



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie
et du Commerce extérieur

Rapport de synthèse

Enquête Benelux

La protection des consommateurs dans le secteur du meuble



Février 2009

Index

Avant-propos.....	3
Introduction.....	4
1. Résultats du pilier commun Benelux.....	5
2. Résultats du pilier commun pour la Belgique et le Luxembourg.....	9
3. Explication de l'enquête par pays	10
3.1. Objet de l'enquête	10
3.2. But de l'enquête	10
3.3. Période des contrôles.....	10
4. Les résultats.....	11
4.1. Nombre de contrôles	11
4.2. Nombre et nature des infractions rencontrées	11
4.3. Nombre total des pro-justitia et procès verbaux d'avertissement dressés.....	12
5. Conclusions.....	13
6. Conclusions générales	16
ANNEXES.....	19
ANNEXE 1 LA BELGIQUE.....	20
ANNEXE 2 LES PAYS-BAS.....	28
ANNEXE 3 LES PAYS-BAS	29
ANNEXE 4 LUXEMBOURG	30

Avant-propos

A l'initiative de la Belgique et en collaboration avec le Secrétariat général du Benelux, la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg ont décidé de créer une structure Benelux de collaboration entre les autorités de contrôle et de protection du consommateur des trois pays du Benelux.

C'est dans le cadre de cette collaboration Benelux que les autorités de protection du consommateur des trois pays ont mené une enquête commune dans le secteur du meuble dans leur pays respectif au cours du deuxième semestre 2008. ê

Cette enquête commune comportait un volet Benelux basé sur une checklist commune utilisée par les services de contrôle des 3 pays et portant sur le respect des conditions générales de vente par les commerces de meubles dans les trois pays. L'enquête comportait par ailleurs un volet belgo luxembourgeois axé spécifiquement sur les dépliant publicitaires et l'existence de pratiques commerciales déloyales dans ce secteur .

L'enquête a été effectuée en Belgique par la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie , aux Pays-Bas par la Consumentenautoriteit, au Luxembourg par la Direction de la Réglementation des Marchés et de la Consommation du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur.

Le présent document reprend les résultats de l'enquête commune Benelux et ceux de l'enquête belgo- luxembourgeoise ainsi qu'un descriptif de l'enquête menée par chaque pays.

Ce rapport commun Benelux a été établi après que les services de contrôles belges, néerlandais et luxembourgeois aient finalisé leur rapport sur les résultats de l'enquête menée dans leur pays respectif.

En conclusion, ce rapport souligne que dans le secteur du meuble les consommateurs des trois pays sont confrontés aux mêmes pratiques abusives ou déloyales de la part des commerçants et fournit aux consommateurs des trois pays des informations sur les différentes possibilités qui leur sont offertes afin de se protéger contre ces pratiques

Introduction

Les autorités des trois partenaires ont chacune leur propre méthode appropriée pour identifier leurs domaines prioritaires et établir ainsi un programme de travail annuel. La discussion sur le plan de travail 2007 a révélé que le secteur ‘commerce de meubles’ était mis en avant comme thème commun.

Etant donné que les autorités ont retenu ce thème indépendamment les unes des autres, il est évident que les motivations et les accents étaient quelque peu différents.

Dans une première phase, des informations ont été échangées et discutées sur l’organisation, les moyens et la portée des enquêtes dans les différents pays.

Une check-list a été ensuite établie sur la base des aspects à étudier, cette liste mentionnant les questions à analyser et les dispositions légales auxquelles elles avaient trait.

Etant donné que la plupart des dispositions légales sont basées sur la réglementation communautaire, on a pu trouver l’équivalent dans les trois pays pour la plupart des questions. Il en est résulté une matrice d’enquête qui est comparable pour chaque aspect commun de l’étude et qui fait apparaître clairement les aspects spécifiques des pays.

La check-list a été basée sur trois piliers : les pratiques déloyales du commerce, les conditions générales et l’indication des prix.

Les autorités de chacun des trois partenaires ont mené leur enquête sur la base de la check-list commune. Les autorités des trois partenaires ont mené l’enquête sur le pilier conditions générales. La Belgique et le Luxembourg ont effectué l’enquête sur le pilier indication des prix. Seule la Belgique a repris les pratiques déloyales du commerce.

1. Résultats du pilier commun Benelux

Problématique

Dans le cadre de l'enquête menée conjointement dans trois pays, le pilier commun consiste en un contrôle des conditions générales de vente du secteur du meuble et plus particulièrement des conditions en matière de garantie et de délais de livraison. On a choisi de contrôler des entreprises ayant des filiales dans le Benelux ou dans la région frontalière.

Les principaux problèmes rencontrés dans le secteur du meuble concernent des questions de délais de livraison, de teneur et d'exigibilité des prestations, d'indemnisation et de garantie. Ces quatre problématiques ont fait l'objet d'un contrôle commun. En s'appuyant sur la législation en vigueur dans chaque pays, ces trois pays ont examiné les conditions générales pratiquées par les entreprises en ces matières. Les quatre points de contrôle commun dans ce cadre étaient :

1. Trouve-t-on dans ces conditions des clauses accordant à l'utilisateur un délai d'une longueur injustifiée ou insuffisamment défini pour réagir à une offre ou toute autre déclaration de l'autre partie ou des clauses accordant à l'utilisateur un délai d'une longueur inhabituelle ou insuffisamment défini pour la livraison ?
2. Trouve-t-on dans ces conditions des clauses privant l'autre partie du droit d'exiger les prestations promises par l'utilisateur ou octroyant à l'utilisateur la capacité de fournir une prestation divergeant intrinsèquement des prestations promises, sauf si l'autre partie est autorisée dans ce cas à résilier le contrat ?
3. Trouve-t-on dans ces conditions des clauses visant à exonérer en tout ou en partie l'utilisateur de ses obligations légales de dédommagement ?
4. Trouve-t-on dans ces conditions des clauses qui soient contraires aux dispositions légales régissant la garantie ?

Constatations

- Belgique

L'enquête générale dans le secteur du meuble a eu lieu en septembre et octobre 2008.

On a contrôlé les différentes clauses des conditions générales, les informations sur les bons de commande, la publicité et les pratiques commerciales, dans le respect de la check-list établie lors de la préparation de cette enquête.

Les conditions générales de 48 commerces ont été contrôlées.

