



AVIS

CCE 2021-2220

**Une série de points de discussion
en matière de conditions générales
dans le secteur postal**

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB





**Avis sur une série de points de discussion en matière de
conditions générales dans le secteur postal**

**Bruxelles
28.05.2021**

Table des matières

1. Chapitre 1er. Analyse du marché pour les activités postales	6
1.1 Envois de correspondances	7
1.2 Colis et envois rapides ou express	9
1.3 Autres entreprises actives dans le secteur postal sensu latu	9
2. Chapitre 2. Législation spécifique par secteur	10
2.1 Section 1ère. Conventions internationales.....	11
2.1.1 Service postal universel : Manuel de la Convention UPU.....	11
2.1.2 Transport de colis et Conventions sur le transport de marchandises	11
1. Transport par route : La Convention CMR ne s'applique que si elle est explicitement déclarée applicable	11
2. Transports aérien, ferroviaire, par la mer et par navigation intérieure : application impérative aux modes de transport régis par les conventions respectives	13
3. Rapports entre les différentes conventions	14
Conclusion générale sur l'application des conventions internationales :	15
2.2 Section 2. Législation nationale.....	15
2.2.1 Loi postale.....	15
2.2.2 Application de la législation portant réforme de certaines entreprises publiques économiques	18
2.2.3 Actes de mise en œuvre.....	18
2.2.4 Transport de marchandises : loi du 15 juillet 2013.....	19
2.3 Section 3. Droit international privé : droit applicable	20
3. Chapitre 3. Analyse des points de discussion soumis	21
3.1 Section 1 ^{ère} . Opposabilité des conditions générales.....	21
3.2 Section 2. Clauses de limitation de responsabilité	27
3.2.1 Sous-section 1 ^{ère} Clauses générales d'exonération.....	27
A. Clauses rencontrées	27
B. Analyse de ces clauses	34
I. Transparence des clauses d'exonération.....	34
II. Analyse du contenu des différentes clauses d'exonération	35
A. Hypothèses où l'opérateur limite sa responsabilité	35
(i) Distribution du courrier.....	38
(ii) Envoi de colis.....	38
B. Limitation du dommage ou de l'indemnisation.....	39
1. Limitation au dommage direct	39
2. Charge de la preuve du dommage sur le client	40
3. Limitation légales du montant d'indemnisation.....	41
(i) Envoi de correspondances (service universel)	41
a. Au niveau national :	41
b. Au niveau international	42
(ii) Envoi de colis.....	43
a. Au niveau international	43
b. Au niveau national :	44
3.2.2 Sous-section 2. Responsabilité en cas de retard des envois express	46
3.2.3 Sous-section 3. Limitation de responsabilité en cas d'erreurs dans l'e-tracker.....	50

3.3	Section 3. Les droits l'expéditeur et du destinataire lors des envois	53
3.3.1	Problématique :	53
3.3.2	Analyse	54
	Accès au service client	54
	Juridique du destinataire	54
	1. Relation tripartite	54
	2. Point de vue bpost: relation extracontractuelle	54
	3. Conclusion de la CCS Clauses abusives : lien contractuel	55
3.4	Section 4. Indemnisation en cas de location de boîtes postales	58
4.	Recommandations transport postal	60
	Recommandation 1. Fourniture d'informations sur les conditions contractuelles et les caractéristiques de la prestation de service	60
	Recommandation 2. Clauses d'exonération	60
	Recommandation 3. Responsabilité en cas de retard des envois express	64
	Recommandation 4. Limitation de responsabilité en cas d'erreurs dans l'e-tracker	64
	Recommandation 5. Les droits l'expéditeur et du destinataire lors des envois	65
	Recommandation 6. Indemnités en cas de location de boîtes postales	65

Avis sur une série de points de discussion en matière de conditions générales dans le secteur postal

Par lettre du 3 mai 2019, le Service de médiation pour le secteur postal a saisi la Commission consultative spéciale Clauses abusives (ci-après, CCS Clauses abusives) d'une demande d'avis sur certains points de discussion concernant (l'opposabilité des) les conditions contractuelles qui sont généralement rencontrées dans les dossiers pour lesquels elle intervient. Ces problèmes ont également déjà été abordés dans le Rapport annuel 2017 et le Rapport annuel 2018 du Service de médiation pour le secteur postal.

Comme les instances publiques fédérales, en vertu de l'article XIII.6. du Code de droit économique¹, peuvent également saisir d'une demande d'avis les commissions spéciales au sein du Conseil central de l'économie, la CCS Clauses abusive a pris connaissance de ces points de discussion soumis. Elle émet l'avis suivant après un examen à la lumière des dispositions en matière de clauses abusives.

Les points de discussion soumis ont été présentés par le Service de médiation pour le secteur postal lors d'une réunion préparatoire du 16 juillet 2019 et le Service de médiation a également envoyé une note d'analyse préparatoire de la problématique à la CCS Clauses abusives.

Il s'agit des points de discussion suivants :

- Opposabilité des conditions générales ;
- Responsabilité d'un opérateur postal pour les frais directs ;
- Responsabilité en cas d'erreurs dans l'e-tracker ;
- Les droits de l'expéditeur et du destinataire dans les conditions générales
- Responsabilité en cas de retard des envois express ;
- Indemnités en cas de location de boîtes postales.

La CCS Clauses abusives a décidé, dans son avis, de se limiter aux points indiqués par le Service de médiation.

La CCS Clauses abusives a soumis ses remarques provisoires à BPost qui, en tant que prestataire désigné de services postaux universels, est le plus concerné par les points de discussion soumis ici. BPost a également fourni à la CCS Clauses abusives une note écrite complète dans le cadre de son audition, dans laquelle elle (1) décrit brièvement ses activités, (2) explique plus en détail le cadre juridique des services postaux, et (3) expose sa position sur les 6 points de discussion soulevés. Ces points ont été intégrés dans le présent avis et sont expliqués plus en détail où c'est nécessaire.

Comme BPost est le prestataire du service universel désigné par la loi, cet opérateur est cité nommément dans l'avis, contrairement à la pratique suivie dans les avis publiés par la CCS Clauses abusives.

La CCS Clauses abusives fait également remarquer en guise d'introduction que le champ d'application personnel des dispositions légales sur les clauses abusives est très large et qu'il ne fait aucun doute que les dispositions sur les clauses abusives s'appliquent à la prestation de services entre un

¹En plus de la compétence spécifique de saisine telle que prévue à l'article VI.86, § 2, du Code de droit économique.

opérateur postal et un consommateur. C'est également le cas lorsqu'il s'agit du prestataire du service universel désigné par la loi et du consommateur.

En effet, les dispositions relatives aux clauses abusives s'appliquent à tout contrat conclu entre une entreprise et un consommateur.

La notion "d'entreprise", définie comme toute personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique², à interpréter au sens de la directive sur les clauses abusives³, s'applique en effet indépendamment du caractère public ou privé de l'activité.

Et la notion de "contrat" doit être comprise de manière autonome, à la lumière de la directive sur les clauses abusives, comme un accord entre les parties à un contrat qui produit des effets juridiques⁴. Le fait que la relation soit considérée comme contractuelle ou réglementaire en droit belge n'affecte pas, en principe, l'appréciation des règles relatives aux clauses abusives⁵.

En ce qui concerne le champ d'application matériel, il convient toutefois d'émettre une réserve à l'égard des "clauses contractuelles qui reflètent des dispositions législatives ou réglementaires impératives ainsi que des dispositions ou principes de conventions internationales, dont les États membres ou la Communauté sont parties, notamment dans le domaine des transports"⁶, comme cela sera examiné en détail au Chapitre 2.

Avant de procéder à une discussion sur le fond des six points de discussion, il est indiqué de décrire plus en détail le marché concerné et ensuite de déterminer les dispositions légales spécifiques applicables au service concerné.

² Art. 1.8.39° CDE.

³ Voir à ce sujet la définition de vendeur à l'article 2.c) de la directive 1993/13/CEE du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (*Journal officiel* L 095 du 21/04/1993 p. 0029 – 0034) comme "toute personne physique ou morale qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit dans le cadre de son activité professionnelle, *qu'elle soit publique ou privée*

⁴ Cour de Justice 7 novembre 2019, C-349/18, *Société Nationale des Chemins de Fer Belges (SNCB) contre Mbutuku Kanyeba e.a.*, ECLI:EU:C:2019:936, points 36 et 37.

⁵ Voir déjà CCA 36, 26 novembre 2014, Avis sur les règlements des gestionnaires de réseau de distribution, p. 6.

⁶ Voir art. 1.2. de la directive 1993/13/CEE du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives.

1. Chapitre 1er. Analyse du marché pour les activités postales

Dans la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, les services postaux⁷ sont définis comme des services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux (à l'exception des services prestés par l'expéditeur même).

Les envois postaux sont définis à l'article 2, 7° comme des envois portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux et dont le poids n'excède pas 31,5 k. En plus des envois de correspondance, sont par exemple considérés comme des envois postaux, les livres, catalogues, journaux, périodiques et colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale.

Les envois non adressés ne sont pas considérés comme des envois postaux. Les entreprises qui, par exemple, distribuent de la publicité non adressée ne sont donc pas soumises à la réglementation postale.

Le secteur postal⁸ est scindé en segments (1) l'envoi de correspondances (ci-après, également appelée "courrier transactionnel⁹»), (2) les colis et les envois rapides ou express¹⁰ (ci-après, appelés le « marché des colis ») et la distribution de la presse aux abonnés.

Seul le service d'envois de correspondance et de colis et envois express sont pris en considération dans cet examen des conditions générales.

Une tendance générale à cet égard est que, la part de l'envoi de correspondances, vu la progression de la société numérique, diminue constamment. Ainsi en 2017, en comparaison avec l'année 2010, la part de l'envoi de correspondances dans les activités postales a reculé de 62 % à 45 % et inversement le segment des colis et envois express a connu une augmentation relative du chiffre d'affaires de 33 % en 2010 à 50 % dans le secteur postal global. En 2018, il y a eu une plus faible diminution des envois de correspondance et de ses revenus.¹¹

⁷ 9 février 2018.

⁸ Cette analyse est basée sur la dernière étude disponible de l'IBPT du marché pour les activités postales : « Communication du Conseil de l'IBPT du 23 novembre 2018 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2017 », à consulter via le lien suivant : https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/e4306a676e9892d155e27a39273ae37393c0cea2/Communication_observatoire_postal_2017.pdf.

⁹ BPost déclare que la différence entre les colis "ordinaires" et les colis express, bien que la législation postale nationale et internationale ne contienne pas une définition complète de ce qui constitue un colis express, est qu'un colis express crée une valeur ajoutée pour l'expéditeur grâce, entre autres, à une garantie de délai de livraison. L'IBPT est moins affirmatif en la matière, voir Communication du Conseil de l'IBPT du 23 novembre 2018, *l.c.*, p. 32, note en bas de page 25: « La frontière entre les colis et les envois express est difficile à définir. La prestation d'acheminement des colis incorpore de plus en plus de services qui la rapprochent d'un envoi express (service de traçage des envois, assurance du contenu de l'envoi, délais de livraison, etc.). En outre, de nombreux acteurs proposent les deux types de services à leurs clients. »

¹⁰ Cette notion est utilisée dans le cadre de l'Observatoire du marché des activités postales en Belgique de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (ci-après IBPT). Voir « Communication du Conseil de l'IBPT du 23 novembre 2018 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2017 », p. 19. Il s'agit ici des envois de correspondance expédiés sous la forme de lettre et contenant une communication personnelle. Ces envois de correspondance peuvent être aussi bien de nature administrative (par ex. factures, fiches de paie, etc.) que de nature plus « sociale » (par ex. cartes de vœux, cartes postales, correspondance privée, etc.).

Les envois enregistrés (recommandés et à valeur déclarée) sont également considérés comme faisant partie du courrier transactionnel, ce qui n'est en revanche pas le cas des envois de publipostage (publicité adressée).

¹¹ Voir « Communication du Conseil de l'IBPT du 27 novembre 2019 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2018 », p. 5.

1.1 Envois de correspondances

Pour les envois de correspondance¹², il s'agit dans la grande majorité des cas du courrier administratif et social (96,6%), alors que les envois recommandés ne constituent que 3,7% du volume. Pour les envois de correspondances, il s'agit dans 69%¹³ des cas des courriers égrenés et dans 31% des cas d'envois en nombre. Alors que le volume des envois recommandés a encore augmenté entre 2010 et 2012, il a fortement diminué à partir de 2013. Le courrier administratif et social est encore resté stable jusqu'à 2013, pour ensuite fortement diminuer, surtout les dernières années.

En ce qui concerne les services postaux, une distinction doit être faite entre le service postal universel et le service postal non universel.

Le **service postal universel** comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières et se compose¹⁴ :

- de la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg ;
- de la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux prestés au tarif unitaire jusqu'à 10 kg;
- de la distribution des colis postaux prestée au tarif unitaire et reçus d'autres Etats membres et pesant jusqu'à 20 kg;
- des services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

Comme il ressort de cette énumération, la description matérielle de ce qui est considéré comme un service postal universel est très large et la portée du service universel doit être nuancée dans une certaine mesure. Les services relevant du service postal universel peuvent être prestés par tout un chacun. Ils ne sont pas réservés à Bpost. On peut cependant dire que, pour le prestataire de service universel, le « panier des petits utilisateurs »¹⁵ doit être proposé au « tarif unitaire »¹⁶.

Pour la distribution de lettres dans le cadre du service postal universel, un tiers doit obtenir l'autorisation préalable de l'IBPT. Il existe également un certain nombre d'obligations minimales à respecter, notamment des exigences essentielles (confidentialité, sécurité des réseaux, protection des données, etc.) et le traitement des plaintes.

En outre, la loi du 26 janvier 2018 contient des obligations spécifiques relatives au service postal universel qui ne s'appliquent qu'à bpost en tant que prestataire désigné du service postal universel. Il s'agit des obligations relatives à la fixation des prix, la limitation des prix, aux objectifs de qualité, aux obligations d'information, Ces obligations ne s'appliquent pas aux autres acteurs fournissant des services postaux dans le cadre du service postal universel.

¹²Dans la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, les envois de correspondance sont définis comme « une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement, exceptés les livres, catalogues, journaux et périodiques. »

¹³ Chiffres 2017

¹⁴Voir art. 15, § 1er, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

¹⁵ Décrit comme « un ensemble de services faisant partie du service universel représentatifs pour le particulier et pour le petit utilisateur professionnel », voir art. 18, §1er, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (ci-après loi postale).

¹⁶ Cette notion est définie à l'article 2, 23°, de la loi postale comme les services postaux dont le tarif est établi dans les conditions générales du prestataire du service universel pour les envois postaux individuels.

Ce qui sort de ces limites de poids concerne donc **les services postaux non universels**, tels que les envois adressés en dehors des limites de poids du service universel (2 kg pour les lettres, les publicités adressées, les journaux et périodiques - 10 kg pour les colis et 20 kg pour les colis provenant d'autres États membres).

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, la distribution de grandes quantités de colis (« bulk parcels ») ne relève pas du service universel.

Quel que soit le poids des envois, les services postaux et les envois postaux à valeur ajoutée, tels que les services express, sont également exclus du service universel.

Le « service postal » tel que défini dans la loi postale a donc un très large champ d'application et comprend donc grosso modo tous les services de poste express ou de poste rapide¹⁷.

