d'un site web ?

Ces informations doivent être fournies au plus tard,

- pour les **produits** : le jour de la livraison ;
- pour les **services** : avant l'exécution ou pendant l'exécution lorsqu'elle a commencé avec l'accord du client, avant la fin du délai de renonciation.

Ces informations doivent reprendre **une partie de celles fournies dans l'offre**.

Il s'agit de celles qui sont surlignées dans la partie traitant de l'offre (identité, prix, frais de livraison, modalités, droit de renonciation et durée minimale).

De plus, en ce qui concerne le **droit de renonciation**, une clause déterminée de façon littérale par la loi (dans l'article 79) doit prendre place en caractères gras en première page dans un cadre distinct du texte.

Si cette clause est absente, le produit ou service est réputé fourni sans que le consommateur l'ait demandé (il ne devra donc ni le restituer ni le payer !)

Enfin, ces informations doivent fournir également :

- **une adresse géographique pour les réclamations ;**
- **les informations relatives aux services après ventes et aux garanties ;**
- les conditions de résiliation s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an.

Notons enfin, que même dans l'hypothèse d'un **contrat de service exécuté à distance**, le fournisseur est tenu de fournir une adresse géographique pour les réclamations.

C) Droit de renonciation

Il s'agit d'un délai laissé au consommateur pour renoncer au contrat sans pénalités ni nécessité de motiver cette renonciation.

Les seuls frais pouvant être à charge du consommateur sont les **frais directs de renvoi** des produits livrés.

Toutefois, si le produit ne correspond pas à l'offre ou si vendeur n'a pas respecté les obligations d'informations dans l'offre et d'informations écrites, ceux-ci ne peuvent être mis à charge du consommateur.

Aucun acompte, ni paiement ne peut être exigé pendant le délai de renonciation. En cas de renonciation, le vendeur a trente jours maximum pour rembourser les sommes qui auraient été versées.

Le délai doit être d'**au moins 7 jours ouvrables**.

Remarque : dans certains secteurs des codes de conduite ont prévu un délai minimum plus long (exemple : gaz & électricité, délai de 12 jours ouvrables).

Le délai de renonciation court à partir

- pour les produits : du lendemain de livraison;
- pour les services : du lendemain du jour de la conclusion ou du jour où il reçoit l'information écrite dont question au point B ci-dessus.

Lorsque le contrat prévoit plusieurs livraisons successives, le délai court à partir du lendemain de **la première** livraison.

Attention toutefois, **si le vendeur n'a pas communiqué les informations écrites** relatives au contrat, le délai de renonciation est alors de **3 mois** (à partir de la livraison ou, pour les services, de la conclusion du contrat).

Si le vendeur, au cours de ces trois mois, remplit l'obligation d'information écrite, le délai devient alors de 7 jours ouvrables à partir du lendemain de la réception des informations écrites.

En cas de **crédit en vue de financer** le paiement des produits ou services commandés à distance, le consommateur qui use de son droit de renonciation pour la commande peut également le faire pour le crédit, dans les mêmes formes et délais, à condition que le crédit ait été obtenu auprès du vendeur ou d'un tiers avec lequel celui-ci a un accord en vue de financer ses ventes.

Il existe quelques cas limitativement définis par la loi pour lesquels il n'y a **pas de droit de renonciation** :

- services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du client, avant la fin du délai de renonciation ;
- produits confectionnés sur mesure ou personnalisés ;
Ex : médaillon avec gravure « Pour toujours, deux prénoms ».
- produits ne pouvant être réexpédiés du fait de leur nature ;
Ex : sous-vêtements, gadgets intimes...
- produits susceptibles de se détériorer ou se périmer rapidement ;
- enregistrements audio, vidéo, logiciels descellés par l'utilisateur ;
(licence, copie)
- journaux, périodiques, magazines ;
- paris et loteries.

Dans ce cas, le vendeur doit impérativement spécifier **l'absence de droit de renonciation dans l'offre**. Si il ne l'a pas fait, le consommateur dispose du droit de renonciation pendant trois mois (ou jusqu'à 7 jours ouvrables à partir du lendemain du jour où il reçoit les informations écrites) !

D) Exécution du contrat

Si rien d'autre n'a été prévu (disposition supplétive), le vendeur doit exécuter la commande dans un délai de trente jours à partir du lendemain du jour où le consommateur a transmis sa commande.

S'il ne le fait pas, il résulte de cette inexécution que le contrat est résolu de plein droit (sauf bien sûr si l'inexécution est due à un cas de force majeure).