Le nombre et le type d'infractions relevées par rapport au nombre d'établissements en règle sont précisés dans le tableau figurent en annexe du présent rapport. Il permet d'établir que les infractions les plus fréquentes sont les suivantes :

- près de 25% des conditions générales contrôlées contiennent des clauses abusives en matière de **délai de livraison**, soit dans un cas sur quatre;
- près de 25% d'entre elles ne respectent pas le délai de **garantie légale**, soit dans plus d'un cas sur 4;
- près de 9% ne respectent pas les droits des consommateurs en ce qui concerne la **conformité du bien livré**, soit dans près de 1 cas sur 10.

Ces conclusions confirment les motivations de l'enquête au niveau du BENELUX et montrent que c'est à bon escient que le socle commun retenu pour l'enquête commune dans les trois pays visait à

contrôler les conditions générales avec une attention particulière aux conditions en matière de garantie et de délai de livraison.

- Pays-Bas

Dans le cadre de cette enquête Benelux, l'AC a contrôlé durant l'automne 2008 les conditions générales de quatre grandes entreprises ayant des établissements dans le Benelux. Ces quatre entreprises comptent ensemble plus de **190** magasins aux Pays-Bas. Toute clause des conditions générales d'une entreprise s'avérant contraire aux articles légaux décrits dans la check-list utilisée constitue une infraction.

Pour les quatre entreprises visées, ce sont au total quelque **37** infractions qui ont été constatées sur base de la check-list.

Par rapport aux points communs de la check-list, les Pays-Bas ont fait les constatations suivantes :

1. Délai injustifié de réaction à l'offre et délais de livraison vagues ou trop longs :

5 infractions

2. Exclusion du droit au respect et capacité de fournir des prestations différentes :

12 infractions

3. Exclusion/limitation de la responsabilité :

13 infractions

4. Violation des règles en matière de garantie :

8 infractions

- Luxembourg

Les enquêteurs luxembourgeois ont procédé au cours des mois de septembre et octobre 2008 à la collecte des conditions générales de vente dans 30 commerces au Grand Duché.

En tout, 19 commerces parmi les 30 sélectionnés ont recours à des conditions générales de vente.

L'analyse des pièces collectées a permis de mettre en évidence 23 infractions à la check-list pour un total de 15 commerces en infraction.

Les principales infractions que les contrôleurs ont mises en évidence sont similaires à celles constatées par les autorités belges et néerlandaises. Ainsi, les points mis en évidence ci-dessus par les Pays-Bas représentent 15 des 23 infractions constatées.

Résultat global pour le Benelux

Au total, pour le pilier commun de l'enquête Benelux, on a contrôlé les conditions de 82 entreprises (BE 48+ NL 4¹ + Lux 30).

Questions à problème	Nombre d'infractions			
	Belgique	Pays-Bas	Luxembourg	Total
Trouve-t-on dans ces conditions des clauses accordant à l'utilisateur un délai d'une longueur injustifiée ou insuffisamment défini pour réagir à une offre ou toute autre déclaration de l'autre partie ou des clauses accordant à le vendeur un délai d'une longueur injustifiée ou insuffisamment défini pour la livraison ?	9	5	6	19
Trouve-t-on dans ces conditions des clauses privant l'autre partie du droit d'exiger les prestations promises par le vendeur ou octroyant au vendeur la capacité de fournir une prestation divergeant intrinsèquement des prestations promises, sauf si l'autre partie est autorisée dans ce cas à résilier le contrat ?	4	12	3	19
Trouve-t-on dans ces conditions des clauses visant à exonérer en tout ou en partie le vendeur de ses obligations légales de dédommagement ?	6	13	3	19
Trouve-t-on dans ces conditions des clauses qui sont contraires aux dispositions légales régissant la garantie ?	12	8	3	22

L'enquête générale dans le secteur du meuble coordonnée au sein du Benelux a permis de mettre en évidence le fait que les consommateurs font face aux mêmes problèmes dans les trois pays. Ainsi, les infractions les plus souvent constatées se rapportent aux problèmes suivants :

- *Clauses liées aux délais de livraison*

Les clauses relevées dispensent les commerçants de respecter les délais de livraison, le plus souvent en indiquant que les délais sont uniquement indiqués à titre de renseignement. Or, le consommateur a droit à un délai raisonnable et même s'il n'est indiqué que de façon indicative, un dépassement excessif de ce délai ne saurait être légitimé par une clause contractuelle qui réserve au professionnel la possibilité de ce faire.

¹ Les Pays-Bas ont procédé à un contrôle complet de toutes les conditions générales des entreprises concernées. De ce fait, le nombre d'entreprises est relativement réduit. Il s'agit toutefois de plus de 190 magasins au total aux Pays-Bas.

- *Clauses réservant au commerçant le droit de déterminer unilatéralement si le bien est conforme ou de modifier les caractéristiques essentielles du bien*

Ces clauses ont pour objet de dispenser le commerçant de l'obligation de fournir au consommateur un bien qui correspond à celui qu'il a commandé. Ainsi, des modifications apportées par le constructeur ne sauraient être opposables au consommateur. De même, certaines clauses visent à donner au commerçant le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques essentielles du produit.

Or, conformément à la législation en vigueur, le consommateur a droit à un produit qui correspond à celui pour lequel il a passé commande, et en cas d'impossibilité par le commerçant de fournir l'objet commandé, le consommateur peut demander la résiliation du contrat.

- *Exclusion ou limitation de la responsabilité*

Les clauses limitant la responsabilité du commerçant visent le plus souvent des dégâts subis par le bien lors du stockage, la livraison ou le montage par le commerçant.

- *Infraction à la législation sur les garanties*

Le délai de garantie doit s'appliquer à partir de la délivrance et non pas à partir de la date de facture. De même, les prescriptions légales en matière de garantie sont aussi d'application pour les modèles d'exposition et même pour les objets d'occasion.

2. Résultats du pilier commun pour la Belgique et le Luxembourg

Il avait été convenu que la Belgique et le Luxembourg contrôlèrent également les dépliants publicitaires.

En Belgique, les dépliants publicitaires de 38 commerces ont été contrôlés selon les critères figurant dans le tableau détaillé annexé au présent rapport.

En Belgique, plus de 30% des publicités contrôlées relèvent de la définition des **pratiques commerciales déloyales trompeuses** contenant des informations susceptibles d'induire le consommateur en erreur même si factuellement elles sont correctes : **près d'une publicité sur trois est trompeuse.**

Aucune publicité diffusée conjointement en Belgique et au Luxembourg n'a été rencontrée au cours de l'enquête tant par les contrôleurs belges que par les agents luxembourgeois.