Service universel : autorisations

Bpost a initialement été désignée jusqu'au 31 décembre 2018 comme fournisseur du service universel. Bpost continuera ensuite à fournir le service universel sur la base d'un contrat de gestion conclu avec l'État pour une période de cinq ans, soit jusqu'au 31/12/2023¹⁸.

Cela signifie que bpost est tenue de garantir le service postal universel sur l'ensemble du territoire à une qualité déterminée et à un prix abordable.

D'autres entreprises peuvent également fournir des services postaux universels, mais la distribution de lettres, en recommandé ou non, dans le cadre du service universel est soumise à l'autorisation préalable de l'IBPT.

En plus de Bpost, Mosaïc SPRL (TB-Post) disposait également d'une autorisation de fournir des services d'envois de correspondances sur la majeure partie du territoire national et des services de lettres recommandées sur tout le territoire¹⁹. La dernière entreprise citée, Mosaïc SPRL (TBC-Post), a cependant été déclarée en faillite le 16 décembre 2019.

D'un point de vue économique, il faut faire une distinction entre, d'une part, l'envoi de correspondances, où il s'agit plutôt d'une communication qui est acheminée ou remise²⁰, et, d'autre part, le transport de colis, où l'accent est plutôt mis sur l'objet transporté.

¹⁷ Voir S. DE SCHREVEL, A. DE STREEL, "Le service public post en Belgique, dans RDNI-TRNI 2016/1, (23), 24.

¹⁸ Article 14, §§ 1er et 2, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

¹⁹ IBPT, Communication du Conseil de l'IBPT du 23 novembre 2019 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2017, p. 22. En outre, il existe deux autres entreprises qui disposent d'une autorisation pour fournir des services d'envoi de correspondances relevant du service universel, à savoir Glejoir SPRL, pour fournir des services d'envoi de correspondances (sans envois recommandés) sur le territoire de la commune de Dilsen-Stokkem (numéro postal 3650), et SPAN Diffusion, qui dispose d'une autorisation pour fournir des services d'envois publicitaires dans les 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

²⁰ Voir la définition des envois de correspondance dans la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, article 2, 8°: « envois de correspondance » : une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement, exceptés les livres, catalogues, journaux et périodiques.

1.2 Colis et envois rapides ou express

En ce qui concerne les colis, où il s'agit dans 35 % des cas de colis nationaux, 35 % d'envois internationaux sortants et 30 % d'envois internationaux entrants, 9 opérateurs détiennent une part de marché supérieure à 5 %, dont BPost (35-40%), United Parcel Service (UPS), DPD (Belgium) NV, GLS Belgium NV et Post NL étant les principaux opérateurs²¹. Lors de l'analyse des services des colis et services express, il faut également tenir compte des différents segments de clientèle sur lesquels les opérateurs se concentrent. Ainsi, les opérateurs tels que UPS se concentreront principalement sur le segment B2B, alors que bpost est un acteur plus important sur les segments B2C et C2X²².

1.3 Autres entreprises actives dans le secteur postal sensu lato

Indépendamment de ces deux grandes catégories, nous pouvons également signaler qu'il existe également lesdits « consolidateurs » qui rassemblent, tant pour l'envoi de correspondances que pour les colis, le courrier ou les colis de leurs clients et qui, vu le volume plus important, peuvent obtenir de meilleurs prix auprès d'un propre opérateur. Il s'agit, par exemple, de sociétés comme Easypost, qui sont toutefois davantage axées sur le traitement du courrier d'entreprises que sur le courrier ou les colis privés.

Ensuite, DHL Parcel a, par exemple, également un partenariat avec Bpost, dans le cadre duquel Bpost s'occupe de la livraison en Belgique et DHL Parcel de la livraison aux Pays-Bas https://corporate.bpost.be/media/press-releases/2018_2/2018-05-30?sc_lang=nl-be.

²¹ Il s'agit ici de la part de marché sur la base du volume dans le segment des envois express et des colis 2017, voir IBPT, Communication du Conseil de l'IBPT du 23 novembre 2018 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2017, p. 36: https://www.bipt.be/public/files/nl/22259/E-Commerce_FR.pdf IBPT, Communication du Conseil de l'IBPT du 23 novembre 2019 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2017, p. 32, en revoyant à https://www.bipt.be/public/files/nl/22259/E-Commerce_FR.pdf

²² Cela signifie "Consumer & Small Business Parcels Services", donc les services de courrier aux consommateurs et petites entreprises.

2. Chapitre 2. Législation spécifique par secteur

Comme l'indique expressément l'article 1.2. de la directive concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs²³, les clauses contractuelles qui reflètent des dispositions législatives ou réglementaires impératives ainsi que des dispositions ou principes des conventions internationales, dont les États membres ou la Communauté sont partis, *notamment dans le domaine des transports*, ne sont pas soumises à cette directive.

Il convient donc d'abord de vérifier dans quelle mesure les conventions internationales réglementent le transport du courrier et le transport international de marchandises.

Ensuite, il convient également de tenir compte des dispositions légales nationales spécifiques applicables au transport du courrier. Les clauses contractuelles qui reprennent ce qui est prévu par la loi ne peuvent pas non plus être examinées quant au fond en ce qui concerne leur illégitimité, car on peut présumer que le législateur a tenu dûment compte des intérêts des différentes parties concernées lors de l'élaboration d'une réglementation légale²⁴.

En ce qui concerne l'exception de l'article 1.2. de la directive sur les clauses abusives, la Cour de Justice a souligné dans de nombreux arrêts que l'article 1er, paragraphe 2, en tant qu'exception à l'objectif de protection des consommateurs contre les clauses contractuelles abusives, doit être interprété de manière stricte²⁵.

Cela implique notamment que seule la matière réglementée²⁶ par ces dispositions obligatoires est exclue.

Cette exclusion est justifiée par le fait que l'on admet que le législateur national a établi un équilibre entre tous les droits et obligations des parties à certains contrats, équilibre que le législateur de l'Union a expressément souhaité maintenir²⁷. En ce qui concerne l'application des conventions internationales en matière de transport, cette exception est logiquement dictée par le besoin d'application uniforme d'un service par définition transnational.

Si les situations ne sont pas régies par Convention, ni par le droit belge, alors bien sûr la liberté contractuelle s'applique, à condition que les clauses du contrat ne soient pas abusives. À cet égard, il convient de se référer aux règles spécifiques de droit international privé relatives au droit applicable dans les contrats de transport.

²³ Directive 1993/13/CE du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, JOUE 21 avril 1993, n° L 95/29 et suivants

²⁴ Voir à ce sujet également le considérant 13 de la directive clauses abusives

²⁵ Voir dans ses arrêts du 10 septembre 2014, Kušionová, C-34/13, EU:C:2014:2189, point 77, et 20 septembre 2018, OTP Bank en OTP Faktoring, C-51/17, EU:C:2018:750, point 54 et la jurisprudence qui y est citée; arrêt du 20 septembre 2017, Andriuc e.a., C-186/16, EU:C:2017:703, points 27 et 31 et la jurisprudence qui y est citée; arrêt Microkasa, C-779/18 du 26 mars 2018, Mikrokasa S.A., Revenue Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty, ECLI:EU:C:2020:236, n° 52.

²⁶ Arrêt OTP Bank, C-57/17, nos 65-70 et deuxième dispositif.

²⁷ CJUE, 7 août 2018, Banco Santander et Escobedo Cortés, C-96/16 et C-94/17, EU:C:2018:643, point 43.

2.1 Section 1ère. Conventions internationales

2.1.1 Service postal universel : Manuel de la Convention UPU

Il convient d'abord de tenir compte du Manuel de la Convention de l'Union postale universelle (UPU). Ce "Convention Manual" contient les dispositions de la "Universal Postal Convention" (la Convention postale universelle)²⁸ telle qu'elle a été revue en 2016 lors du Congrès d'Istanbul²⁹, du Règlement tel que revu par le Postal Operations Council (POC) lors de ses séances en 2017 et des commentaires formulés par le Bureau international. On peut en particulier souligner la "Section VI. Liability".

Les dispositions de cette Convention s'appliquent au service universel relatif à la distribution du courrier (envoi de correspondances et envois recommandés). Les clauses de protection relatives à la Convention UPU sur la responsabilité ne s'appliquent donc qu'au fournisseur désigné, en l'occurrence Bpost. La responsabilité ne s'applique qu'aux envois recommandés, aux objets de valeur déclarée et aux colis postaux. Il s'agit de la responsabilité en cas de perte ou de dommage³⁰.

2.1.2 Transport de colis et Conventions sur le transport de marchandises

1. Transport par route : La Convention CMR ne s'applique que si elle est explicitement déclarée applicable

Comme indiqué, le Manuel de la Convention UPU ne s'applique qu'à l'opérateur ou au fournisseur désigné, en l'occurrence Bpost et seule y est réglée l'hypothèse de perte/détérioration du courrier.

La question qui se pose ensuite est de savoir si les services de courrier-colis sont couverts par les traités internationaux relatifs au transport « traditionnel » de marchandises par route ou par air, ou s'ils s'en distinguent, en revanche, de par leurs caractéristiques spécifiques.

En ce qui concerne le transport de marchandises par route, il faut en principe tenir compte de la Convention CMR³¹.

La Convention CMR régit *de manière impérative*³² tout contrat de transport de marchandises par route à titre onéreux au moyen de véhicules, lorsque le lieu de la prise en charge de la marchandise et le lieu prévu pour la livraison, tels qu'ils sont indiqués au contrat, sont situés dans deux pays différents, dont l'un au moins est un pays contractant. Il en est ainsi quels que soient le domicile et la nationalité des parties.

²⁸<https://www.upu.int/UPU/media/upu/files/UPU/aboutUpu/acts/manualsInThreeVolumes/actInThreeVolumesManualOfConventionMaj1En.pdf> Aux pages 100 à 104 du *manual* (ou page 140 du document pdf) se trouve le régime de responsabilité dans les articles 22 et 23.

La Convention postale universelle a également été publiée au Moniteur belge du 23 mars 2018. Voir http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2016091422&table_name=loi et http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2012101116&table_name=loi. La version la plus récente de la Convention postale universelle (2019) n'a pas encore été publiée au Moniteur belge.

²⁹ La Convention postale universelle a été approuvée par la loi du 10 août 1998 portant assentiment aux Actes internationaux suivants : 1. Cinquième Protocole additionnel à la Constitution de l'Union postale universelle; 2. Règlement général de l'Union postale universelle, et Annexe; 3. Convention postale universelle, et Protocole final; 4. Arrangement concernant les colis postaux, et Protocole final; 5. Arrangement concernant les mandats de poste; 6. Arrangement concernant le service des chèques postaux; et 7. Arrangement concernant les envois contre remboursement; faits à Séoul le 14 septembre 1994, *M.B.* 18 août 1999.

³⁰ Dans la Convention UPU, aucune responsabilité n'est constatée pour l'hypothèse de livraison tardive.

³¹ Convention du 19 mai 1956 relative au contrat de transport international de marchandises par route, *M.B.* du 8 novembre 1962, entrée en vigueur, 1^{er} mars 1962.

³² Voir art. 41 Convention CMR, où est nulle et de nul effet toute stipulation qui, directement ou indirectement, dérogerait aux dispositions de la présente Convention.

Cette Convention est importante non seulement dans les situations où les parties se trouvent dans deux pays différents (avec au moins un pays qui a ratifié la Convention), mais également car elle est rendue applicable par la loi aux situations nationales. L'article 51, § 1er, de la loi relative au transport de marchandises par route³³ prévoit en effet que les dispositions de la Convention CMR sont également applicables au transport national de marchandises par route. Les dispositions de la Convention CMR ne s'appliquent cependant pas au transport de courrier dans le cadre du service universel³⁴.

Dans un arrêt du 8 novembre 2004, la Cour de cassation³⁵ a cependant jugé que l'application de la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route ("Convention CMR")³⁶ exige que, conformément à l'article 1er de cette Convention, le contrat indique expressément qu'il couvre le transport par route³⁷. Si cela n'est pas expressément stipulé dans le contrat et ne ressort pas non plus des circonstances de l'affaire que les parties visaient un transport par route, la Convention CMR ne s'applique pas. Afin que les dispositions (impératives) de la Convention CMR s'appliquent tant au niveau transnational que national en vertu de l'article 51, §1er de la loi relative au transport de marchandises par route, il est donc requis que le contrat mentionne expressément que le transport se fait au moyen de véhicules. Les cours et tribunaux exigent dès lors *de facto* l'impossibilité d'utiliser un autre mode de transport³⁸.

Compte tenu de cette jurisprudence, l'importance de cette Convention a donc fortement diminué. Selon BPost, interrogé en la matière, la CMR s'applique au transport de colis en général, lorsque l'expéditeur est par exemple une société qui transporte des colis pour des consommateurs, généralement à destination de pays voisins. En vertu de l'article 51 de la loi relative au transport de marchandises par route, la CMR s'applique également aux transports nationaux.

BPost rappelle cependant à cet égard que l'offre de colis de bpost pour les consommateurs se compose presque exclusivement³⁹ de colis qui font partie du service postal universel. Les colis commerciaux que bpost propose sous contrat aux clients professionnels sont en revanche soumis au droit du transport et en particulier à la Convention CMR.

En termes de responsabilité pour les pertes, les dommages et les retards, la Convention CMR est stricte. La Convention CMR établit, entre autres, la responsabilité principale du transporteur pour les pertes ou dommages aux marchandises survenant entre le moment où il prend en charge les marchandises et le moment de la livraison et pour tout retard de livraison⁴⁰. Des limites sont

³³ Loi du 15 juillet 2013 relative au transport de marchandises par route et portant exécution du Règlement (CE) no 1071/2009 du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009 établissant des règles communes sur les conditions à respecter pour exercer la profession de transporteur par route, et abrogeant la Directive 96/26/CE du Conseil et portant exécution du Règlement (CE) no 1072/2009 du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009 établissant des règles communes pour l'accès au marché du transport international de marchandises par route, *M.B.* 18 février 2014, entrée en vigueur, 1er septembre 2014.

³⁴ Art. 51. § 3, de la loi relative au transport de marchandises par route.

³⁵ Cass. 8 novembre 2004, n° C.03.0510.N,*T.B.H.* 2005/5, p. 512 et suivantes, avec note M. GODFROID, "Wie is wegvervoerder?", dans *ETL* 2006, p. 228 et suivantes"; voir pour une discussion plus étendue dans A. POELMANS, '[Vervoersrecht – 1976-2012. Multimodaal vervoer](#)' *Tijdschrift voor Privaatrecht*, vol. 3, 2013, (pp. 2335-2422), n° 6. DE WIT, R

³⁶ Pour la définition du véhicule, l'article 1.2 de la Convention CMR fait référence aux automobiles, aux véhicules articulés, aux remorques et aux semi-remorques tels qu'ils sont définis à l'article 4 de la Convention sur la circulation routière en date du 19 septembre 1949. Les coursiers à moto en font partie, les coursiers à vélo n'en feraient pas partie.

³⁷ "L'application de la Convention du 19 mai 1956 relative au contrat de transport international de marchandises par route (C.M.R.) requiert l'existence d'un contrat qui a pour objet le transport de marchandises par route; cette condition n'est pas remplie lorsque le contrat ne détermine pas le mode de transport et qu'il ne ressort pas davantage des circonstances de la cause que les parties envisageaient un transport par route. »

³⁸ Voir p. ex. Anvers 31 octobre 2011, 2010/AR/875, *NV DPD Belgium / P.J.Timmermans*, *ETL* 2013, 82; Anvers 30 januari 2012, 2010/AR/1670, *TNT express NV/ Alante Europe NV e.a.*, *NjW* 2012, 510, note W. Verheyen.