Le consommateur peut même prétendre à des dommages et intérêts.
Bien entendu, aucune indemnité ou aucun frais ne peuvent être réclamés au consommateur du fait de cette résolution.

Toutefois les parties peuvent convenir également convenir de prolonger le délai.

IV. Contrats à distance portant sur la fourniture de services financiers

Seront abordés ici les contrats conclus à distance portant sur la fourniture de services financiers.

La loi définit les **services financiers** comme ceux ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements.

A) Première convention

Lorsque l'on a une convention suivie d'opérations successives ou distinctes de même nature échelonnée dans le temps, ce qui suit ne s'applique qu'à la première convention.

Lorsqu'il n'y a pas de première convention, mais des opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps entre les mêmes parties, les dispositions relatives à l'information préalable et spécifique aux appels téléphoniques s'appliquent uniquement à la première opération et à la première opération d'une nouvelle série d'opération lorsque plus d'un an s'est écoulé depuis la dernière opération.

B) Informations préalables

Avant que le consommateur ne soit lié par le contrat ou l'offre de service, il doit avoir été informé de manière complète sur le fournisseur du service, le service proposé, le contrat à distance et les possibilités de recours.

La loi reprend pour chacun de ses points les informations à fournir.

Concernant le fournisseur :

- identité, n° d'entreprise, activité principale, adresse géographique ;
- l'identité de son représentant en Belgique (+ adresse géographique) ;
- identité, qualité et adresse géographique de tout autre vendeur que le fournisseur ;
- coordonnées de l'autorité de surveillance si l'activité du fournisseur est soumise à un régime d'autorisation.

Concernant le service financier :

- description de ses principales caractéristiques ;
- prix total dû par le consommateur toutes charges comprises (frais, taxes, impôts retenus par le fournisseur).
Si le prix exact ne peut être connu, sa base de calcul ;
- si le service implique des *risques financiers* ou est lié aux fluctuations du marché, il faut le préciser et indiquer que les performances passées ne constituent pas une garantie quant au rendement futur ;
- indiquer l'existence de frais, impôts, taxes qui ne seraient pas retenus par le fournisseur du service ;
- limitation de la durée de validité des informations fournies ;
- modes de paiement et d'exécution ;
- coûts supplémentaires liés à la technique à distance lorsqu'ils sont facturés.

Concernant le contrat :

- droit de renonciation (durée, modalités, conséquence de l'absence d'exercice de ce droit, somme due si l'exécution du contrat est commencée pendant le délai de renonciation avec l'accord du consommateur [voir plus bas]) ;
- durée minimale du contrat lorsqu'il s'agit de prestations périodiques ou permanentes ;
- informations sur la résiliation anticipées (indemnités dues) ;
- instructions pratiques pour la renonciation (adresse géographique où on doit l'envoyer) ;
- législation(s) sur laquelle se fonde le fournisseur ;
- juridiction compétente (si précisée par contrat) ;
- langue utilisée dans le contrat et les communications avec le client.

Concernant les recours :

- existence ou absence d'un recours extra-judiciaire (ombudsman, par exemple) et les modalités d'accès ;
- existence d'un fonds de garantie ou d'un mécanisme d'indemnisation spécifique.

C) Appel téléphonique

Lorsque le contact est établi par téléphone, le fournisseur doit décliner son identité et l'objet commercial de son appel dès le début de la conversation.

Dans le cadre d'une communication téléphonique, seules une partie des informations précisées ci-dessus est exigée, à condition que le consommateur soit d'accord. Il faut bien entendu lui préciser que d'autres informations peuvent être obtenues sur demande et spécifier la nature de ces informations.

Les informations qui doivent impérativement être fournies lors du contact téléphonique sont les suivantes :

- identité et qualité de la personne de contact, ainsi que son lien avec le fournisseur ;
- caractéristiques du service financier proposé ;
- prix total (toutes charges comprises) ou base de calcul ;
- existence de frais, taxes, impôts non retenus par le fournisseur ;
- droit de renonciation (durée, modalité, etc.)

D) Informations par écrit ou sur support durable

Toutes les informations précédemment citées, doivent être fournies au consommateur par écrit ou sur un *support durable* **avant que celui-ci ne soit lié par le contrat.**

Lorsque le contrat est conclu à la demande du consommateur par une technique à distance ne permettant pas cette transmission sur support durable, le fournisseur du service, les lui communique immédiatement après la conclusion du contrat.

De plus, à tout moment, au cours de la relation contractuelle, le consommateur peut exiger de recevoir les conditions contractuelles sur papier.

Enfin, le consommateur peut changer la technique à distance utilisée, à moins que ce ne soit incompatible avec le contrat ou la nature du service fourni.