Les enquêteurs luxembourgeois ont procédé au cours des mois de septembre et octobre 2008 à la collecte de dépliants publicitaires dans 30 commerces au Grand-Duché.

Pour le contrôle des publicités, les dépliants publicitaires de cinq magasins figurant dans la sélection ont été analysés. Ce nombre assez faible s'explique par le fait que de nombreux magasins ont plutôt recours à des publicités audiovisuelles qu'à des dépliants.

S'agissant du tronc commun Belgique-Luxembourg, le Luxembourg n'a pas constaté d'infractions par rapport à la législation sur les pratiques commerciales déloyales. Il faut néanmoins signaler que le Luxembourg a réalisé l'enquête en se basant sur sa législation sur les publicités. Celle-ci reprend en partie le cadre de la directive UCP², mais n'est pas identique en tous points. La transposition de la directive est actuellement en cours au Grand-Duché.

² Directive 2005/29/EG relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis à vis des consommateurs dans le marché intérieur.

3. Explication de l'enquête par pays

Belgique

1. Objet et Contexte

3.1. Objet de l'enquête

L'enquête avait pour objectif de contrôler les pratiques commerciales des commerces de détail en meubles et en cuisines équipées. Elle était programmée suite à l'entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2007 de la loi du 5 juin 2007 modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection des consommateurs, et plus particulièrement les articles relatifs aux **pratiques commerciales déloyales**. De plus, outre les législations visées habituellement par les enquêtes générales (Banque Carrefour des Entreprises, Loi sur les Pratiques du Commerce, Loi relative au Crédit à la Consommation, société de l'information,) l'enquête visait aussi la législation relative au blanchiment de capitaux – art. 10ter et art. 23 de la loi du 11/01/1993 modifiée par la loi du 12/01/2004 – **interdiction de payer en espèces (15.000 € ou plus)**. L'enquête générale était aussi organisée dans le cadre d'un projet visant à établir une collaboration structurelle au niveau du Benelux lors de la réalisation des enquêtes générales. Une méthodologie commune a été mise au point afin de contrôler les conditions générales de vente selon les mêmes critères dans les trois pays.

3.2. But de l'enquête

Le secteur visé est connu comme très problématique : nombreuses plaintes et infractions aux lois économiques, escroquerie, faillites organisées concernant plusieurs provinces-les auteurs migrant de l'une à l'autre- changement de leur statut, utilisation d'hommes de paille etc. Les pratiques commerciales décrites dans les nombreuses plaintes peuvent être qualifiées de pratiques commerciales déloyales trompeuses et/ ou agressives telles que visées par les articles 94/5 et suivants précités.

Il convenait d'investiguer dans le secteur afin de mieux évaluer l'ampleur des pratiques commerciales dénoncées, de les circonscrire éventuellement et surtout de les enrayer afin de rétablir la confiance et la saine concurrence.

3.3. Période des contrôles

L'enquête s'est déroulée durant les mois de septembre et octobre 2008.

Les clauses des conditions générales, les mentions des bons de commande, les publicités et les pratiques commerciales ont été contrôlées dans 58 commerces.

4. Les résultats

4.1. Nombre de contrôles

Secteur		<u>Firmes contrôlées</u>	<u>Dont:</u>				Publicités
			Bons de commande	Conditions générales.	Factures d'achat	Bons de livraison.	
Cuisines équipées		3	3	3	1	1	2
Meubles		55	43	45	29	25	32
Total		58	46	48	30	26	34

Parmi les 22 sites web contrôlés, 11 étaient conformes et 8 en infraction.

4.2. Nombre et nature des infractions rencontrées

Le nombre et le type d'infractions relevées par rapport au nombre d'établissements en règle sont précisés dans le tableau figurant en annexe du présent rapport. Il permet d'établir que les infractions les plus fréquentes sont les suivantes.

2.2.1 Pour le volet de l'enquête commune pour le BENELUX :

- près de 25% des conditions générales contrôlées contiennent des clauses abusives en matière de **déla**i de livraison, soit dans un cas sur quatre;
- 25% d'entre elles ne respectent pas le délai de **garantie légale**, soit dans plus d'un cas sur 4;
- près de 9% ne respectent pas les droits des consommateurs en ce qui concerne la **conformité du bien livré**, soit dans près de 1 cas sur 10.

Ces conclusions confirment les motivations de l'enquête au niveau du BENELUX et montrent que c'est à bon escient que le socle commun retenu pour l'enquête commune dans les trois pays visait à contrôler les conditions générales avec une attention particulière aux conditions en matière de garantie et de délai de livraison.

2.2.2 En ce qui concerne **les pratiques commerciales déloyales** au sens de la nouvelle législation entrée en vigueur le 1/12/2007.

- Plus de 30% des publicités contrôlées relèvent de la définition des **pratiques commerciales déloyales trompeuses** contenant des informations susceptibles d'induire le consommateur en erreur même si factuellement correctes : **près d'une publicité sur trois est trompeuse** ;
- Dans près de 20% des magasins contrôlés, les informations communiquées au consommateur au sujet du prix, de son mode de calcul ou de l'existence d'un avantage spécifique quant au prix sont fausses ; **un peu moins d'un magasin sur 5 trompe ses clients sur une information essentielle à sa décision d'achat : le prix.**

2.2.3. Ces pratiques commerciales déloyales sont également à mettre en regard d'autres infractions ' plus classiques' en matière d'affichage de prix ou de réductions de prix : dans plus de 10% des commerces de meubles contrôlés, les réductions de prix ne font pas référence à un prix pratiqué antérieurement et de façon habituelle dans le même établissement (12.7%) ou le vendeur ne peut justifier que le prix de référence a été réellement pratiqué (17.24%)

2.2.4. Plus d'un bon de commande sur 10 est complété de façon insuffisante, entretenant la confusion quant au prix de la chose vendue (absence du prix unitaire et des quantités) et restreignant encore un peu plus les possibilités des consommateurs de faire valoir leurs droits.

4.3. Nombre total des pro-justitia et procès verbaux d'avertissement dressés.

22 Pro Justitia et 20 procès verbaux d'avertissement ont été dressés Les 58 contrôles réalisés ont demandé 102 ETP.

5. Conclusions

Les conditions générales de vente contiennent encore des clauses abusives. Il s'agit pourtant de la base de la protection des consommateurs, du socle sur lequel repose des pratiques commerciales saines.