³⁹ En dehors du produit spécifique 'bpack world express'.

⁴⁰ Voir en particulier les articles art. 17 à 20 de la Convention CMR.

également fixées en cas de perte ou de vol⁴¹, ainsi qu'en cas de retard, si le titulaire du droit prouve qu'un dommage a été causé⁴².

Comme on le verra plus loin dans la discussion, on peut déjà noter maintenant que les limites de responsabilité, en d'autres termes les montants auxquels le transporteur est tenu en cas de responsabilité, tant pour la perte ou le vol que pour le retard, sont cependant faibles. En cas de perte totale ou partielle des marchandises, l'indemnité ne peut pas dépasser 8,33 droits de tirage spéciaux (DTS)⁴³ par kilogramme de marchandises perdues⁴⁴. En cas de retard, sauf en cas de déclaration de la valeur des marchandises ou de preuve d'un intérêt spécial à la livraison, conformément aux articles 24 et 26 de la Convention CMR, le transporteur est uniquement tenu de payer une indemnité ne dépassant pas le prix du transport si l'ayant droit prouve qu'un dommage en a résulté⁴⁵. Des limites sont également fixées en cas d'avarie : en cas d'avarie de l'ensemble de l'envoi, le montant que l'intéressé aurait atteint en cas de perte totale, et en cas de dommages partiels de l'envoi, le montant qu'il aurait atteint en cas de perte de la partie diminuée de valeur⁴⁶.

2. Transports aérien, ferroviaire, par la mer et par navigation intérieure : application impérative aux modes de transport régis par les conventions respectives

En sus de la Convention CMR qui porte sur le transport routier, certaines conventions spécifiques sont également d'application en fonction du mode de transport. Dans le cadre des services de transport express ou du transport de colis, dans la pratique, c'est surtout du transport aérien qu'il se soucie, lequel relève de la convention de Montréal⁴⁷ qui remplace majoritairement la Convention de Varsovie relative au transport aérien⁴⁸. Il y a aussi la COTIF-CIM (Convention relative aux transports internationaux ferroviaires⁴⁹), la Convention de La Haye-Visby pour le transport maritime⁵⁰ et Convention de Budapest relative au contrat de transport de marchandises en navigation intérieure (CMNI) établie à Budapest le 22 juin 2001⁵¹.

L'application de la convention CMR (article 1^{er}) nécessite que soit conclu un contrat stipulant de manière expresse le transport par route comme mode de transport (« critère contractuel »), tandis que la Convention de Montréal (et celle de Varsovie) s'applique dès que le transport s'effectue de facto par voie aérienne⁵² (« critère factuel »).

Les limites de responsabilité prévues par la Convention de Montréal et applicables en cas de destruction, perte, avarie ou retard des marchandises est également limitée de manière impérative, en vertu de l'article 23.3, au montant de 19 droits de tirage spéciaux par kilogramme⁵³, sauf déclaration

⁴¹ Art. 23.1. à 23.4. Convention CMR.

⁴² Art. 23.5. et 23.6. Convention CMR.

⁴³ En date du 16 septembre 2020, 1 DTS vaut 1,193 euro.

⁴⁴ Art. 23.3. Convention CMR.

⁴⁵ Art. 23.5. Convention CMR.

⁴⁶ Art. 23.6. Convention CMR.

⁴⁷ Convention du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, M.B. 28 avril 2004. Voir chapitre 3 concernant la responsabilité du transporteur et l'étendue de la réparation du dommage.

⁴⁸ En tout état de cause, la Convention de Montréal prévaut (voir art. 55 de la Convention de Montréal). Toutefois, si par exemple aucune des parties n'avait signé la Convention de Montréal, la Convention de Varsovie s'appliquerait.

⁴⁹ Pour une version à jour, consultez le SPF Mobilité: https://mobilit.belgium.be/sites/default/files/resources/files/00_introduction_rid2019.pdf

⁵⁰ Voir via <https://www.jus.uio.no/lm/sea.carriage.hague.visby.rules.1968/doc.html>

⁵¹ M.B. 10 octobre 2008, entrée en vigueur le 2 décembre 2008.

⁵² Article 1^{er}, § 1^{er}, de la Convention de Varsovie et de la Convention de Montréal.

⁵³ Jusqu'il y a peu, c'était 17 droits de tirage spéciaux. Ce chiffre est maintenant passé à 19. Les droits de tirage spéciaux ou Special Drawing Rights (SDR) se basent sur une composition de plusieurs systèmes monétaires de premier plan et tiennent compte de l'importance relative de ceux-ci. Depuis le 1^{er} décembre 2015, il s'agit d'une composition pondérée comprenant le

spéciale sur l'importance de la livraison faite par l'expéditeur au moment du dépôt du colis au transporteur et contre paiement d'un tarif éventuellement majoré. Dans ce cas-là, le transporteur est tenu de payer jusqu'à concurrence du montant déclaré, à moins qu'il ne prouve que ce montant dépasse les intérêts réels de l'expéditeur lors de la livraison.

3. Rapports entre les différentes conventions

Les rapports entre la Convention CMR (lorsqu'elle est déclarée d'application) et les conventions spécifiques en matière, en particulier lorsque le transport est multimodal, ne sont finalement pas si clairs. Notons qu'à l'époque, une « convention multimodale » a été négociée mais qu'elle n'est jamais entrée en vigueur⁵⁴.

Concernant le transport aérien, l'article 38 de la Convention de Montréal stipule qu'en cas de transport intermodal effectué en partie par air et en partie par tout autre moyen de transport, les dispositions de la convention ne s'appliquent qu'au transport aérien. La responsabilité en cas de destruction, perte ou avarie des marchandises est étendue si un autre transport est effectué en vue de chargement, livraison ou transbordement, en exécution d'un contrat de transport aérien. Dans cette hypothèse, tout dommage est présumé, sauf preuve du contraire, résulter d'un fait survenu pendant le transport aérien⁵⁵.

L'article 38, alinéa 2, de la Convention de Montréal stipule ensuite qu'aucune dérogation aux dispositions relatives au transport aérien en cas de transport intermodal n'est autorisée: « Rien dans la présente Convention n'empêche les parties, dans le cas de transport intermodal, d'insérer dans le titre de transport aérien des conditions relatives à d'autres modes de transport, à condition que les stipulations de la présente Convention soient respectées en ce qui concerne le transport par air. »

Il existe également une disposition similaire dans le cas du transport ferroviaire : l'article 1^{er}, § 3 et § 4 de la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires prévoit que la COTIF-CIM s'applique tant dans le cas d'un contrat de transport ferroviaire que lorsque le mode de transport n'est pas spécifié pour le transport national complémentaire. En cas de transport multimodal principalement effectué par le rail mais aussi, par exemple, en cas de transport intégré, où la livraison du colis au départ des centres de distribution urbaine peut s'effectuer à pied ou à vélo, les dispositions relatives à la responsabilité en matière de transport ferroviaire restent donc aussi d'application⁵⁶.

[dollar américain](#), l'[euro](#), le [yuan](#) chinois, le [yen](#) japonais et de la [livre sterling](#) britannique. La valeur actuelle du DTS est publiée sur le site Web du FMI. Le 16 septembre 2020, le DTS s'élevait à 1,193 euros.

⁵⁴Voir W. Verheyen et M. DE MAN, «e-commerce en schade bij bezorging», in *T.P.R.*2016/2-3, (579), 651.

⁵⁵Art. 18.4. Convention de Montréal.

⁵⁶Voir W. Verheyen et M. DE MAN, «e-commerce en schade bij bezorging», in *T.P.R.*2016/2-3, (579), 643.

Conclusion générale sur l'application des conventions internationales :

En ce qui concerne la distribution du courrier, il y a lieu de prendre en compte les dispositions du Manuel de la Convention de l'UPU, cette convention s'appliquant au service universel en matière de distribution de courrier et à Bpost, le fournisseur désigné en Belgique. Le Manuel de la Convention de l'UPU régit uniquement la responsabilité en matière d'envois recommandés, d'envoi à valeur déclarée et de colis postaux. Il s'agit d'un règlement de la responsabilité en cas de perte et/ou avarie, et non en cas de retard.

Pour les entreprises tombant hors du champ d'application du Manuel de la Convention de l'UPU et ne se consacrant donc pas à la distribution du courrier mais plutôt au transport express, il y a lieu de prendre en compte les conventions internationales relatives au transport de marchandises. Il convient de noter que, selon de la jurisprudence belge, la Convention CMR est déclarée applicable uniquement s'il est expressément stipulé dans le contrat que le transport s'effectuera *par route, au moyen de véhicules*. La jurisprudence belge est peu encline à considérer que la Convention CMR s'applique implicitement. Si la Convention CMR ne s'applique pas, la liberté contractuelle, éventuellement corrigée par les dispositions en matière de clauses abusives, est d'application.

Toutefois, en ce qui concerne le transport aérien et ferroviaire, il faut de tenir compte des dispositions impératives de la Convention de Montréal et de la COTIF-CIM pour le trajet effectué dans les airs ou sur le rail.

2.2 Section 2. Législation nationale

2.2.1 Loi postale

La loi sur les services postaux du 26 janvier 2018 (ci-après la « loi postale »)⁵⁷ constitue majoritairement la transposition des directives européennes en la matière, notamment la troisième directive postale, la directive 2008/67/CE du, la directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement complet du marché intérieur des services postaux dans la Communauté⁵⁸.

- Service universel : licence et conditions

La loi postale régit les conditions à remplir pour obtenir une licence de fourniture du service universel⁵⁹. Le service postal universel concerne tant sur les services nationaux et que sur les services transfrontières.

La fourniture du service universel comporte un certain nombre d'obligations en termes d'accessibilité, d'étendue, de continuité du service et d'abordabilité des tarifs pratiqués⁶⁰. Il existe également des règles spécifiques en matière d'augmentation tarifaire (approbation de l'IBPT⁶¹, augmentation maximale⁶²) pour ce que l'on appelle le « panier des petits utilisateurs » (un ensemble de services faisant partie du service universel représentatifs pour le particulier et pour le petit utilisateur professionnel)⁶³.

⁵⁷ M.B. 10 février 2018.

⁵⁸ JO L 52 du 27 février 2008, p. 3-20.

⁵⁹ Art. 15, §1^{er}, loi postale.

⁶⁰ Voir les articles 16 et 17 de loi postale.

⁶¹ Art. 18, § 2, loi postale.

⁶² Art. 19, § 1^{er}, loi postale.

⁶³ Art. 19, § 1^{er}, loi postale.

Les conditions supplémentaires (par exemple les tarifs, les délais) dans lesquelles ce service universel doit être fourni sont fixées dans un contrat de gestion conclu entre l'État fédéral et le titulaire de la licence⁶⁴ (aujourd'hui BPost).

Enfin, des règles spécifiques s'appliquent quant à la reprise et à l'imputation des obligations de service universel dans la comptabilité et le calcul des coûts liés aux obligations de service universel⁶⁵.

- Obligations en matière d'information et de transparence

La loi postale contient également, conformément à l'article 6 de la première directive postale⁶⁶, un certain nombre de dispositions relatives à l'échange transparent d'informations, relatives au comportement correct entre les prestataires de services postaux dans le cadre des services relevant du service universel, relatives aux éléments de l'infrastructure postale nécessaires au développement des activités postales⁶⁷, et relatives à la consultation par l'IBPT du secteur afin de garantir des conditions de concurrence équitables.

L'article 11, §1^{er}, de la loi postale exige du prestataire du service universel qu'il fournisse aux utilisateurs des informations précises, actualisées et complètes sur les produits et services faisant partie du service universel. L'article 11, § 2, énumère plus particulièrement les informations à fournir, notamment les conditions concernant l'offre et la prestation des services, qui doivent être rendues accessibles par le prestataire du service universel aux utilisateurs dans les bureaux de poste.

L'article 12, §1^{er}, stipule que les informations relatives à l'accès au service, au tarif, au niveau de qualité, au régime de responsabilité et à la procédure de réclamation doivent pouvoir être formulées oralement. Les caractéristiques d'un produit doivent pouvoir être énumérées.

Comme c'est généralement le cas pour les services homogènes dans le cadre du Code de droit économique, le prestataire du service universel doit également afficher de manière claire et lisible les tarifs principaux en vertu de l'art. 12, § 2, de la loi postale⁶⁸.

Le prestataire du service universel fournit également dans tous les bureaux des brochures détaillant, par produit ou service faisant partie du service universel appartenant au panier des petits utilisateurs visé à l'article 19, § 1^{er}, les conditions d'accès, les tarifs de base, les réductions, les suppléments standards, les règles relatives à la responsabilité et la procédure de réclamation, et mentionnant le nom et l'adresse de son siège principal.

Enfin, l'article 12, § 3, de la loi postale stipule que toute modification apportée aux conditions d'offre des produits et services doit être portée à la connaissance des utilisateurs avant son entrée en application.

- Combinaison des obligations spécifiques en matière d'information et de transparence en vertu de la réglementation en matière de clauses abusives.

⁶⁴ Voir art. 14, 2 et § 4 loi postale.

⁶⁵ Articles 20 et 21 Loi postale.

⁶⁶ Directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux communautaires et l'amélioration de la qualité du service, JO L 15 du 21.1.1998, p. 14-25.

⁶⁷ Art. 9, § 1^{er} et suiv. loi postale.

⁶⁸ Art. VI.3 § 2 du CDE et articles 13 à 15 de l'AR du 30 juin 1996 relatif à l'indication des prix des produits et services et aux bons de commande.

Comme c'est le cas dans d'innombrables autres directives sectorielles⁶⁹, il existe donc aussi des exigences spécifiques en matière d'information précontractuelle en plus de l'exigence générale de transparence en vertu de la directive sur les clauses abusives. La question qui se pose donc est celle des rapports entre ces deux exigences. Cette question occupe une place centrale dans le premier point de discussion, qui porte sur l'opposabilité des conditions générales ; elle y est abordée en détail. Dans ce chapitre introductif, on peut déjà relever que la Cour de justice interprète l'obligation de transparence de manière si large que cela revient à la considérer comme une obligation d'information positive⁷⁰.