E) Droit de renonciation

Le délai du droit de renonciation est de **14 jours calendrier**.

Ce délai commence à courir à partir de la conclusion du contrat ou partir du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles sur support durable s'il les reçoit après la conclusion.

Lorsqu'un contrat additionnel portant sur un autre service financier a été adjoint, il peut également être résilié sans pénalités si le consommateur exerce son droit de renonciation.

En cas de renonciation, le fournisseur et le consommateur ont maximum trente jours pour restituer toutes les sommes qui auraient été perçues en vertu du contrat.

Pour le consommateur, ce délai commence à courir à partir de l'**envoi** de la renonciation ;

pour le fournisseur, il commence à courir à la **réception** de la renonciation.

Pendant le délai de renonciation, l'exécution du contrat ne peut être commencée qu'avec l'accord du consommateur.

Dans cette hypothèse, s'il y a renonciation, le consommateur ne peut être tenu qu'au montant du service effectivement fourni.

Ce montant ne peut excéder un montant proportionnel à ce qui a été presté par rapport à l'intégralité du contrat. Il ne peut être tel qu'il puisse être considéré comme une pénalité.

Pour que le fournisseur puisse exiger le paiement de ce montant, il lui revient de prouver que :

- le consommateur en a bien été informé avant d'être engagé par le contrat ;
- le consommateur a demandé que l'exécution du contrat soit commencée avant la fin du délai de renonciation.

Dans certains cas, il n'y a pas de droit de renonciation :

- services dont le prix dépend de fluctuations du marché susceptibles d'intervenir pendant le délai de renonciation (la loi donne une liste d'exemples. Il s'agit de cas où le droit de renonciation serait utilisé comme instrument de spéculation plutôt que comme protection.) ;
- contrats exécutés intégralement, à la demande du consommateur, avant l'exercice du droit de renonciation ;
- contrats de crédit hypothécaire
(le consommateur est déjà protégé par la loi sur les crédits hypothécaires, nécessité d'un acte notarié).

F) Sanction

Lorsque le fournisseur ne respecte pas ses obligations concernant l'information préalable et la communication des informations sur un support durable, le consommateur a le droit de résilier sans frais ni pénalité en envoyant une lettre recommandée expliquant le motif dans un délai raisonnable à compter du moment où il peut se rendre compte du non respect des obligations.

V. Dispositions s'appliquant quelque soit le type de contrat à distance

Les points qui suivent s'appliquent indépendamment du fait que le contrat porte sur des produits, des services financiers ou d'autres types de services.

A) Fraude

En cas d'utilisation frauduleuse d'un instrument de transfert de fonds (carte Visa, par exemple), le consommateur est responsable jusqu'au moment de la déclaration de la perte ou du vol. S'il n'y a pas eu négligence ou fraude de sa part, cette responsabilité est limitée à un montant maximum de 150 €.

S'il y a eu négligence grave de sa part, un plafond plus élevé est possible.

S'il y a eu fraude de sa part, aucun plafond ne s'applique.

B) Preuve

En ce qui concerne les obligations d'information, le respect des délais, le consentement du consommateur, l'exécution du contrat pendant le délai de renonciation, la charge de la preuve incombe au vendeur.

De plus, toute clause ayant pour objet de renverser la charge de cette preuve est interdite et, donc, nulle.

C) Droits du consommateur

Toute clause selon laquelle le consommateur renonce aux droits et à la protection que lui assure cette section de la loi est réputée non écrite et ne s'applique donc pas.

D) Risques

L'envoi de produit ou de titres représentatifs de services se fait toujours aux risques et périls du vendeur.

E) Législation appliquée

Toute clause prévoyant que c'est la législation d'un pays hors de l'Union Européenne qui s'applique est interdite et nulle si, en son absence, c'est la loi d'un pays membre qui aurait été appliquée et si elle confère une protection moindre au consommateur.

VI. Liens Internet

- [Texte de la loi du 14 juillet 1991 sur Juridat](#) ;
- [Résumé de la loi du 14 juillet 1991 sur Mineco](#) ;
- [Brochure sur « Les contrats à distance portant sur des services financiers et la publicité non sollicitée »](#) ;
- [Texte de la loi du 17 juillet 2002 relative aux opérations effectuées au moyen de transferts électroniques de fonds](#) ;
- [Fiche pratique DroitBelge.net](#) ;
- [Loi sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information](#) ;

Vous pouvez télécharger le présent document sur mon site personnel :

<http://www.ambelliance.com/droit/contratdistance.pdf>

Stéphane LAURENT
FAG – Mouscron 2007.