Les documents de vente (bons de commandes) ne sont pas dûment complétés. Pourtant, la plupart du temps ils sont complets en ce qui concerne le lay out copié à partir des documents types mis au point par les associations professionnelles et de défense des consommateurs. Ils sont dès lors impropres à assurer une relation commerciale équilibrée avec le consommateur, qui dispose d'un document incomplet et inapte à faire respecter ses droits quand la marchandise livrée ne correspond pas à ce qu'il pense avoir commandé.

Les pratiques commerciales laissent aussi à désirer. Trop souvent encore la décision d'achat est stimulée par une publicité mensongère ou par des pratiques commerciales déloyales.

Le nombre important de pro-justitia dressés par rapport au nombre de commerces contrôlés (22 sur 58, soit 38%) confirme que le secteur du meuble est un secteur problématique.

Les mesures à prendre pour l'assainir se résument sous un seul mot : 'transparence'.

Transparence dans les conditions générales de vente, transparence dans la façon de compléter les bons de commande, transparence dans la dénomination et la description des marchandises offertes en vente et transparence dans l'affichage des prix et de leurs composantes.

L'entrée en vigueur de la loi du 5 juin 2007 précitée a fourni à nos contrôleurs un outil essentiel pour faire appliquer cette transparence.

L'enquête sera répétée en Belgique en 2009.

Pays-Bas

Déroulement de l'enquête

L'AC a choisi d'intégrer cette enquête à celles qu'elle effectue dans le cadre de la surveillance des conditions générales 2008. Dans ce domaine de surveillance, on a sélectionné plusieurs grandes entreprises du secteur du meuble et de la cuisine dont on a confronté les conditions générales à différents critères. Aux Pays-Bas, de nombreuses entreprises du secteur de l'habitat sont affiliées à l'organisation sectorielle CBW (Centrale Branchevereniging Wonen). Les membres de la CBW sont tenus de respecter les conditions de cette association sectorielle. Ces conditions ont été établies contradictoirement, en concertation entre organisations de consommateurs et entrepreneurs. Comme l'AC (*l'autorité de la consommation*) prône l'autorégulation, elle a choisi de ne pas contrôler les conditions de la CBW. Si une entreprise est affiliée à la CBW, on contrôle uniquement, le cas échéant, les conditions complémentaires pratiquées par ces entreprises.

Les contrôles de l'AC se font à la lumière des règlements régissant à ce moment la consommation aux Pays-Bas. Les règles régissant les conditions générales sont essentiellement définies dans le tome 6 du Code civil. Les règles régissant les achats des consommateurs sont définies dans le tome 7 du Code civil. La législation néerlandaise sur les conditions générales prévoit ce qu'on appelle une liste noire et une liste grise. Les dispositions que l'on retrouve dans la liste noire sont abusivement défavorables aux consommateurs, et celles que l'on retrouve dans la liste grise sont *supposées* être abusivement défavorables aux consommateurs.

Dans le domaine de surveillance conditions générales 2008, et à la suite notamment de l'enquête Benelux, on a aussi retenu quelques entreprises ayant des établissements dans le Benelux ou dans la zone frontalière. L'AC a vérifié les conditions de 4 grandes entreprises dans le cadre de cette enquête Benelux. Elle a utilisé pour ce faire une check-list basée sur un exemple de la délégation belge. L'accent est mis sur le contrôle des clauses régissant la livraison, la garantie et les indemnités. Parallèlement, l'AC a également joint aux listes noire et grise, dans ce cadre, les clauses qu'elle a constatées illégales.

Résultats de l'enquête

Ces 4 entreprises comptent ensemble plus de 190 magasins aux Pays-Bas. Toute clause des conditions générales d'une entreprise contraire aux articles légaux décrits dans la check-list utilisée constitue une infraction. Pour les quatre entreprises visées, ce sont au total quelque 75 infractions qui ont été constatées sur base de la check-list.

Par rapport aux points communs de la check-list, on a fait les constatations suivantes (voir aussi le chapitre précédent) :

1. Délai injustifié de réaction à l'offre et délais de livraison vagues ou trop longs :

5 infractions

2. Exclusion du droit au respect et capacité de fournir des prestations différentes :

12 infractions

3. Exclusion/limitation de la responsabilité :

12 infractions

4. Violation des règles en matière de garantie :

8 infractions

Voici enfin les autres principaux résultats de l'enquête néerlandaise (sur base des listes noire et grise) :

- **exigences formelles :**

9 infractions

- **exclusion/limitation du droit de résiliation :**

8 infractions

- **limitation/extension des droits de suspension :**

7 infractions

Mesures d'application des lois

L'AC a informé les entreprises concernées des infractions qu'elle avait constatées et leur a donné un délai pour adapter leurs conditions. On s'attend à ce que pour 3 entreprises, ces adaptations soient faites pour la mi février 2009. Pour 1 entreprise, ce devrait être fait pour la mi mars 2009.

Luxembourg

Les enquêteurs luxembourgeois ont procédé au cours des mois de septembre et octobre 2008 à la collecte des conditions générales de vente.

En tout, 19 commerces parmi les 30 sélectionnés ont recours à des conditions générales de vente.

L'analyse des pièces collectées a permis de mettre en évidence 23 infractions à la check-list pour un total de 15 commerces en infraction.

Les principales infractions que les contrôleurs ont mises en évidence sont similaires à celles constatées par les autorités belges et néerlandaises. Ainsi, les points mis en évidence ci-dessus par les Pays-Bas représentent 15 des 23 infractions constatées.

La réalisation d'une enquête sectorielle constitue une nouveauté pour le Luxembourg. En effet, la Direction de la réglementation des marchés et de la consommation (DRMC) ne disposait jusqu'à présent que de compétences fort limitées en matière de surveillance des marchés, l'indication des prix constituant le seul contrôle opéré par ses agents de police. C'est uniquement depuis la loi du 23 avril 2008 relative à la recherche et à la sanction des violations des droits des consommateurs qu'elle peut effectuer des contrôles et intenter des actions en cessation à l'encontre de professionnels enfreignant la législation en matière de protection des consommateurs.

De ce fait, l'absence de base de données étendue, en particulier pour des faits pouvant être assimilés à des pratiques commerciales déloyales, réduit actuellement le champ d'action réactive de la DRMC.