En ce qui concerne les rapports entre la directive sur les clauses abusives d'une part et les directives et législations sectorielles d'autre part, toutes ces normes – dont il faut voir le champ d'application des dispositions, surtout en raison de l'objectif central – seront généralement cumulatives. Il y a lieu de garder à l'esprit, comme l'indiquent les orientations de la Commission européenne⁷¹ basées sur la jurisprudence de la Cour de justice, qu'on ne peut exclure, dans cette législation, l'application de la directive sur les clauses abusives que si cela est stipulé de manière expresse⁷². Ici, ce n'est pas le cas non plus, compte tenu des objectifs centraux des directives postales d'achèvement complète du marché intérieur pour les services postaux de la Communauté⁷³. Le 58^e considérant de la troisième directive postale fait expressément d'ailleurs référence à l'exigence de conformité avec l'acquis communautaire :

« La présente directive est compatible avec les autres instruments de droit communautaire relatifs aux services. En cas de conflit entre une disposition de la présente directive et une disposition d'un autre instrument de droit communautaire, notamment la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur, la disposition de la présente directive prévaut et s'applique intégralement au secteur postal. »

En ce qui concerne la combinaison des obligations spécifiques d'information précontractuelle avec l'obligation générale de transparence de la directive sur les clauses abusives, le même principe s'applique : les obligations sont normalement cumulatives. De plus, la question de savoir si un vendeur a satisfait aux exigences sectorielles constitue souvent un élément important dans l'évaluation du respect des exigences de transparence en vertu de la directive sur les clauses abusives⁷⁴. Toutefois, compte tenu de l'applicabilité parallèle de la directive sur les clauses abusives et de la législation

⁶⁹ Par exemple, la directive sur le crédit à la consommation (directive 2008/48/CE, JO L 133 du 22.5.2008, p. 66), la directive sur le crédit hypothécaire, directive 2014/17/UE, JO L 60 du 28.2.2014, p. 34, le règlement (CE) n° 1008/2008 relatif aux services aériens, JO L 293 du 31.10.2008, p. 3, les directives 2009/72/CE (200) et 2009/73/CE (201) concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel, JO L 211 du 14.8.2009, pp. 55 et 94, le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, JO L 315 du 3.12.2007, p. 14-41.

⁷⁰ H.-W. MICKLITZ & N. REICH, „The court and sleeping beauty: the revival of the Unfair Contract Terms Directive (UCTD)”, *CML Review*, 2014, nr. 51, (771-808), 786-787.

⁷¹ Communication de la Commission – Orientations relatives à l'interprétation et à l'application de la directive 93/13/CEE du Conseil concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs JO C 323 du 27.9.2019, p. 4-92, voir C 323/16.

⁷² Affaire C-290/16 Air Berlin, points 45 et 46

⁷³ C'est ce qu'il ressort du titre de la 3^{ème} directive postale : Directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté, JO L 52 du 27.2.2008, p. 3-20. Cela ressort également des 16 considérants introductifs de cette troisième directive postale.

⁷⁴ La Cour a ainsi souligné, par rapport à la législation de l'UE en matière de crédit à la consommation, l'importance de fournir aux emprunteurs toutes les informations susceptibles d'avoir un rapport avec le montant de leurs dettes (et donc l'importance de présenter les coûts totaux du crédit sous la forme d'une formule mathématique unique). CJUE 20 septembre 2018, EOS KSI Slovensko s.r.o./Ján Danko et Margita Danková, C-448/17, ECLI:EU:C:2018:745, en particulier le point 3 du dispositif, ainsi que les points 63-68, à la suite de l'affaire C-76/10 Pohotovos, en particulier les points 68-77. Communication de la Commission – Orientations relatives à l'interprétation et à l'application de la directive 93/13/CEE du Conseil concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs JO C 323 du 27.9.2019, p. 4-92, voir C 323/28.

sectorielle, le respect de ces instruments n'implique pas automatiquement le respect de toutes les exigences de transparence au titre de la directive sur les clauses abusives⁷⁵.

Au niveau de la jurisprudence de la Cour de justice, on peut citer l'arrêt RWE-Vertrieb, qui porte sur des contrats individuels de fourniture de gaz, comme exemple d'application complémentaire tant des obligations sectorielles spécifiques en matière d'information que de l'obligation générale d'utiliser des clauses claires et compréhensibles⁷⁶.

2.2.2 Application de la législation portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

En ce qui concerne la compétence des entreprises et organes publics actifs dans le secteur, on peut renvoyer à la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques⁷⁷.

2.2.3 Actes de mise en œuvre

Enfin, en ce qui concerne la problématique du destinataire, il convient de rappeler l'arrêté royal du 19 avril 2014⁷⁸, qui fixe à l'article 6, § 1^{er},⁷⁹ des plafonds pour les dommages et intérêts réels en cas de perte, vol, avarie et/ou retard dans la distribution d'un envoi postal effectué dans le cadre d'un service public national :

1° En cas de distribution tardive d'un envoi postal ordinaire, d'un envoi recommandé ou d'un envoi à valeur déclarée, le plafond des dommages et intérêts dus est le montant d'affranchissement acquitté pour l'envoi concerné. Les frais de recommandation et de déclaration de valeur ne sont pas remboursés.

2° En cas de perte, vol ou avarie d'un envoi postal, autre qu'un envoi recommandé ou à valeur déclarée, le plafond des dommages et intérêts dus est le montant d'affranchissement pour l'envoi concerné.

3° En cas de perte, vol ou avarie d'un envoi recommandé ou d'un recommandé administratif (R.P.), le plafond des dommages et intérêts dus représente cinquante fois le prix total par envoi. Le prix total de l'envoi comprend le montant d'affranchissement acquitté, majoré des frais de recommandation.

4° En cas de perte, vol ou avarie d'un envoi à valeur déclarée, le plafond des dommages et intérêts dus est le montant de la valeur déclarée.

L'article 6, § 2, stipule que les dommages et intérêts dus en cas de perte, vol, avarie dans la distribution en Belgique d'un *envoi postal international* à l'occasion d'un service postal effectué dans le cadre d'un

⁷⁵ Communication de la Commission – Orientations relatives à l'interprétation et à l'application de la directive 93/13/CEE du Conseil concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs JO C 323 du 27.9.2019, p. 4-92, voir C 323/29.

⁷⁶ Affaire C-92/11 du 21 mars 2013, RWE-Vertrieb, point 45, CELI:UE:C:2013:180. L'annexe de la directive « sectorielle » 2003/55 CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 98/30/CE stipule d'ailleurs expressément qu'aucune atteinte n'est pas portée aux exigences découlant de la directive 1993/13/CEE.

⁷⁷ Les compétences du Service de médiation pour le secteur postal se trouvent pour information à l'article 43ter de la loi portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

⁷⁸ Arrêté royal du 19 avril 2014 portant modification de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, M.B. 22 mai 2014.

⁷⁹ Cet article remplace l'article 3 de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 142, § 4, 144c, § 3, 148exions, § 1^{er}, 1° et 148 septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

service public national, sont soumis aux mêmes plafonds que ceux prévus par la Convention Postale Universelle et ses Règlements⁸⁰. »

2.2.4 Transport de marchandises : loi du 15 juillet 2013

En ce qui concerne le transport routier, il y a lieu de prendre en compte, au-delà de la Convention CMR, la loi du 15 juillet 2013 «relative au transport de marchandises par route et portant exécution du Règlement (CE) no 1071/2009 du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009 établissant des règles communes sur les conditions à respecter pour exercer la profession de transporteur par route, et abrogeant la Directive 96/26/CE du Conseil et portant exécution du Règlement (CE) no 1072/2009 du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009 établissant des règles communes pour l'accès au marché du transport international de marchandises par route » (ci-après la loi relative au transport de marchandises par route). Cette législation définit surtout des exigences en matière d'honorabilité, de capacité professionnelle, de capacité financière, de licences de transport et d'attestation de conducteur, ainsi que l'obligation d'établir une lettre de voiture.

On peut encore noter que l'article 51.2 de loi relative au transport de marchandises par route prévoit expressément que les articles 1 à 7 et l'article 9 de la loi du 25 août 1891 portant révision du titre du Code de commerce concernant les contrats de transport *ne s'appliquent pas* au transport de marchandises par route. Et ce en raison de l'application de la Convention CMR aux contrats de transport tant nationaux qu'internationaux.

En vertu de la loi du 15 avril 2018 portant réforme du droit des entreprises⁸¹, les dispositions de la loi du 25 août 1891 portant révision du titre du Code de commerce concernant les contrats de transport ont été abrogées et reprises dans le livre X du Code de droit économique⁸².

À cet égard, l'article X.43 stipule expressément que le transporteur a une obligation de résultat en ce qui concerne l'arrivée, dans le délai convenu, des personnes ou des choses à transporter, sauf les cas fortuits ou de force majeure. L'article X.44. CDE stipule que, par principe, le transporteur est responsable de toute avarie ou perte des choses, ainsi que des accidents survenus aux voyageurs, s'il ne prouve pas que l'avarie, la perte ou les accidents proviennent d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée.

Toutefois, puisqu'il ne va plus de soi que la Convention CMR pour le transport de marchandises par route s'applique aux services de transport express et que, par conséquent, l'exclusion de ces dispositions dans ces cas ne se justifie plus, on pourrait donc considérer d'y refaire référence dans ces dispositions. Il faut toutefois fortement relativiser l'importance de l'application de ces dispositions vu qu'il s'agit déjà d'anciennes dispositions de droit supplétif qui peuvent tout au plus servir de fil conducteur général.

⁸⁰ Voir l'article 22-001, 2. Indemnité du Manuel de la Convention de l'UPU (p. 53). http://www.upu.int/uploads/tx_sbdowloader/actNonPermanentRegulationsConventionFinalProtocolEn.pdf

⁸¹ M.B. 17 avril 2018.

⁸² Voir titre 4 du livre X, articles X.41 et suiv. CDE.

2.3 Section 3. Droit international privé : droit applicable

L'article 5 du règlement Rome I contient une disposition spécifique sur le droit applicable aux contrats de transport, qui exclut également les dispositions spécifiques en matière de contrats de consommation (article 6).

L'article 6.1. stipule expressément que les dispositions spéciales sur la loi applicable aux contrats de consommation s'appliquent "sans préjudice de l'article 5" (le régime spécial pour les contrats de transport). En outre, l'article 6.4(b) prévoit expressément que les dispositions spéciales sur les contrats de consommation (articles 6.1 et 6.2) ne sont pas applicables aux contrats de transport [à l'exception des contrats de voyages à forfait...].

On peut relever, sans se livrer à une analyse détaillée de l'article 5 Rome I, que sans préjudice du principe de liberté de choix, c'est le droit du transporteur qui sera généralement applicable. L'article 5.1 du règlement Rome I stipule en effet : « À défaut de choix exercé conformément à l'article 3, la loi applicable au contrat de transport de marchandises est la loi du pays dans lequel le transporteur a sa résidence habituelle, pourvu que le lieu de chargement ou le lieu de livraison ou encore la résidence habituelle de l'expéditeur se situe aussi dans ce pays. Si ces conditions ne sont pas satisfaites, la loi du pays dans lequel se situe le lieu de livraison convenu par les parties s'applique. »

Il y a donc une cascade dans les règles de renvoi : (1) les parties choisissent le droit applicable ; (2) à défaut, les conditions cumulatives de l'article 5.1. sont remplies : le lieu de réception ou de livraison ou le lieu de résidence de l'expéditeur se trouve dans le même état que la résidence du transporteur, auquel cas s'applique le droit de cet état ; (3) à défaut, le droit de l'état du lieu de livraison s'applique.

3. Chapitre 3. Analyse des points de discussion soumis

3.1 Section 1^{ère}. Opposabilité des conditions générales

Problématique et exemples :

Une première question concerne la problématique de la fourniture d'informations et l'acceptation des conditions générales, tant en matière d'envoi de correspondance qu'en matière d'envois rapides ou express. Comme l'indique également le service de médiation de la Poste dans sa note d'analyse, une distinction doit également être faite selon le mode de conclusion du contrat. S'agit-il d'un contrat conclu dans un bureau de poste physique ou le consommateur achète-t-il une étiquette d'envoi en ligne ?

Lors de l'exécution d'un envoi recommandé national, il est par exemple communiqué, seulement en petits caractères, que le service « est soumis aux conditions générales en matière d'offre de services de bpost ».

Pour les envois recommandés internationaux, il y a par contre une clause à signer obligatoirement où le consommateur « déclare avoir pris connaissance des conditions générales et les accepter ».

Les conditions générales de l'opérateur en question stipulent ensuite ce qui suit : « En déposant un Envoi auprès de bpost en vue de son Traitement, le Client accepte sans réserve les dispositions des présentes Conditions Générales dont il est présumé avoir pris connaissance au plus tard au moment du dépôt. »

On retrouve pour les envois rapides ou express des clauses similaires comme, par exemple, la disposition suivante :

« Lorsque vous faites appel aux prestations de DHL PARCEL, vous acceptez, en qualité d'Expéditeur, pour votre compte et pour le compte du destinataire de l'Envoi (le « Destinataire ») et de toute autre personne ayant un intérêt dans l'Envoi, que les présentes Conditions Générales s'appliquent aux services de transport fournis par DHL PARCEL (les « Services »).

Ou encore la clause suivante: L'expéditeur déclare accepter les conditions générales suivantes de Dynalogic BeNeLux B.V. (ci-après « Conditions de Dynalogic ») dont il a pris connaissance et a accepté toutes les dispositions, sauf convention expresse contraire.

Importance de la fourniture d'informations relatives à une assurance complémentaire éventuelle en cas d'envois

Généralement, les conditions générales ont pour but de prévoir des règlements spécifiques relatifs à la prestation de service ainsi que les modalités de la prestation de ce service. Pour que ce prestataire de services puisse invoquer ces conditions spécifiques vis-à-vis de son cocontractant, ce dernier doit logiquement en avoir été informé. Pour que l'entreprise puisse invoquer les conditions générales vis-à-vis du cocontractant, et a fortiori du consommateur, la première condition est donc de lui rappeler l'existence de ces conditions générales et qu'il puisse prendre connaissance leur contenu. D'où l'obligation d'information précontractuelle⁸³ et l'obligation de transparence, ou autrement dit l'obligation de fournir des conditions contractuelles claires et compréhensibles⁸⁴.

⁸⁷ Article VI.2, 1° et 7° CDE.

⁸⁴ Art. VI.37, § 1^{er}, CDE.

Il est donc absolument indispensable que les consommateurs soient clairement informés sur l'objet et les conditions précises de cette prestation de services, afin que le consommateur puisse évaluer correctement ce à quoi il s'engage et évaluer, sur la base de critères précis et compréhensibles, les conséquences économiques qui en découlent pour lui⁸⁵.

En ce qui concerne le transport de courrier et le transport de colis, il est essentiel pour la prestation de service même que l'expéditeur soit en mesure d'évaluer, entre autres, quels risques il court en cas de retard, perte, vol ou avarie de l'envoi (dans les limites fixées par la loi).

Comme on le verra plus loin dans l'analyse, il est avant tout clair à cet égard qu'une répartition équitable et raisonnable des risques est normale et que des limitations de responsabilité sont en principe permises, pour autant qu'elles soient conformes aux exigences découlant, le cas échéant, des dispositions légales, du droit commun et des dispositions en matière de clauses abusives. Ces limitations ne peuvent toutefois pas porter atteinte de manière inappropriée aux droits du consommateur. Par conséquent, si le consommateur souhaite s'assurer de manière additionnelle, il doit logiquement souscrire une assurance additionnelle couvrant certains risques ou retards. Pour cela, il est essentiel que le consommateur puisse se forger une opinion sur ses droits et obligations contractuels en toute connaissance de cause.

Par conséquent, il est d'une importance essentielle que le consommateur connaisse le risque qu'il court en cas de perte ou vol éventuels d'un colis et qu'il sache dans quelle mesure il peut se couvrir contre de tels risques en contractant une assurance déterminée.

Comme on l'a constaté en matière de location de voitures⁸⁶, de tels risques font effectivement l'objet d'une indemnisation minimale par défaut; des informations claires sur ces risques, qui constituent pour le consommateur un élément essentiel, et la possibilité de s'assurer contre celui-ci sont nécessaires.

Analyse

Comme déjà évoqué de manière partielle au chapitre 2, section 2, de cet avis (lors de l'examen de la législation nationale spécifique), la CCS Clauses abusives estime que les principes généraux du droit des obligations, l'obligation d'information précontractuelle et l'obligation de transparence s'appliquent sans préjudice pour le transport postal et le transport de colis et doivent s'appliquer cumulativement avec les obligations d'information spécifiques énumérées dans la loi postale.

Bpost, qui a été entendu le 30 octobre par la CCS Clauses abusives, n'est pas d'accord avec cela. Bpost souligne que la législation de base sur les obligations d'information précontractuelle découle de la directive européenne relative aux droits des consommateurs⁸⁷. La directive est d'application sur tous les contrats conclus entre un commerçant et un consommateur. Toutefois, rappelle BPost, la directive stipule expressément à l'article 3.2 que la législation sectorielle a la priorité :

« Si l'une des dispositions de la présente directive est contraire à une disposition d'un autre acte de l'Union régissant des secteurs spécifiques, la disposition de cet autre acte de l'Union prime et s'applique à ces secteurs spécifiques. » (Article 3.2 directive relative aux droits des consommateurs)

⁸⁵ Voir e.a. CdJ, 30 avril 2014, aff. C-26/13, *Árpád Kásler en Hajnalka Káslerné Rábai c. OTP Jelzálogbank Zrt*, ECLI:EU:C:2014:282, point 73.

⁸⁶ Voir CCS Clauses abusives, 23 septembre 2019, Avis sur quelques clauses dans les conditions contractuelles des entreprises de location de voitures, en particulier les points 3 (Assurance) et 4 (Franchise en cas de dommages), p. 8 et suivantes. Cet avis peut être consulté sur le site web du Conseil central de l'Économie: voir <https://www.ccecrb.fgov.be/p/nl/691/clausules-in-de-contractvoorwaarden-van-verhuurbedrijven-van-wagens/19>.

⁸⁷ Directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs.

Compte tenu de la nature de ces services et de la nécessité de préserver un service simple, accessible et peu coûteux, Bpost estime que le législateur (européen) a défini les obligations d'information précontractuelle pour le service postal universel de manière expresse et contraignante.

La CCS Clauses abusives estime avant tout que les obligations d'information imposées, telles qu'elles découlent de la loi postale, ne sont pas contraires aux obligations d'information précontractuelle générales de la directive relative aux droits des consommateurs. L'article 6 de la première directive postale⁸⁸ porte sur la fourniture d'informations appropriée *sur le service universel*, notamment sur « les caractéristiques du service universel offert, en particulier pour ce qui est des conditions générales d'accès à ce service, des prix et du niveau des normes de qualité ». Comme l'affirme Bpost à juste titre, le service universel sert principalement à garantir que des services postaux commercialement moins intéressants soient proposés à un prix avantageux⁸⁹. Comme il ressort de la directive citée et des considérants, il s'agit ici principalement de la fourniture régulière d'informations suffisamment précises et à jour sur ce service universel. Cela ne constitue pas une dérogation à l'obligation individuelle d'information précontractuelle.

Tout comme les directives sur l'énergie, les directives postales⁹⁰, ont été adoptées en vue de développer le marché intérieur libéralisé des services postaux dans la Communauté, ce qui signifie, entre autres, que l'acquis communautaire général doit être respecté⁹¹, à moins qu'il ne soit explicitement porté atteinte à l'exigence de transparence de la directive sur les clauses abusives, ce qui n'est pas le cas, comme on l'a vu.

De plus, il est vrai que, comme expliqué ci-dessus⁹², la Cour de justice a interprété l'obligation de transparence indépendamment des obligations d'information précontractuelles telles que prévues par la directive « consommateurs » et les directives sectorielles, et de manière assez large: le vendeur doit informer le consommateur avant que ce dernier ne soit lié par une offre, et donner au consommateur la possibilité de prendre connaissance de toutes les clauses, avant que ce dernier ne soit lié par le contrat⁹³. C'est notamment sur la base de cette information que ce dernier décide s'il souhaite être lié par les conditions rédigées préalablement par le professionnel⁹⁴.

La transparence implique aussi l'obligation pour le vendeur d'expliquer de manière claire et compréhensible le service et les conditions sous lesquelles celui-ci est fourni, afin que le

⁸⁸ Directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service, JO L 15 du 21.1.1998, p. 14-25.

⁸⁹ Voir considérants 17 et 18 de la directive 97/67/CE

⁹⁰ Directive 2003/55/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 98/30/CE

JO L 176 du 15.7.2003, p. 57-78. En ce qui concerne la relation entre cette directive et l'obligation de transparence de l'article 5 de la directive sur les clauses abusives, voir les conclusions de l'avocat général Trstenjak dans l'arrêt RWE-Vertrieb: 13 septembre 2012, C-92/11, ECLI:UE:C:2012:566, points 64-69.

⁹¹ Voir Considérant 58 de la directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté

⁹² Voir plus haut, p. 15-16.

⁹³ Entre autres CdJ, affaire C-92/11, 21 mars 2013, arrêt RWE-Vertrieb, point 43, CELI:UE:C:2013:180. L'expression « transparence procédurale » désigne cet aspect de l'obligation de transparence, par lequel on impose l'obligation donner au consommateur l'occasion de prendre connaissance de toutes les clauses avant qu'il ne soit réellement lié ». En ce sens, cette obligation comprend l'obligation d'information précontractuelle relative aux conditions, telle qu'énoncée à l'article VI.2, 7° CDE pour les contrats non conclus à distance ou hors établissement.

⁹⁴ Voir entre autres CJUE, 21 mars 2013, affaire C-92/11, RWE Vertrieb tg. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (publié dans la jurisprudence numérique de la Cour), points 43 et 44 et deuxième dictum, premier tiret, entre autres renvoi au 20^e considérant de la directive sur les clauses abusives.

consommateur moyen puisse évaluer correctement les conséquences économiques et juridiques découlant des clauses contractuelles applicables⁹⁵.

On peut vraisemblablement s'accorder sur le fait qu'en fonction de la nature du service⁹⁶, cette obligation d'information ne doit pas toujours être remplie, et surtout pas de manière stricte. On peut difficilement expliquer à une personne qui met une carte postale dans boîte aux lettres quelles conditions sont liées à son envoi. Par ailleurs, une transaction aussi simple n'a pas de conséquences de grande portée. Toutefois, si la fourniture d'un service relativement meilleur marché s'accompagne par exemple de limitations importantes sur le plan de la responsabilité, comme on le verra plus loin, le prestataire de service doit en informer dûment le consommateur.

- Application au transport postal ou aux envois : transparence procédurale

En vertu de l'obligation d'information précontractuelle⁹⁷ et de l'obligation de transparence⁹⁸, l'opérateur doit informer, avant la conclusion du contrat, le consommateur « de manière claire et compréhensible » des conditions sous lesquelles le contrat est passé. Cela implique que l'attention du consommateur soit attirée sur les conditions contractuelles que l'opérateur déclare être d'application, et que le consommateur ait réellement l'occasion de prendre connaissance de toutes les clauses avant qu'il ne signe et soit lié par le contrat. En effet, l'information, avant la conclusion d'un contrat, sur les conditions contractuelles et les conséquences de ladite conclusion est, pour un consommateur, d'une importance fondamentale.

La manière dont cela est fait est une question de fait. Il suffit qu'un guichetier informe oralement le consommateur de l'existence de ces conditions contractuelles et qu'il lui indique la possibilité d'en prendre connaissance. En cas de doute, toutefois, l'opérateur devra prouver que le consommateur a été informé des conditions applicables et qu'il a effectivement pu en prendre connaissance. Il appartient à l'opérateur de régler cette question au mieux⁹⁹.

Lors de l'envoi de courrier ou de l'exécution d'un envoi, l'entreprise doit par conséquent d'abord indiquer clairement au consommateur le fait que certaines conditions contractuelles déterminées par l'opérateur s'y appliquent et elle doit ensuite offrir au consommateur la possibilité effective, en tenant compte de la manière dont le contrat est passé (au guichet, via internet), de prendre connaissance des conditions contractuelles avant que celui-ci ne soit lié par le contrat.

Dans cette optique, renvoyer à la possibilité de consulter les conditions générales sur le site web de l'opérateur ou renvoyer au fait que les conditions générales de Bpost en annexe ont été publiées au Moniteur belge s'avère insuffisant¹⁰⁰.

⁹⁵Voir, entre autres, Gutierrez Naranjo, point 48: CdJ C-154/15, C-307/15, et C-308/15, 21 décembre 2016, *Francisco Gutiérrez Naranjo contre Cajasur Banco SAU, Ana María Palacios Martínez contre Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA (BBVA), Banco Popular Español SA contre Emilio Irlés López et Teresa Torres Andreu*, ECLI:EU:C:2016:980. Cet autre aspect de la transparence est désigné sous le terme de « transparence matérielle »: il s'agit du caractère suffisant des informations quant aux conséquences juridiques et économiques des clauses lors de la conclusion du contrat»: E. Terry, "Transparantie en algemene voorwaarden: nood aan hervorming" dans *TPR* 2017/1, p. 18, note de bas de page 19.

⁹⁶Cela ne s'applique d'ailleurs pas uniquement aux opérations postales mais aussi, par exemple, aux opérations bancaires, aux hospitalisations d'urgence, etc.

⁹⁷ L'article VI.2 CDE. S'il s'agit d'un contrat autre qu'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement, voir 7° pour ce qui concerne l'obligation d'information sur les conditions contractuelles. Pour les contrats à distance et les contrats hors établissement, ce sont les obligations d'information spécifiques des articles VI.45, §1 et VI.64, §1 CDE qui sont en vigueur.

⁹⁸ Art. VI.37, § 1^{er}, CDE. Voir à ce propos la jurisprudence citée ci-après de la Cour de justice de l'Union européenne.

⁹⁹ Voir dans le même sens CCS CA 42 (2018/3181), 24 septembre 2018, Avis sur "Les conditions contractuelles des contrats de crédit hypothécaire, p. 24 et recommandation 3, p. 27 de l'avis. A consulter sur le site internet du Conseil central de l'économie: <https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/72/les-conditions-contractuelles-des-contrats-de-credit-hypothecaire>

¹⁰⁰ Pour la confirmation de cela, voir la jurisprudence Tr. Com. Bruxelles, 22 avril 2008, R.W. 2009-10, n° 16, p. 680-682.

Si le consommateur se présente au guichet pour l'envoi de courrier, l'employé doit donc attirer l'attention du consommateur sur l'application des conditions contractuelles de l'opérateur postal et cet employé doit aussi offrir la possibilité effective de prendre connaissance sur place de ces conditions. Le consommateur ne peut accepter les conditions contractuelles en connaissance de cause que s'il est au courant de l'existence des conditions et qu'il a effectivement pu prendre connaissance du contenu de ces conditions.

Si le consommateur achète une étiquette d'envoi par internet, l'opérateur postal ou de transport doit également informer le consommateur quant à ces conditions contractuelles et lui donner la possibilité d'en prendre connaissance, par exemple en plaçant un hyperlien vers les conditions contractuelles que le consommateur devrait ensuite explicitement déclarer connaître et accepter, avant d'être lié par le contrat.

- Évaluation des clauses de prise de connaissance et d'acceptation

La question de savoir si l'attention d'un consommateur a été attirée sur l'existence et le contenu des conditions contractuelles et de savoir si la possibilité réelle d'en prendre connaissance est, comme il a déjà été expliqué, une question de fait.

Les clauses qui constatent cette prise de connaissance des conditions sans que cela ne corresponde au déroulement réel, ou qui stipulent l'acceptation sans que le consommateur puisse décider en connaissance de cause, bafouent ce principe d'obligation d'information précontractuelle active sur les conditions contractuelles et peuvent, à cet égard, être considérées comme abusives¹⁰¹.

Les clauses citées dans lesquelles l'opérateur stipule que le consommateur déclare approuver sans réserve toutes les conditions contractuelles et les conditions générales dont il est « présumé » avoir pris connaissance sont en outre contraires à l'article VI.83 26° CDE. Elles sont également contraires à l'article VI.83, 21°, CDE, car de telles clauses visent à remettre sur le consommateur la charge de la preuve relative à la prise de connaissance et à l'acceptation des clauses et conditions contractuelles.

- Transparence matérielle : envois postaux universels vs envois rapides ou express et communication de la différence entre les envois assurés et les envois non assurés

L'obligation de transparence signifie en outre que le consommateur doit non seulement pouvoir comprendre, sur la base des conditions contractuelles rédigées de manière claire et compréhensible, quels sont ses droits et obligations, mais aussi qu'il doit pouvoir évaluer sur la base des données fournies tant l'étendue juridique que l'étendue économique de ses obligations contractuelles¹⁰². On peut noter à cet égard, comme le fait aussi remarquer BPost dans sa réponse écrite, que la différence entre les envois postaux universels, le transport de colis et les envois express se situe surtout dans le degré de garantie du résultat, à savoir l'envoi intact et dans les temps.

La manière dont ces informations doivent être fournies et leur degré de détail peuvent être nuancés d'un double point de vue : (1) il suffit que l'employé au guichet fournisse oralement les informations nécessaires, et (2) le degré d'information dépend du type de transaction : par exemple, pour poster une lettre, il n'y a pratiquement aucune information à fournir, mais s'il s'agit d'une lettre recommandée, le "montant forfaitaire" et la possibilité d'une assurance complémentaire doivent être clairement indiqués. En cas de doute, toutefois, l'opérateur devra prouver que le consommateur a bien reçu ces

¹⁰¹ Il est renvoyé aux articles VI.83, 26°, CDE, VI.83, 21°, CDE et à la norme générale (article I.8.22° CDE). Pour un raisonnement similaire dans le cadre du respect des obligations en matière d'information issues de la directive sur le crédit à la consommation, voir l'arrêt « Consumer Finance » : *CdJ* 18 décembre 2014, C-449/13, CA Consumer Finance SA contre Ingrid Bakkaus e.a., ECLI:EU:C:2014:2464.

¹⁰² CJUE, Kásler: CJUE 30 avril 2014, C-26/13, ECLI:EU:C:2014:282, point 74 et deuxième dictum. Voir aussi l'arrêt Gutierrez Naranjo, concernant l'absence d'information claire sur une clause plancher: CJUE 21 décembre 2016, affaires jointes C-154/15, C-307/15, en C-308/15, *GGutierrez Naranjo e.a./Cajasur Banco SAU e.a.*, ECLI:EU:C:2016:980, o.m. nr. 21.

informations, afin de répondre à l'offre en connaissance de cause. Il appartient à l'opérateur de régler cette question au mieux.¹⁰³

En raison de sa nature, le contrat veut qu'en cas d'envoi de courrier ou de colis, l'opérateur s'engage normalement à livrer au destinataire le courrier ou les colis dans le délai convenu. Dans ce cadre, l'opérateur est également responsable pour la perte ou détérioration de choses¹⁰⁴.

Dans la mesure où il peut limiter sa responsabilité en cas de perte ou vol, l'opérateur a, en vertu de l'obligation de transparence sur l'objet du contrat¹⁰⁵ et les conditions contractuelles¹⁰⁶, le devoir d'informer d'abord clairement le consommateur/expéditeur sur les risques en cas de perte ou vol et il doit ensuite informer clairement le consommateur/expéditeur sur la possibilité de contracter une assurance supplémentaire contre le risque de perte ou vol.