Il faut cependant noter que l'exercice que constitue cette enquête a permis de mettre en place des procédures qui faciliteront la réalisation d'actions futures, notamment d'autres enquêtes dans le cadre du Benelux. Ce contrôle, ainsi que les « Sweeps » de la Commission européenne, permettront à la DRMC de se constituer un outil efficace dans la surveillance des marchés de la consommation notamment grâce à l'échange d'expériences avec des structures connaissant une plus longue tradition de pouvoirs de contrôle administratifs.

Suite aux expériences acquises lors de cette enquête, il est prévu de réaliser une série d'enquêtes au cours de l'année 2009.

6. Conclusions générales

- L'enquête générale dans le secteur du meuble coordonnée au sein du Benelux a permis de mettre en évidence le fait que **les consommateurs font face aux mêmes problèmes dans les trois pays**. Ainsi, les infractions les plus souvent constatées se rapportent aux problèmes suivants :

- *Clauses liées aux délais de livraison*

Les clauses relevées dispensent les commerçants de respecter les délais de livraison, le plus souvent en indiquant que les délais sont uniquement indiqués à titre de renseignement. Or, le consommateur a droit à un délai raisonnable et même s'il n'est indiqué que de façon indicative, un dépassement excessif de ce délai ne saurait être légitimé par une clause contractuelle qui réserve au professionnel la possibilité de ce faire.

- *Clauses réservant au commerçant le droit de déterminer unilatéralement si le bien est conforme ou de modifier les caractéristiques essentielles du bien*

Ces clauses ont pour objet de dispenser le commerçant de l'obligation de fournir au consommateur un bien qui correspond à celui qu'il a commandé. Ainsi, des modifications apportées par le constructeur ne sauraient être opposables au consommateur. De même, certaines clauses visent à donner au commerçant le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques essentielles du produit.

Or, conformément à la législation en vigueur, le consommateur a droit à un produit qui correspond à celui pour lequel il a passé commande, et en cas d'impossibilité par le commerçant de fournir l'objet commandé, le consommateur peut demander la résiliation du contrat.

- *Exclusion ou limitation de la responsabilité*

Les clauses limitant la responsabilité du commerçant visent le plus souvent des dégâts subis par le bien lors du stockage, la livraison ou le montage par le commerçant.

- *Infraction à la législation sur les garanties*

Le délai de garantie doit s'appliquer à partir de la délivrance et non pas à partir de la date de facture. De même, les prescriptions légales en matière de garantie sont aussi d'application pour les modèles d'exposition et même pour les objets d'occasion.

On voit donc que, malgré une législation en place visant à protéger le consommateur de ces clauses, les contrôles effectués ont permis de mettre en évidence des infractions par rapport à la législation. Il convient donc de rappeler aux commerçants et aux consommateurs leurs droits et leurs obligations respectives.

- **Que peut faire le consommateur** lorsqu'il a signé un contrat reprenant une ou plusieurs clauses abusives ?

Belgique

En Belgique, la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce, l'information et la protection des consommateurs fournit une protection contre e.a. des clauses abusives et des pratiques commerciales déloyales, y compris des défauts en matière d'affichage de prix, de bons de commande, de livraison correcte, etc.

L'autorité habilitée à contrôler le respect de ces dispositions ainsi que de constater et de porter à la connaissance de la justice les infractions est la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du Service Public Fédéral Economie.

En cas de litige le consommateur peut, au plan national belge, s'adresser à la commission litige meubles, qui peut sous certaines conditions, arbitrer sur les conditions de ventes.

Pour des litiges transfrontaliers, le Centre Européen des Consommateurs Belgique peut fournir information et, le cas échéant, entreprendre une médiation.

Pays-Bas

Aux Pays-Bas, les conditions générales sont réglées dans la section 3 du livre 6 du code civil. L'article 6 :236 du code civil procure une liste de clauses à considérer comme étant déraisonnablement onéreuses. L'article 6 :237 du code civil procure une liste de clauses qui sont présumées être déraisonnablement onéreuses. De plus, l'article 6 :233 du code civil présente une norme générale en vertu de laquelle les clauses abusives peuvent être annulées.

La Consumentenautoriteit néerlandaise est compétente pour agir à l'encontre de clauses déraisonnablement onéreuses dans les contrats avec les consommateurs. La Consumentenautoriteit peut au besoin agir à titre répressif pour veiller à faire cesser l'atteinte.

Si le consommateur est confronté à une clause déraisonnablement onéreuse, il peut s'adresser, dans ce cadre, à la Geschillencommissie Wonen (commission des litiges habitation), si le vendeur incriminé y est affilié ou s'est enregistré à la commission des litiges.

Si le vendeur n'est pas affilié, le consommateur peut soumettre la question au juge.

Pour les litiges transfrontaliers, le Europees Consumenten Centrum (ECC) peut aider le consommateur si des problèmes surviennent après l'achat d'un produit dans un autre pays de l'UE.

Luxembourg

Au Luxembourg, la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur fournit une liste non exhaustive de clauses abusives. Au cas où le consommateur se verrait opposer par un commerçant une clause qu'il considère comme abusive, il pourra saisir la justice afin de faire valoir ses droits. Le juge décidera alors si la clause mise en cause est abusive et, si tel est le cas, est réputée nulle et non écrite.

Si des intérêts collectifs sont en jeu, le consommateur peut aussi s'adresser au Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur en tant qu'autorité compétente à caractère horizontal qui pourra intenter des actions en cessation.

Une autre solution s'offrant au consommateur est de prendre contact avec des organismes de défense des intérêts des consommateurs. Ceux-ci sont, pour les litiges nationaux, l'Union luxembourgeoise des consommateurs et, pour des litiges transfrontaliers, le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg.

- Les partenaires du Benelux considèrent que **cette première enquête commune a été un exercice fort utile**. La mise en place d'une enquête commune visant un secteur identique dans les trois pays du Benelux a permis d'échanger les points de vue différents au sujet des contrôles et de mettre en place une méthodologie commune tout en se basant sur les législations nationales.

L'enquête a contribué à ce que les consommateurs du Benelux qui vont faire leurs courses de l'autre côté de la frontière de leur propre pays puissent avoir également confiance dans les conditions générales appliquées au-delà de cette frontière. La présence d'une frontière ne doit donc pas empêcher le consommateur d'aller faire ses achats en passant la frontière. La protection contre les conditions abusives est privilégiée dans l'ensemble du Benelux. Cette enquête accroît, nous l'espérons, la confiance du consommateur Benelux dans ses achats transfrontaliers.