Concernant l'assurance supplémentaire, l'opérateur doit en communiquer au consommateur au moins les éléments essentiels. Ces éléments essentiels sont en général : les risques assurés, le montant maximum de l'indemnisation et les principales exceptions¹⁰⁷.

¹⁰³ Voir dans le même sens CCS CA 42 (2018/3181), 24 septembre 2018, Avis sur "Les conditions contractuelles des contrats de crédit hypothécaire, p. 24 et recommandation 3, p. 27 de l'avis. A consulter sur le site internet du Conseil central de l'économie: <https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/72/les-conditions-contractuelles-des-contrats-de-credit-hypothecaire>

¹⁰⁴ Voir articles X.43 et X.44 CDE.

¹⁰⁵ Art. VI.82, alinéa 3, in fine CDE.

¹⁰⁶ Art. VI.37, § 1er, CDE.

¹⁰⁷ Voir CCS CA 45, p. 7. Voir également CCA 20, Avis sur un contrat-type service d'avocat (5 mai 2006), p 13.

3.2 Section 2. Clauses de limitation de responsabilité

3.2.1 Sous-section 1^{ère} Clauses générales d'exonération

A. Clauses rencontrées

a) Bpost

VII. RESPONSABILITÉ DES PARTIES

1. Responsabilité de bpost

1.1. Envois Nationaux

a. bpost peut être tenue responsable lorsque sa faute ou celle de l'un de ses préposés, sous-traitants ou mandataires cause un préjudice direct à l'expéditeur en raison soit de la perte, du vol ou de l'endommagement de son Envoi, soit de la distribution tardive de celui-ci et ce, dans les limites définies au point IX ci-après. La responsabilité de bpost est limitée aux cas énumérés ci-dessus et ne porte que sur le dommage direct. Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.

b. En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire. bpost se réserve le droit d'exiger une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi avec valeur déclarée.

1.2. Envois internationaux (expéditions entrantes et sortantes)

a. La responsabilité de bpost est limitée aux cas expressément prévus par la législation internationale en vigueur et dans les limites définies au point IX ci-après. Elle n'est en tout état de cause invocable qu'au cas où le Client démontre avoir subi un préjudice direct résultant d'une faute de bpost ou de l'un de ses préposés ou mandataires dû à :

- la perte, le vol ou l'endommagement d'un Envoi recommandé, d'un Envoi avec valeur déclarée ou d'un Paquet Bpack World (à l'exclusion des Paquets Bpack World Light) ;
- la livraison d'un Envoi contre remboursement sans encaissement des fonds ou contre perception d'une somme inférieure au montant du remboursement fixé par l'expéditeur.

Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation de Client, etc.

b. En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire.

c. En ce qui concerne les Envois recommandés et Envois avec valeur déclarée dont le contenu a été endommagé ou a disparu, le droit d'indemnisation défini au point IX ci-après appartient à l'expéditeur ou au destinataire si l'expéditeur a renoncé par écrit à ce droit en faveur du destinataire. En aucun cas une indemnité ne pourra être payée aux deux.

d. bpost n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Envois soumis à leur contrôle.

...

IX. INDEMNISATION

1. Principe

Seul l'expéditeur d'un envoi, ou son destinataire en application du point VII.1.2.c, qui introduit une plainte et prouve la faute de bpost, le préjudice subi et le lien causal entre les deux, obtiendra, à sa demande, une indemnité.

2. Étendue de l'indemnité

2.1 Envois nationaux

a. Distribution tardive

En cas de distribution tardive, bpost est redevable d'une indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de l'affranchissement acquitté pour le(s) Envoi(s) distribué(s) avec retard. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur et de contre remboursement ne sont toutefois pas remboursés.

b. Perte, vol, ou endommagement d'un Envoi adressé ou recommandé :

- indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 39,00 €. Lorsqu'il s'agit de recommandés administratifs (R.P.) le montant maximum de l'indemnité est fixé à 26,00 €.
- Envoi avec valeur déclarée : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, moyennant preuve de la valeur réelle du contenu de l'Envoi.
- Envoi expédié contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du remboursement fixé par l'expéditeur.
- Paquets Bpack 24h, Bpack Mini, Bpack@bpost, Bpack 24/7 indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement.
- Paquets Bpack Secur, Bpack Maxi, Bpack Pay@home et Bpack Pay@home Maxi : couverture d'assurance correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 500 euros en cas de perte ou endommagement d'un paquet contenant des biens. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu du paquet. L'expéditeur est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du paquet à la date de son dépôt doit être démontrée par l'expéditeur. Elle ne pourra, en tout état de cause, pas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15% par an (toute année entamée

comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi. En cas de perte ou endommagement d'un paquet contenant des documents, le montant maximal versé au titre de l'assurance est limité à 15€. L'assurance ne couvre pas les dommages indirects ni les retards.

- Paquets Bpack Pay@home : en cas de livraison d'un Paquets Bpack Pay@home sans perception du paiement par le réceptionnaire ou contre perception d'une somme inférieure au montant fixé par l'expéditeur, l'indemnité correspond au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du montant fixé par l'expéditeur.
- Autres Envois : l'indemnité correspond au préjudice direct réellement subi et démontré avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement.
- Livraison sans perception du montant fixé par l'expéditeur ou contre perception d'un montant inférieur au montant fixé par l'expéditeur pour les Envois contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant fixé par l'expéditeur.

2.2. Envois internationaux

a. Perte, vol ou endommagement

- Perte, vol ou endommagement du Paquets Bpack World (à l'exclusion des Paquets Bpack World Light) : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant à 40 DTS par Envoi, majoré de 4,5 DTS par kilogramme, majorée des frais d'affranchissement.
- Envoi recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 30 DTS¹, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.
- Envoi avec Valeur Déclarée : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, majoré des frais d'affranchissement, moyennant preuve de la valeur réelle du contenu de l'Envoi.
- M-bag recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 150 DTS¹, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.

b. Livraison sans perception du montant fixé par l'expéditeur ou contre perception d'un montant inférieur au montant fixé par l'expéditeur pour les Envois contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant fixé par l'expéditeur.

c. Dans tous les autres cas et pour tous les autres types d'Envois que ceux repris aux points précédents (y compris les Paquets Bpack World Light), aucune indemnité n'est accordée.

b) Opérateur 2

3. Envois recommandés : L'opérateur garantit les envois recommandés forfaitairement à hauteur de 40 € contre les risques de perte, de vol ou de détérioration. L'opérateur procure un récépissé de dépôt à tout expéditeur d'un envoi enregistré. L'opérateur remet un avis de réception à l'expéditeur d'un envoi enregistré, si celui-ci a soumis son envoi à cette option au moment du dépôt.

15. Responsabilité : L'opérateur peut être tenu responsable lorsque sa faute cause un préjudice direct à l'expéditeur en raison de la distribution tardive d'un envoi ou en raison de la perte, du vol ou de la détérioration d'un envoi. Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect.

25. Dans tous les cas où notre responsabilité est engagée pour cause de détérioration, de perte ou de vol d'un envoi ou pour cause de retard dans la distribution d'un envoi en Belgique, les dommages et intérêts réclamés par le client ou par des tiers, ne peuvent en aucun cas excéder les plafonds suivants :

- En cas de distribution tardive d'un envoi postal ordinaire, d'un envoi recommandé ou d'un envoi à valeur déclarée, le plafond des dommages et intérêts dus est le montant de l'affranchissement acquitté pour l'envoi concerné ;
- En cas de perte, vol ou avarie d'un envoi postal autre qu'un envoi recommandé ou à valeur déclarée, le plafond des dommages et intérêts dus est le montant de l'affranchissement pour l'envoi concerné.

c) Opérateur 3

6. RESPONSABILITÉ DE L'OPÉRATEUR

La responsabilité de l'opérateur est engagée en cas de perte ou d'avarie causé au colis, sauf :

- acte de négligence ou erreur de l'expéditeur et/ou du destinataire
- cas de force majeure,
- vice propre de l'objet,
- non-respect des obligations qui résulte directement ou indirectement des présentes Conditions générales de vente
- fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

Cette liste est non exhaustive.

La limite de responsabilité qui engage l'opérateur est de 25€ TTC par colis, y compris les frais de port.

Le colis sera déclaré, par l'opérateur, égaré ou endommagé dans un délai de 15 jours suivant la prise en charge du colis.

7. DELAIS D'EXPEDITION

L'opérateur mettra tout en œuvre pour acheminer les colis dans un délai de 3 jours ouvrés à partir de la prise en charge. Néanmoins, aucun dédommagement ne serait dû si ce délai n'était pas respecté.

d) Opérateur 4**18. VALEUR DÉCLARÉE ET LIMITES DE RESPONSABILITÉ**

18.1 À moins que l'Expéditeur n'indique une Valeur Déclarée pour le Transport plus élevée sur le Bordereau d'expédition et paye les frais correspondants, la responsabilité de l'opérateur est limitée au plus élevé des trois montants suivants : a) le montant prévu par la convention internationale applicable ou la législation locale, b) 22 € par kilogramme ou c) 100 US\$ par Envoi. Pour les Envois expédiés en utilisant les services Opérateur 1Day Freight, Opérateur Priority Overnight et Opérateur Standard Overnight, en Autriche, en Belgique, au Danemark, au Luxembourg, aux Pays-Bas, en Suisse et dans les Émirats arabes unis, la responsabilité de Opérateur est limitée au plus élevé des montants suivants : a) le montant prévu par la loi locale applicable, b) 10 € par kilogramme ou c) 100 US\$ par Envoi, sauf si l'Expéditeur indique une Valeur Déclarée pour le Transport plus élevée sur le Bordereau d'expédition et paye les frais correspondants. Pour les Envois « Opérateur Economy », « Opérateur 1Day Freight », « Opérateur Priority Overnight » et « Opérateur Standard Overnight » en Allemagne, la responsabilité de Opérateur est limitée au plus élevé des montants suivants : a) 4 € par kilogramme, conformément au Code de commerce allemand (HGB) ou b) 100 US\$ par Envoi, sauf si l'Expéditeur indique une Valeur Déclarée pour le Transport plus élevée sur le Bordereau d'expédition et paye les frais correspondants.

18.2. L'opérateur ne fournit pas d'assurance tous risques ou d'assurance responsabilité du transporteur, mais l'Expéditeur peut payer un supplément si la Valeur Déclarée pour le Transport est supérieure aux limites visées à l'article 18.1 ci-dessus. L'Expéditeur devra se référer aux tarifs de l'opérateur en vigueur à la date d'envoi ou appeler l'opérateur pour obtenir des informations sur le supplément. La Valeur Déclarée pour le Transport de tout Colis correspond à la responsabilité maximale encourue par l'opérateur relativement à l'envoi de ce Colis en cas de perte, dommage, retard, erreur de livraison, défaut de communication de toute information ou communication d'informations inexactes concernant l'Envoi, sans que cette énumération ne soit limitative. Les risques de perte supérieure à la Valeur Déclarée pour le Transport sont assumés par l'Expéditeur. Il est conseillé aux clients de contacter leur agent ou courtier d'assurance afin de souscrire une police d'assurance. **MÊME SI UNE VALEUR SUPÉRIEURE EST DÉCLARÉE, LA RESPONSABILITÉ DE L'OPÉRATEUR EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE SUBI PAR LE CONTENU D'UN ENVOI NE SERA PAS SUPÉRIEURE À LA VALEUR RÉELLE DU CONTENU DE L'ENVOI, ET L'OPÉRATEUR POURRA DEMANDER LA PREUVE DE LA VALEUR DU CONTENU D'UN ENVOI FAISANT L'OBJET D'UNE RÉCLAMATION AUPRÈS DE SOURCES INDÉPENDANTES.**

18.3. La Valeur Déclarée en Douane maximale et la Valeur déclarée pour le Transport maximale est limitée et peut varier selon les destinations. Le cas échéant, la Valeur Déclarée pour le Transport ne peut en aucun cas excéder la Valeur Déclarée en Douane. La Valeur Déclarée en Douane maximale et la Valeur Déclare pour le Transport maximale portant sur le contenu d'une Opérateur® Enveloppe ou d'un Opérateur® Pak, quelle que soit la destination, correspond au plus élevé des deux montants suivants : 100 US\$ par Envoi ou 9,07 US\$ par livre. Les marchandises d'une valeur (réelle ou déclarée) excédant ces montants NE doivent PAS être expédiées dans une Opérateur® Enveloppe ou un Opérateur® Pak. Sauf stipulation contraire de Opérateur, le montant maximum de la Valeur Déclarée pour le Transport ne peut excéder 50 000 US\$ par Envoi, excepté pour les services Opérateur International Priority® Freight et Opérateur International Economy® Freight pour lesquels la Valeur Déclarée pour le Transport ne peut excéder 100 000 US\$ par Envoi pour la plupart des destinations. L'Expéditeur devra se référer à la tarification de Opérateur en vigueur à la date de l'Envoi ou appeler Opérateur pour obtenir des informations sur les limites de la valeur déclarée.

18.4. Les Envois contenant les objets de grande valeur énumérés ci-après ne peuvent avoir une Valeur Déclarée pour le Transport dépassant le plus élevé des montants suivants : 1 000 US\$ par Envoi ou 9,07 US\$ par livre. L'importation de ces objets de grande valeur peut être interdite dans certains pays.

Dans l'éventualité où la Valeur Déclarée pour le Transport en vigueur dans un pays serait inférieure à la limite susmentionnée, la limite susmentionnée s'appliquera à ces objets :

- Œuvre d'art, y compris toute œuvre créée ou réalisée en exerçant des compétences, un sens de l'esthétique ou un talent créatif à des fins de vente, d'exposition ou de collection. Ceci comprend, notamment, des objets (ainsi que leurs composants) tels que des peintures, dessins, vases, tapisseries, reproductions en édition limitée, objets d'art, statues, sculptures, pièces de collection, instruments de musique sur mesure ou personnalisés ou objets similaires ;
- Antiquités ou pièces de collection ou tout objet représentatif du style ou de la mode caractéristique d'une époque et dont l'histoire, l'ancienneté ou la rareté contribuent à sa valeur. Ces objets comprennent, notamment, les meubles, la vaisselle, la porcelaine, la céramique et la verrerie. Les pièces de collection peuvent être contemporaines ou anciennes;
- Films, images photographiques (y compris les négatifs photographiques), chromes photographiques et diapositives ;
- Tout article qui, par sa nature intrinsèque, est particulièrement susceptible d'être endommagé ou dont la valeur de marché est particulièrement fluctuante ou difficile à établir ;
- Verrerie, y compris, notamment, les enseignes en verre, les miroirs, la céramique, la porcelaine, la porcelaine de chine, les objets en crystal, les vitraux et autres objets présentant le même degré de fragilité ;
- Écrans plasma ;
- Pièces de joaillerie, y compris, notamment, les bijoux fantaisie, montres ainsi que leurs pièces de rechange, les pierres montées (précieuses ou semi-précieuses, taillées ou non), les diamants industriels et les bijoux façonnés dans des métaux précieux ;
- Métaux précieux, y compris, notamment, l'or et l'argent, les lingots d'argent, la poussière d'argent, les précipités ou le platine (sauf s'ils font partie intégrante d'une machine électronique) ;
- Fourrures, y compris, notamment, les vêtements en fourrure, vêtements garnis de fourrure ou peaux ;
- Actions, obligations, bons de caisse ou équivalents en espèces, y compris, notamment, les bons d'alimentation, timbres-poste (autres que les timbres de collection), chèques de voyage, billets de loterie, mandats, cartes cadeaux ou bons d'achat, cartes de téléphone prépayées (sans code d'activation), coupons d'obligation et obligations au porteur ;
- Articles de collection tels que les cartes de sport, souvenirs et objets-souvenir. (Les pièces et timbres de collection ne peuvent être envoyés. Voir article 8 : Articles non transportables) ;
- Guitares et autres instruments de musique ayant plus de 20 ans ainsi que les instruments de musique personnalisés ou sur-mesure.