Un enseignement dans l'optique d'enquêtes futures éventuelles est que les pays se concertent plus fréquemment encore et selon des critères uniformisés sur le choix des entreprises à contrôler.

Sur base de l'expérience très positive de l'enquête commune menée en 2008 les 3 pays ont décidé d'examiner les possibilités d'organiser une nouvelle enquête commune en 2009.

ANNEXES

ANNEXE 1LA BELGIQUE

RAPPORT D'ENQUETE secteur du meuble et des cuisines équipées

Nombre et type d'infractions relevées par rapport au nombre total d'entreprises contrôlées.

1. ANALYSE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE					
Critères NB contrôle réalisé dans 48 commerces		Articles visés	Nombre d'infractions	Nombre d'entreprises en ordre	Pourcentages
1 / 1	Clauses ou de combinaisons de clauses autorisant le vendeur à fixer ou modifier unilatéralement le délai de livraison.	Article 32.4	9	37	24,3%
1 / 2	Clauses ou combinaisons de clauses qui réservent au vendeur le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques essentielles du produit, ou de déterminer unilatéralement si le produit livré est conforme au contrat ou ne laissent pas au consommateur un délai suffisant pour vérifier l'existence de défauts visibles du bien commandé et réceptionné	Articles 32.3 ; 32.5 et 32.13	4	44	9%
1 / 3	Clauses ou combinaisons de clauses qui visent à exonérer le vendeur de sa responsabilité pour non exécution d'une obligation principale telle que la livraison ou de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celles de ses préposés ou mandataires.	Article 32.11	6	42	12.5%
1 / 4	Respect du <u>délai de garantie légal</u> .	Articles 32.7, 32.12 et 94 LPCC Article 1649quater, § 1 ^{er} CC	12	36	25.0%

1/5	Clauses qui ont pour objet d'engager immédiatement et définitivement le consommateur à la signature du contrat alors que le vendeur contracte sous une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté.	Articles 32.1 et 94 LPCC	0	48	0%
1/6	Clauses pénales réciproques et fixées en tenant compte des préjudices susceptibles d'être subis par le vendeur	Articles 32.15 et 32.21	8	40	16.7%
1/7	Clauses pénales fixant des intérêts moratoires en cas de retard fautif dans l'exécution des obligations contractuelles sont réciproques et se réfèrent à un taux légal avec une augmentation éventuelle d'un nombre de points déterminé.	Articles 32.15 et 32.21	7	41	14.6%
1/8	Clauses pénales imposant la déduction d'une indemnité forfaitaire globale dans l'hypothèse du non respect fautif des délais de paiement ne sont pas draconiennes et sont réciproques	Articles 32.15 et 32.21	6	42	12.5%
1/9	Clauses pénales prévoyant le montant des dommages et intérêts dus en cas de résolution du contrat pour inexécution fautive des obligations contractuelles ont un réel caractère indemnitaire des préjudices subis, ne sont pas cumulées avec d'autres clauses pénales pour un même dommage subi et sont réciproques	Articles 32.15 et 32.21	3	45	6.25%
1/10	Cumul éventuel de clauses pénales pour des dommages différents qui introduit un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties	Article 31	3	45	6.25%
1/11	Autre(s) clause(s) abusive(s)	Article 32 LPCC	10	38	20.8%

2. Vérification des folders et autres campagnes publicitaires

Si le vendeur contrôlé se situe dans une région limitrophe, précisez la zone de distribution		Dépliants distribués en Belgique : Non comptabilisés	Dépliants distribués aux Pays Bas : 2	Dépliants distribués au Luxembourg : Non signalés	
Critères		Articles visés	Nombre d'infractions	Nombre d'entreprises en ordre	Pourcentages
NB seulement 38 entreprises ont fait l'objet du contrôle des publicités					
2/1	Publicité = Pratique commerciale trompeuse (qui contient des informations fausses ou susceptibles d'induire le consommateur en erreur, mêmes si factuellement correctes) qui amène le consommateur ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.	Articles 94 /5 et 6	12	26	31.6%
2/2	Omissions trompeuses	94/5 et 7	0	38	0
2/3	Le folder ou autre support publicitaire présente des photos de meubles fictifs, toujours semblables de semaine en semaine et de points de ventes en points de ventes et non disponibles en magasins (photos contractuelles, matériels publicitaires d'agences)	94/5 et 8.6°	0	38	0
2/4	Les publicités annoncent faussement qu'un produit ou un service ne sera disponible que pendant une période très limitée ou qu'il ne sera disponible que sous des conditions particulières pendant une période très limitée afin d'obtenir une décision immédiate et priver le consommateur d'une possibilité ou d'un délai suffisant pour opérer un choix en connaissance de cause.	94/5 et 8.7°	2	36	5.3%

2/5	Utiliser un contenu rédactionnel dans les médias pour faire la promotion d'un produit alors que le vendeur a financé lui-même la campagne, sans l'indiquer clairement dans le contenu ou à l'aide d'images ou de sons clairement identifiables par le consommateur.	94/5 et 8.11°	1	37	2.6%
2/6	Annoncer une liquidation pour cessation d'activité ou pour transformation alors que ni travaux, ni déménagement, ni fermeture ne sont envisagés.	94/5 et 8.14°	2	36	5.3%
2/7	Annoncer aux clients qu'ils recevront un cadeau s'ils se présentent en couple au magasin et refuser d'attribuer le lot si le client refuse de visiter le commerce avec le vendeur, ou attribuer un cadeau d'une valeur nettement inférieure au cadeau présenté en publicité	94/5 et 8.18°	0	38	0
2/8	Dire au consommateur qu'il a gagné un fauteuil, alors que le client doit acheter l'ensemble pour recevoir le dit fauteuil	94/5 et 8.19°	0	38	0
2/9	Autres pratiques commerciales trompeuses	94/5 et 8	3	35	7.9%