Il incombe à l'Expéditeur de correctement compléter le Bordereau d'expédition ou les autres documents d'expédition, y compris la partie relative à la valeur déclarée. Opérateur ne pourra donner suite aux demandes de modification de la valeur déclarée figurant sur le Bordereau d'expédition après sa remise à l'opérateur.

18.5. Si l'Expéditeur a omis d'indiquer la Valeur Déclarée pour le Transport de chacun des Colis sur le Bordereau d'expédition mais a uniquement renseigné une Valeur Déclarée totale pour l'ensemble des Colis, la valeur déclarée pour chacun des Colis sera déterminée en divisant la valeur déclarée totale par le nombre de Colis mentionnés sur le Bordereau d'expédition. En aucun cas, la valeur déclarée de l'un des Colis d'un Envoi ne pourra excéder la valeur déclarée de l'Envoi.

18.6. L'opérateur n'est pas responsable de la perte, du dommage, du retard, de l'erreur de livraison ou du défaut de livraison d'Envois non transportables tels que, notamment, les espèces ou devises (voir article 8 : Articles non transportables).

18.8. Si la Valeur Déclarée pour le Transport d'un Envoi est supérieure aux limites autorisées (voir articles 18.3 et 18.4), cette valeur sera automatiquement révisée à la baisse de manière à correspondre aux limites autorisées pour cet Envoi.

18.9. Quelle que soit la Valeur Déclarée pour le Transport d'un Colis, la responsabilité de l'opérateur pour tout dommage, perte, retard, erreur de livraison, défaut de livraison, communication d'informations inexactes, absence de communication d'informations ou erreur dans la communication d'informations, ne pourra excéder le moins élevé des montants suivants : les frais de réparation de l'Envoi, sa valeur amortie ou son coût de remplacement.

e) Opérateur 5

9. Responsabilité

9.1 Lorsque la Convention de Varsovie ou la Convention CMR, ou bien toute législation nationale appliquant ou incorporant ces conventions, s'applique (ci-après désignées pour des raisons de commodité « les Règles des Conventions ») ou lorsque et dans la mesure où une autre loi nationale impérative s'applique, la responsabilité de l'opérateur est régie et sera limitée conformément aux règles applicables.

9.2 Lorsque les Règles des Conventions ou d'autres lois nationales impératives ne s'appliquent pas, la responsabilité de l'opérateur sera exclusivement régie par les présentes conditions. L'opérateur ne sera responsable que de sa seule négligence. En tout état de cause, la responsabilité d'UPS est limitée aux avaries directes effectivement établies (à l'exclusion de tout dommage consécutif ou indirect), plafonnée (ces limitations s'appliquant en fonction du pays dans lequel l'envoi est présenté pour le transport à UPS) à hauteur d'un maximum de :

(a) en France, 85 EUR par envoi ou, si supérieur, 8,33 DTS par kilogramme de marchandises concernées; en Suisse, 130 CHF par envoi ou, si supérieur, 8,33 DTS par kilogramme de marchandises concernées ;

(b) au Luxembourg et en Belgique, 85 EUR par envoi ou, si supérieur, 8,33 DTS par kilogramme de marchandises concernées ;

sauf si une valeur supérieure a été déclarée par l'expéditeur en vertu du paragraphe 9.4 ci-dessous. Un DTS est une unité de compte adoptée par le Fonds Monétaire International et sa valeur actuelle est régulièrement publiée dans les importants journaux financiers.

A la date de la publication de ces présentes conditions 8,33 DTS correspondaient à environ 8 EUR.

B. Analyse de ces clauses

I. Transparence des clauses d'exonération

En premier lieu, la CCS Clauses abusives fait remarquer que les clauses d'exonération doivent répondre à l'exigence de transparence. Cette exigence de transparence s'applique aussi dans le cas où il s'agit de conditions contractuelles reprises d'obligations légales en la matière ou lorsque les effets d'une clause sont régis par des dispositions légales impératives¹⁰⁸.

Cette obligation de transparence, telle qu'interprétée par la Cour de justice, concerne tout d'abord la manière dont les consommateurs ont été informés des conditions générales, cela a déjà été abordé en détail à la section 1^{ère}, Opposabilité des conditions générales¹⁰⁹.

Deuxièmement, l'obligation prévue à l'article VI.37, § 1, selon laquelle les clauses doivent être formulées de manière claire et compréhensible, doit aussi être comprise conformément à ces formulations (« transparence formelle »). Les clauses doivent être claires et compréhensibles, tant du point de vue de leur structure et de leur présentation que du point de vue de leur formulation : le consommateur doit pouvoir saisir clairement quels sont ses droits et obligations, ainsi que ceux de la contrepartie, sur la base des conditions contractuelles communiquées¹¹⁰. Une disposition contractuelle telle que celle définie au point d) est un exemple type de condition contractuelle qui ne répond pas à cette exigence de « transparence formelle » : il n'y a pas de structure claire et un consommateur moyen ne peut pas saisir rapidement à quelles limitations le transport est soumis.

Comme l'avis n° 43 « Les conditions contractuelles en matière de crédit hypothécaire » le souligne, l'obligation de transparence telle qu'interprétée par la Cour de justice va encore plus loin. Il ne s'agit en effet pas seulement d'une formulation claire et compréhensible (« transparence formelle ») mais aussi d'une « transparence matérielle », lesquelles sont liées au caractère suffisant des informations fournies au consommateur relatives à la portée tant juridique qu'économique de ses obligations contractuelles¹¹¹.

Aucun des exemples présentés ne permet au consommateur de savoir clairement dans quels cas l'entreprise ne se considère pas responsable, ou dans une mesure limitée. Des clauses d'exonération formulées de manière générale desquelles il n'apparaît pas clairement que l'entreprise exclut sa responsabilité pour une hypothèse déterminée ne sont pas suffisantes pour invoquer une limitation ou une exclusion de la responsabilité¹¹².

La CCS Clauses abusives souhaite formuler à cet égard les remarques suivantes :

1. Une distinction claire doit être faite entre les envois nationaux et internationaux. Les opérateurs y rattachent en effet différentes conséquences juridiques.
2. En ce qui concerne les envois internationaux, il ne suffit pas de renvoyer aux conventions applicables et, par exemple, de déclarer que la responsabilité est limitée aux cas expressément prévus par la législation internationale en vigueur. Il faut stipuler clairement dans quels cas l'opérateur, en vertu de ces conventions, n'est pas responsable, ou responsable dans une

¹⁰⁸ Voir CdJ du 23 avril 2014, VKI/Amazon, C-191/15, point 69. Voir également Invitel, C-472/10, UE:C:2012:242, point 29

¹⁰⁹ Voir ci-dessus, section 1, c. analyse.

¹¹⁰ Voir l'exemple CCA 38, Avis sur les conditions générales des sites de réseaux sociaux, p. 38 et suiv.

¹¹¹ Voir à cet égard CdJ, 21 décembre 2016 (grande chambre), Francisco Gutiérrez Naranjo/Cajasur Banco SAU, Ana María PalaciosMartínez/Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA (BBVA), Banco Popular Español SA/ contre Emilio Irlés López et Teresa Torres Andreu (ci-après dénommé arrêt Francisco Gutiérrez Naranjo), affaires jointes C-154/15, C-307/15 et C-308/15, ECLI:EU:C:2016:980, n° 48-51.

¹¹² Voir également CCA 37, Avis sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services, p.25.

mesure limitée, ainsi que le montant de cette responsabilité limitée. Dans le cas de cette responsabilité limitée, la valeur indicative des « droits de tirage spéciaux » doit être clairement indiquée.

3. Dans les conditions examinées, la responsabilité est exclue ou limitée de la manière suivante :

(1) Limitation des hypothèses de responsabilité

(2) Limitation de l'indemnisation en cas de responsabilité

Ces 2 hypothèses sont reprises ci-après dans le commentaire sur le fond.

La CCS Clauses abusives constate que, par exemple, au point a), ces 2 hypothèses figurent dans différentes clauses contractuelles, de sorte qu'une combinaison et compréhension sont beaucoup plus difficiles. Il faut que les cas dans lesquels il y a une responsabilité est limitée, et le montant associé, soient clairs pour le consommateur moyen.

4. Il y a lieu de faire chaque fois une distinction claire entre perte ou avarie, d'une part, et retard d'autre part. Dans les clauses examinées, les deux hypothèses se présentent parfois de manière indistincte.

II. Analyse du contenu des différentes clauses d'exonération

A. Hypothèses où l'opérateur limite sa responsabilité

- a. Intention et faute lourde de l'opérateur ou celle de ses préposés ou agents - exclusion de la responsabilité en cas de concomitance*

Si une entreprise souhaite limiter sa responsabilité pour certains faits ou actes, elle doit d'abord le stipuler de manière claire et transparente. Des limitations de responsabilité peuvent être fixées dans les contrats entre entreprises et consommateurs dans la mesure où elles visent des hypothèses clairement définies¹¹³. Les énumérations non exhaustives de limitations de responsabilité par l'entreprise ne sont donc pas possibles, comme dans l'exemple c), où il est indiqué que l'énumération de la non-responsabilité "n'est pas limitative".

Dans l'exemple c), l'entreprise exclut également sa responsabilité dès qu'il y a négligence ou faute de la part de l'expéditeur et/ou du destinataire. Un tel motif général d'exclusion, sans vérifier dans quelle mesure le dommage est également imputable à l'entreprise, est également contraire aux articles VI.83, 13°, et VI.83, 30° CDE.

- b. Responsabilité pour inexécution des prestations principales*

L'article VI.83, 13°, CDE, interdit également les clauses qui ont pour objet de « libérer l'entreprise de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires, ou, sauf en cas de force majeure, du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat ».

Comme on peut le voir au chapitre 1er, suite à l'analyse du marché des activités postales, les différents types d'envois postaux ont leurs propres caractéristiques. La responsabilité doit donc être déterminée sur la base de ce qui est pertinent pour le type d'envoi : l'envoi de correspondances ne peut être comparée à un envoi postal, qui se distingue à son tour des services de courrier express.

¹¹³ Voir CCA 37, 15 juillet 2015, Avis sur les contrats d'aide-ménagère des entreprises de titres-services , p. 26.

On admet traditionnellement qu'un transporteur est tenu à une obligation de résultat¹¹⁴. Ce principe est d'ailleurs reconnu au niveau international. En droit belge, cela se reflète dans les dispositions générales sur le contrat de transport¹¹⁵. Ces dispositions ont été en grande partie mises de côté par l'adhésion de la Belgique à de nombreuses conventions internationales sur le transport, qui ont déjà été citées ci-dessus¹¹⁶. Toutes ces conventions ont en commun de créer **un régime contraignant de responsabilité** pour le transporteur, en faveur de la personne bénéficiaire de la cargaison. Partout, l'obligation de résultat a été prise comme norme¹¹⁷; cette règle de base sévère est compensée par une série d'exemptions institutionnalisées de responsabilité et une limitation pécuniaire générale de la responsabilité. Tant les exemptions que les limitations diffèrent sensiblement pour chaque mode de transport.

C'est peut-être en raison de la signification très limitée des règles générales depuis des décennies, qu'il n'existe pratiquement aucune jurisprudence ou doctrine sur leur nature. On admet généralement qu'elles ne sont *pas* de droit impératif (sauf pour les délais de prescription)¹¹⁸, bien que cela ne soit rarement, voire jamais, confirmé explicitement par la jurisprudence¹¹⁹. La question de savoir si leur transposition dans le Code de droit économique a une quelconque influence sur ce point reste ouverte.

Les activités de courrier et les services de colis répondent également, en tant que contrats de transport, à des obligations de résultat¹²⁰. Les activités d'envoi de correspondances stricts ont leur propre régime légal¹²¹. Les envois de colis intérieurs sont soumis aux règles générales sur le transport, actuellement les articles X.41-X.61 CDE¹²². Conformément à ces règles, le transporteur s'engage à livrer au destinataire les colis postaux qui lui sont confiés dans les délais convenus, sauf cas fortuit ou de force majeure¹²³, et est en principe responsable de l'avarie ou de la perte de l'objet transporté s'il ne prouve pas que l'avarie, la perte ou les accidents proviennent d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée¹²⁴. Bien que la base légale puisse être sujette à discussion, comme indiqué ci-dessus, la même règle s'applique dans toutes les conventions citées¹²⁵. Outre la 'commune intention' des parties, la question essentielle est de savoir si le résultat est facile à atteindre ou non : si le résultat de l'engagement pris est incertain et dépend de nombreux facteurs (et donc "aléatoire"), il existe une

¹¹⁴ Voir entre autres : J. VAN RYN en J. HEENEN, *Principes de droit commercial*, IV, 1988, nrs. 830 en 869; J. LOYENS, *Handboek transportrecht*, Antwerpen, Intersentia, 2011, nr. 103; J. HEENEN, "La responsabilité du transporteur maritime et la notion de force majeure", note Cass. 13 avril 1956, *RCJB* 1957, (87) 88 et suivantes; J. PUTZEYS, *Droit des transports et droit maritime*, Bruxelles, Bruylant, 1993, n° 337; H. DE PAGE, *Traité élémentaire de droit civil belge*, II, Bruxelles, Bruylant, 1964, n° 596-B (l'auteur insiste sur l'obligation de sécurité du transporteur vis-à-vis des voyageurs, mais renvoie à la règle générale de l'article X.44 CDE, anciennement article 4 Loi concernant les contrats de transport 1891 (Livre I, Titre VIIIbis Code de commerce; la même règle était déjà reprise dans l'article 1784 du Code civil); dans la jurisprudence récente, voir notamment Antwerpen 30 januari 2012, *NJW* 2012, 512, noot W. VERHEYEN, "Contractuele toepasselijheid CMR"; Vred. Jümet 3 januari 1995, *JLMB* 1996, 197.

¹¹⁵ Actuellement Livre X, Titre 4, articles X.41-X.61 CDE. Ce titre est une copie intégrale de la loi du 25 août 1891, MB du 26 août 1891, qui, au moment de l'introduction du CDE, était désespérément dépassée et n'avait qu'un champ d'application très limité.

¹¹⁶ Voir p. 13 et suivantes

¹¹⁷ Voir notamment J. VAN RYN et J. HEENEN, *Principes de droit commercial*, IV, 1988, n° 868.

¹¹⁸ J. LOYENS, *Handboek transportrecht*, Antwerpen, Intersentia, 2011, nr. 20.

¹¹⁹ Voir par exemple Bruxelles 29 janvier 1944, *Pas.* 1945, II, 27.

¹²⁰ Comm. Brux. 22 avril 2008, *RW* 2009-10, 680; Gand 10 mars 2008, *RW* 2009-10, 1473, *RDC* 2009, 1031, noTE F. PONET, "Artikel 27.1 CMR en kapitalisatie van interesten?";

¹²¹ Voir ci-dessus p. 16.

¹²² Cass. 26 octobre 1922, *Pas.* 1923, I, 26.