3. Vérifications des bons de commande complétés

Critères NB : seules 49 commerces ont fait l'objet du contrôle des bons de commandes		Articles visés	Nombre d'infractions	Nombre d'entreprises en ordre	Pourcentages
3/1/1	Nom ou dénomination, adresse et n° BCE	Art 19.1 AR 30/6/1996	3	46	6.12%
3/1/2	Date et numéro d'ordre du bon de commande	Art 19.2 AR 30/6/1996	5	44	10.2%
3/1/3	Description permettant une identification certaine du produit.	Art 19.3 AR 30/6/1996	5	44	10.2%
3/1/4	Le prix unitaire, la quantité, le prix total	Art 19.4 AR 30/6/1996	6	43	12.2%
3/1/5	Le montant de l'acompte payé	Art 19.5 AR 30/6/1996	0	49	0%
3/1/6	Le montant restant à payer	Art 19.6 AR 30/6/1996	1	48	2.04%
3/1/7	La date ou le délai de la livraison du produit ou de la fourniture du service	Art 19.7 AR 30/6/1996	3	46	6.12%
3/1/8	La signature du vendeur	Art 19.7 AR 30/6/1996	8	41	16.3%
3/3	Echelonnement des paiements sans contrat de crédit sous-jacent	Art. 74 loi du 12/6/1991 relative au crédit à la consommation	2	47	4.08%
3/4	Vérification du mode de paiement des bons de commande de plus de 15.000 €	Loi sur le blanchiment d'argent *	0	49	0%

7. * art. 10ter et art. 23 de la loi du 11/01/1993 modifiée par la loi du 12/01/2004 – interdiction de payer en espèces pour « des articles de grande valeur »

4. Contrôle de l'affichage des prix et des prix pratiqués

Critères		Articles visés	Nombre d'infractions	Nombre d'entreprises en ordre	Pourcentages
4/1	<i>Affichage des prix</i>				
4/1/1	Le prix est indiqué de manière lisible et apparente	Art 2 LPCC	5	53	8.62%
4/1/2	Le prix indiqué est toutes taxes comprises	Art 3 LPCC	0	58	0%
4/2	<i>Réduction de prix</i>				
4/2/1	Annonce d'une réduction de prix selon les prescrits légaux	Art 5 LPCC	8	50	13.8%
4/2/2	La réduction de prix annoncée fait référence à un prix qui n'a pas été pratiqué antérieurement et de façon habituelle dans le même établissement (voir « bons de commandes »)	Art 43 §1er	7	51	12.0%
4/2/3	La date à partir de laquelle le prix réduit est applicable n'est pas indiquée	Art 43,§2	13	45	22.4%
4/2/4	Le vendeur ne peut justifier que le prix de référence a été réellement pratiqué	Art 43,§5	10	48	17.2%

5. Qualification des pratiques commerciales

Critères		Articles visés	Nombre d'infractions	Nombre d'entreprises en ordre	Pourcentages
5/1	Pratiques commerciales trompeuses				
5/1/1	Informations fausses au sujet du prix, de son mode de calcul ou de l'existence d'un avantage spécifique quant au prix	94/6,§1 ^{er} , 2 ^e al.,4 ^o interdites par l'art. 94/5,§1 ^{er}	11	47	19%
5/1/2	Informations fausses quant à l'existence ou la nature du produit	94/6,§1 ^{er} , 2 ^e al.,1 ^o interdites par l'art. 94/5,§1 ^{er}	0	0	0%
5/1/3	Informations fausses quant aux caractéristiques principales du produit	94/6,§1 ^{er} , 2 ^e al., 2 ^o interdites par l'art. 94/5,§1 ^{er}	2	56	3.45%
5/1/4	Informations fausses laissant croire que le vendeur bénéficie d'un parrainage ou d'un appui direct ou indirect	94/6,§1 ^{er} , 2 ^e al.,3 ^o interdites par l'art. 94/5,§1 ^{er}	0	58	0%
5/1/5	Pratique commerciale par lesquelles le vendeurs ne respecte pas les engagements contenus dans le code de conduite de la Navem	94/6,§2,2 ^e al. interdites par l'art. 94/5,§1 ^{er}	0	58	0%
5/1/6	Autres pratiques commerciales trompeuses	94/6,§1 ^{er} , 1 ^{er} al. interdites par l'art. 94/5,§1 ^{er}	3	55	5.17%
5/2	Pratiques commerciales agressives				
5/2/1	Nature et persistance : technique de vente systématique (organisation et spécialisation des vendeurs)	94/10, 1 ^o interdites par l'art. 94/5,§1 ^{er}	1	57	1.72%

5/2/2	Menaces physiques ou verbales (si plaintes)	94/10,2 ^o interdites par l'art. 94/5,§1 ^{er}	0	58	0%
5/2/3	Exploitation en connaissance de cause par le vendeur de tout malheur ou circonstance	94/10,3 ^o interdites par l'art. 94/5,§1 ^{er}	0	58	0%
5/2/4	Obstacle non contractuel payant ou disproportionné, imposé par le vendeur lorsque le consommateur souhaite mettre fin au contrat ou changer de produit ou de service	94/10,4 ^o interdites par l'art. 94/5,§1 ^{er}	0	58	0%
5/2/5	Donner au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu	94/11,1 ^o interdites par l'art. 94/5,§1 ^{er}	0	58	0%
5/2/6	Se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone	94/11,3 ^o	1	57	1.72%
5/2/7	Donner la fausse impression que le consommateur a déjà gagné ou gagnera, moyennant ou non l'accomplissement de formalité, un prix ou un autre avantage, alors que, en fait, <ul style="list-style-type: none"> - soit il n'existe pas de prix ou d'autre avantage équivalent, soit l'accomplissement de la formalité en rapport avec la demande du prix ou d'un autre avantage équivalent est subordonnée à l'obligation pour le consommateur de verser de l'argent ou de supporter un coût	94/11,7 ^o	0	58	0%
5/2/8	Autres pratiques agressives	Art 94/9 interdites par l'art 94/5,§1 ^{er}	0	58	0%

ANNEXE 2 LES PAYS-BAS

Checklist contrôle des conditions générales Enquête Benelux - Aperçu global des infractions

Contrôle des conditions générales			
A contrôler		Articles	
1	Vérifier l'absence de clauses accordant au vendeur/prestataire de services un délai déraisonnablement long ou trop imprécis pour réagir à une offre ou autre déclaration du consommateur ou de clauses accordant au vendeur/prestataire de services un délai de livraison anormalement long ou trop imprécis.	Art. 6:237 sub a en sub e CC	5
2	Vérifier l'absence de clauses privant le consommateur du droit d'exiger la prestation à laquelle le vendeur/prestataire de services s'était engagé ou accordant au vendeur/prestataire de services la faculté de fournir une prestation qui s'écarte substantiellement de celle à laquelle il s'était engagé, sauf si dans ce cas le consommateur est autorisé à résilier le contrat.	Art. 6:236 sub a en 6:237 sub c CC	12
3	Vérifier l'absence de clauses exonérant le vendeur/prestataire de services en tout ou en partie de ses obligations légales de dédommagement.	Art. 6:237 sub f CC	13
4	Vérifier l'absence de clauses contraires aux garanties décrites à l'article 7:6a du CC	Art. 6:233 BW jo 7:6a CC	8

ANNEXE 3 LES PAYS-BAS

Aperçu global des infractions – Listes noire et grise

Contrôle des conditions générales; listes noire et grise Pays-Bas		
	Articles à contrôler	Infractions
1	Liste noire:	
	6:236 préambule et sous a (exclusion du droit au respect du contrat)	12*
	6:236 préambule et sous b (exclusion /limitation du droit de dissolution)	8
	6:236 préambule et sous c (limitation/extension des droits de suspension)	7
	6:236 préambule et sous d	
	6:236 préambule et sous e	
	6:236 préambule et sous f	
	6:236 préambule et sous g	
	6:236 préambule et sous h	
	6:236 préambule et sous i (augmentation de prix)	3
	6:236 préambule et sous j	
	6:236 préambule et sous k (conditions de preuve)	4
	6:236 préambule sous l (exigences de forme)	9
	6:236 préambule et sous m	
	6:236 préambule et sous n (règlement des différends)	2
2	Liste grise:	
	6:237 préambule et sous a	
	6:237 préambule et sous b	
	6:237 préambule et sous c	
	6:237 préambule et sous d	
	6:237 préambule et sous e (délais de livraison trop imprécis ou trop longs)	5*
	6:237 préambule et sous f (exclusion/limitation de la responsabilité)	13*
	6:237 préambule et sous g (exclusion/limitation de la compensation)	1
	6:237 préambule et sous h (conditions de nullité)	1
	6:237 préambule et sous i (dédommagement en cas de cessation du contrat par la contrepartie)	2
	6:237 préambule et sous j	
	6:237 préambule et sous k	
	6:237 préambule et sous l	
	6:237 préambule et sous m	
	6:237 préambule et sous n	

* observées dans la partie commune de l'enquête

ANNEXE 4 LUXEMBOURG

Récapitulatif de l'enquête reprenant le nombre total d'infractions par point à vérifier constatées pour la totalité des magasins contrôlés (30 commerces)

1. ANALYSE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE					
Critères		Articles visés	Nombre d'infractions	Nombre d'entreprises en ordre	Pourcentages
1 / 1	Vérifier l'absence de clauses ou de combinaisons de clauses autorisant le vendeur à fixer ou modifier unilatéralement le délai de livraison. <i>« Les délais de livraison sont uniquement indiqués à titre de renseignement... »</i>	Art. 2 : points 4, 6 (LPC)	6	24	20%
1 / 2	Vérifier l'absence de clauses ou combinaisons de clauses qui réservent au vendeur le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques essentielles du produit, ou de déterminer unilatéralement si le produit livré est conforme au contrat ou ne laissant pas au consommateur un délai suffisant pour vérifier l'existence de défauts visibles du bien commandé et réceptionné <i>« le vendeur n'est pas tenu pour responsable des modifications que le constructeur peut apporter aux modèles », « après la livraison et à l'exception des remarques qui seraient formulées sur le bon de livraison, le vendeur ne sera pas tenu des vices apparents »</i>	Art. 2 : points 7, 11, 14 (LPC)	3	27	10%

1 / 3	<p>Vérifier l'absence de clauses ou combinaisons de clauses qui visent à exonérer le vendeur de sa responsabilité pour non exécution d'une obligation principale telle que la livraison ou de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celles de ses préposés ou mandataires.</p> <p><i>« notre firme ne sera pas tenue pour responsable de dommages intervenus à l'extérieur ou à l'intérieur du bâtiment pendant la livraison ou le montage »</i></p> <p><i>« il est convenu explicitement que les marchandises seront supposées être fournies, réceptionnées et acceptées avant leur expédition. En tout cas, toutes les marchandises voyagent aux risques et périls de l'acheteur, même si le vendeur était tenu exceptionnellement à livrer les marchandises franco »</i></p>	Art. 2 : point 8 (LPC)	3	27	10%
1 / 4	<p>Vérifier le <u>déla</u>i de <u>garantie</u> prévu. (N.B. : 2 ans à partir de la délivrance du bien et non pas de la date de la facture)</p>	Art. 6 (LGC)	3	27	10%
1 / 5	<p>Vérifier que soient éliminées les clauses qui ont pour objet d'engager immédiatement et définitivement le consommateur à la signature du contrat alors que le vendeur contracte sous une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté.</p> <p><i>Ex « Les ventes effectuées par les représentants du vendeur n'engagent sa responsabilité qu'à partir du moment où le cachet de la firme et la signature du gérant auront été apposés »</i></p>	Art. 2 : point 24 (LPC)	1	29	3.3%
1 / 6	<p>Vérifier que la présence de clauses pénales visant l'hypothèse d'une renonciation unilatérale fautive au contrat sont réciproques et fixées en tenant compte des préjudices susceptibles d'être vendus</p>	Art. 1 ^{er} (LPC)	1	29	3.3%

1 / 7	Vérifier que la présence de clauses pénales fixant des intérêts moratoires en cas de retard fautif dans l'exécution des obligations contractuelles sont réciproques et se réfèrent à un taux du marché	Art. 1 ^{er} (LPC)	1	29	3.3%
1 / 8	Vérifier que la présence de clauses pénales imposant la déduction d'une indemnité forfaitaire globale dans l'hypothèse du non respect fautif des délais de paiement ne sont pas draconienne et sont réciproques	Art. 1 ^{er} (LPC)	0	30	0%
1 / 9	Vérifier que la présence de clauses pénales prévoyant le montant des dommages et intérêts dus en cas de résolution du contrat pour inexécution fautive des obligations contractuelles ont un réel caractère indemnitaire des préjudices subis, ne sont pas cumulées avec d'autres clauses pénales pour un même dommage subi .et sont réciproques	Art. 1 ^{er} (LPC)	0	30	0%
1 / 10	Vérifier que le cumul éventuel de clauses pénales pour des dommages différents n'introduit pas un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties	Art. 1 ^{er} (LPC)	0	30	0%
1 / 11	Vérifier si les conditions générales de vente ne contiennent pas <u>d'autre(s) clause(s) abusive(s)</u>	Article 1 ^{er} (LPC)	4	26	13.3%

Référence :

- a. Loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection du consommateur (LPC)
- b. Loi modifié du 21 avril 2004 relative à la garantie de conformité (LGC)