¹²³ Voir art. X.43 CDE.

¹²⁴ Art. X.44 CDE.

¹²⁵ Voir p. 13 et suivantes. Dans la convention la plus pertinente en pratique pour le courrier et les colis, la CMR, la règle de base de l'article 17 § 1er est très stricte : une obligation de "précaution extrême" est imposée au transporteur routier, contre laquelle il n'existe que des moyens de défense très limités (le principal étant que le transporteur doit prouver qu'il n'aurait pas pu éviter ou empêcher l'événement à l'origine de l'avarie, de la perte ou du retard, ce qui correspond plus ou moins aux conditions strictes d'application de la force majeure en droit belge).

obligation de moyens. Si le résultat de l'obligation contractée est normalement atteint, il y a alors une obligation de résultat.

Cependant, comme indiqué ci-dessus, il est loin d'être certain que les dispositions légales nationales en matière de transport soient impératives. Si tel n'est pas le cas, les clauses d'exemption et de limitation ne peuvent être testées que par rapport aux dispositions pertinentes relatives aux abus.

Il ressort en tout cas de la législation spécifique sur le service universel et de la Convention de l'UPU que tant la Convention de l'UPU que la législation nationale s'écartent dans certains domaines expressément de ces principes de base. Ainsi, la Convention de l'UPU stipule explicitement que l'opérateur postal ne peut jamais être tenu responsable d'un retard de livraison¹²⁶.

Bpost fait valoir à cet égard que la nature du service postal fait que les engagements des opérateurs postaux, notamment en matière de délais de livraison, sont toujours des obligations de moyens. Cela s'applique tant à l'envoi de correspondances qu'aux colis faisant partie du service universel.

En effet, selon Bpost, le courrier et les colis sont un produit de masse qui doit être à disposition de manière rapide et accessible. Le volume, la complexité et le nombre même de tous les types d'opérations rendent inévitables certaines irrégularités. Le fait que les délais de livraison indicatifs soient également la norme dans le vaste secteur des colis n'est pas surprenant, selon BPost, puisque le secteur des colis est une affaire de machines de tri, de transport, de tri et de personnes qui manipulent physiquement les colis. Par exemple, il ne s'agit pas d'un service de taxi où une personne prend un colis et le conduit directement chez le destinataire. Cela est également logique pour les colis internationaux, car de nombreux opérateurs dépendent de tiers pour la livraison à l'étranger et les procédures douanières peuvent également être un facteur de retard supplémentaire que les opérateurs de colis ne peuvent pas contrôler.

Selon la CCS Clauses abusives, c'est précisément le fait qu'il s'agisse d'un "produit de masse" qui passe en grande partie par des processus structurés qui lie le transport de courrier, à une obligation de résultat.

La CCS Clauses abusives ne peut cependant que constater que tant au niveau international, via la Convention de l'UPU¹²⁷, qu'au niveau national¹²⁸, la responsabilité pour les retards et pour les pertes et dommages est réglemantée ou limitée par la loi, et que la volonté du législateur a pu être motivée par le fait d'offrir un produit relativement bon marché avec un contrôle gouvernemental comme garantie de qualité.

Cela rend superflue la discussion sur l'obligation de résultat et de moyens.

¹²⁶ UPU Convention Manual, art. 22, 1.1.1. où il est stipulé que seule la perte, la spoliation ou l'avarie des envois recommandés entrent en considération pour la responsabilité. Voir le Commentaire sur cette disposition, p. 102 Convention Manual.

¹²⁷ Voir note précédente : UPU Convention Manual, art. 22, 1.1.1.

¹²⁸ Article 3 de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et déterminant les plafonds des dommages et intérêts dus par les prestataires des services postaux en cas de responsabilité extracontractuelle de la perte, du vol, de l'avarie et/ou du retard d'un envoi postal au cours de l'exécution d'un service postal effectué dans le cadre d'un service public, tel que modifié par l'AR du 19 avril 2014.

(i) *Distribution du courrier*

En ce qui concerne le service postal universel, les entreprises qui ont obtenu une licence à cet effet de la part de l'autorité compétente (IBPT) s'engagent à distribuer les envois et colis postaux définis à l'article 15 § 1er conformément aux exigences essentielles et aux conditions¹²⁹ stipulées dans le contrat de gestion entre l'IBPT et l'entreprise concernée¹³⁰. Cela concerne principalement les délais de livraison : par exemple, pour l'envoi de correspondances intérieur prioritaire et les envois recommandés jusqu'à 2 kg, bpost s'engage à livrer les envois dans un délai de J + 1, pour les envois non prioritaires dans un délai de J + 3.

La loi relative aux services postaux¹³¹, définit un "envoi recommandé" comme "un service garantissant *forfaitairement* contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve de la date du dépôt de l'envoi postal ou de sa remise au destinataire ;"

L'objectif principal de l'envoi recommandé est d'offrir à l'expéditeur la possibilité de fournir à tout moment une preuve irréfutable de l'envoi et de la réception¹³². Les lettres recommandées sont donc utiles lorsqu'il s'agit de courrier important pour lequel l'expéditeur veut être sûr qu'il a été envoyé ou est parvenu à son destinataire. Certains textes juridiques exigent seulement la preuve que la lettre a été envoyée, sans exiger la preuve qu'elle est arrivée à destination (accusé de réception).

Il arrive cependant également que quelqu'un qui veut se prévaloir juridiquement d'une déclaration par lettre doive souvent prouver que cette lettre est parvenue à son destinataire. Dans ces cas (par exemple, la résiliation du loyer), c'est la théorie de la réception qui s'applique : un document envoyé est juridiquement valable dès qu'il a été reçu. En remettant une preuve de réception signée (en cas de "recommandé avec signature en retour"), l'expéditeur peut prouver que la lettre a été reçue. Lorsque le destinataire refuse la lettre, l'opérateur l'enregistre également dans son administration et, en cas de "recommandé avec signature en retour", il en informe également l'expéditeur.

Un "envoi à valeur déclarée" est défini comme "un service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration"¹³³.

(ii) *Envoi de colis*

Une obligation de résultat peut également être mise à la charge de l'entreprise chargée de l'expédition des colis pour "garantir l'arrivée des marchandises dans les délais convenus, sauf cas fortuit ou de force majeure"¹³⁴.

¹²⁹ Article 3, § 1er, loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

¹³⁰ Voir l'arrêté royal du 29 mars 2019 approuvant le contrat de gestion entre l'Etat et la société anonyme de droit public bpost relatif aux obligations de service postal universel pour la période 2019-2023, M.B. du 2 mai 2019, à consulter sur <https://www.ibpt.be/operateurs/l-ibpt> <https://www.ibpt.be/operateurs/l-ibpt>. A l'article 5, on retrouve les dispositions relatives à la « qualité du service », où pour l'envoi de correspondances intérieur prioritaire et les envois recommandés jusqu'à 2 kg, bpost s'engage à livrer les envois dans un délai de J + 1, et pour les envois non prioritaires, dans un délai de J + 3.

¹³¹ Art. 2, 9°, loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

¹³² Tr. Com. Bruxelles, 22 avril 2008, R.W. 2009-10, n° 16, p. (680)682.

¹³³ Art. 2, 10°, loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

¹³⁴ Voir art. X.43 CDE (les dispositions relatives aux contrats de transports telles qu'elles figuraient dans la loi du 25 août 1891 portant révision du titre du Code de commerce concernant les contrats de transport ont été reprises dans le livre X du Code de droit économique par la loi du 15 avril 2018). Pour les contrats de transport internationaux, on peut renvoyer à l'article 19 de la Convention CMR, dans la mesure où les conventions spécifiques (COTIF, Montréal, Varsovie) ne s'appliquent pas.

Le transporteur des marchandises est également responsable de l'avarie ou de la perte des choses, s'il ne prouve pas que l'avarie, la perte ... proviennent d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée¹³⁵.

Le transporteur ne peut donc pas se décharger de sa responsabilité en cas de livraison tardive des marchandises, ni pour les dommages ou la perte des marchandises, si cela lui est imputable. La Convention CMR stipule à ce sujet que "Le transporteur est déchargé de cette responsabilité si la perte, l'avarie ou le retard a eu pour cause une faute de l'ayant droit, un ordre de celui-ci ne résultant pas d'une faute du transporteur, un vice propre de la marchandise ou des circonstances que le transporteur ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier¹³⁶.

Les clauses par lesquelles le transporteur stipule qu'il n'est tenu qu'à une obligation de moyen pour transporter les colis dans un délai de 3 jours ouvrables et qu'il n'est redevable d'aucune indemnité si ce délai n'est pas respecté, sont donc contraires à l'article VI.83, 13°, CDE (exclusion de responsabilité pour les prestations principales).

B. Limitation du dommage ou de l'indemnisation

1. Limitation au dommage direct

Dans de nombreux exemples cités, l'opérateur exclut sa responsabilité pour les dommages consécutifs ou indirects¹³⁷ ou déclare qu'il n'est responsable que des dommages directs¹³⁸.

Dans ses avis antérieurs¹³⁹, la CCS Clauses abusives a fait référence au critère de droit commun du dommage *prévisible* au moment de la conclusion du contrat (art. 1150 C.c.), qui comprend donc tous les dommages qui sont une conséquence nécessaire du manquement, et peut donc également concerner le manque à gagner (art. 1149 C.c.), les dommages consécutifs ou les dommages incidents¹⁴⁰.

Il va de soi qu'il faut toujours démontrer quel dommage le consommateur a subi à la suite de la perte ou d'une avarie d'un courrier ordinaire ou d'un colis, ou en raison de la livraison tardive. La CCS Clauses abusives estime que cette limitation ne restreint pas de manière inappropriée les droits du consommateur, compte tenu de la nature spécifique du transport du courrier ou des colis. Il faut cependant toujours considérer le tout sur la base de la description donnée du dommage indirect exclu ou du dommage direct uniquement inclus. Si, en raison de cette description, la disposition sur l'exclusion du dommage indirect revient à libérer l'entreprise de sa responsabilité du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat (c'est-à-dire livraison de l'envoi), la clause peut être nulle conformément à l'article VI.83, 13° CDE, à moins qu'une réglementation particulière ne permette une telle limitation.

L'argument a été avancé que la responsabilité (limitée) pour les envois recommandés représente, selon le cas, plus de 5 fois le tarif payé, et jusqu'à 20 à 47 fois le prix d'un envoi à valeur déclarée. La CCS Clauses abusives fait remarquer que le rapport entre le prix convenu pour une prestation et les

¹³⁵Art. X.44 CDE et art. 17.1. CMR. CMR.

¹³⁶Art. 17.2. Convention CMR

¹³⁷ Par exemple exemple b), article 15, exemple e), article 9.2. In fine.

¹³⁸ Exemple a).

¹³⁹CCA 33, 27 février 2013, Avis sur les clauses relatives à la garantie commerciale en cas de vente de biens de consommation, p. 37 (point C. Dommages indirects, 1. Dommage consécutif).

¹⁴⁰ Voir à ce sujet Cass. 14 octobre 1985, Arr. Cas. 1985-86, 179; Cass. 9 mai 1986, RDC, 1987, 413 et Cass. 2 septembre 2004, JT, 2004, afl. 6148, 648, avec note B. DE CONINCK; K. DE VULDER en S. ONGENA, "Contractuele uitsluiting van 'indirecte schade'", NjW 2002, nr. 12, (44) 47, nr. 19.

dommages résultant de l'inexécution d'une prestation n'est pas un argument généralement valable pour limiter fortement la responsabilité en cas d'inexécution d'une prestation.

Un jugement de 2008 illustre de manière particulièrement pertinente le préjudice pouvant résulter de l'inexécution d'une prestation des services postaux. Un assureur incendie avait informé son preneur d'assurance par lettre recommandée (conformément à la loi sur le contrat d'assurance terrestre de l'époque de 1992) que la couverture de la police d'assurance incendie serait suspendue si la prime n'était pas payée dans les 16 jours. Le preneur d'assurance n'a pas payé, la suspension annoncée a pris effet, et deux semaines plus tard un incendie s'est déclaré dans les biens assurés, entraînant des dommages de plus de 23 000 €. Qu'en n'est-il ? Le preneur d'assurance n'avait jamais reçu la lettre recommandée. Bpost (alors encore « La Poste ») a été poursuivie en réparation. Le service postal s'est uniquement prévalu de ses conditions générales, de sorte que la discussion s'est limitée à ce point ; le tribunal a statué que les conditions n'avaient aucun effet sur le client¹⁴¹. La question se pose de savoir si les conditions générales avaient produit leurs effets, la clause restrictive se serait avérée conforme aux dispositions légales précitées.

2. Charge de la preuve du dommage sur le client

L'exemple a) exige, pour les envois internationaux, que le client démontre qu'il a subi un préjudice direct causé par une faute du transporteur ou de l'un de ses préposés¹⁴². Comme indiqué ci-dessus, il appartient au transporteur de prouver qu'il n'a pas commis de faute ou de faute lourde.

BPost répond que la CCS Clauses abusives se base sur une lecture erronée de cette clause. Le consommateur ne doit pas prouver une faute de la part de BPost, mais il doit cependant prouver que le dommage "direct" qu'il subit est le résultat de la perte, du vol ou de la détérioration de l'envoi.

Cela n'est cependant pas compatible avec la qualification du service de BPost d'obligation de résultat : le consommateur doit uniquement prouver l'existence d'un préjudice du fait que le résultat promis n'a pas été atteint. Il appartient à la partie adverse de prouver la cause du dommage ou de la perte (il convient de noter que le vol en soi n'est généralement pas une cause libératoire).

Bpost propose de reformuler cette disposition comme suit:

« a. La responsabilité de bpost est limitée aux cas expressément prévus par la législation internationale [note : il a été souligné ailleurs qu'elle ne s'applique pas au courrier national] en vigueur et dans les limites définies au point IX ci-après. Cette responsabilité est limitée aux dommages directs que le Client peut démontrer et qui sont dus à :

- la perte, au vol ou à l'endommagement d'un Envoi recommandé, d'un Envoi avec valeur déclarée ou d'un Paquet Bpack World (à l'exclusion des Paquets Bpack World Light);
- la livraison d'un Envoi contre remboursement sans encaissement des fonds ou contre perception d'une somme inférieure au montant du remboursement fixé par l'expéditeur."

¹⁴¹ Comm. Bruxelles 22 avril 2008, *RW* 2009-10, 680.

¹⁴² Exemple a), 1.2.a., alinéa 1er.

Outre le fait qu'il convient d'expliquer précisément dans quels cas et dans quelle mesure bpost est responsable en vertu de la Convention de l'UPU, cette reformulation peut être acceptée. Il est logique que le consommateur doive prouver que l'objet confié a été perdu ou volé. En ce qui concerne l'application de la Convention UPU, il convient également de noter que celle-ci prévoit que l'opérateur postal peut également accepter le risque de force majeure¹⁴³.

3. Limitation légales du montant d'indemnisation

(i) Envoi de correspondances (service universel)

a. Au niveau national :

Le législateur lui-même a fixé l'indemnité maximale dans le cadre du service universel, certes uniquement en matière de responsabilité extracontractuelle¹⁴⁴, comme bpost l'a rappelé à juste titre lors de la réunion d'audition.

Comme nous le verrons en détail plus loin, le législateur était d'avis que le *destinataire* ne fait pas partie de la relation contractuelle du consommateur avec le transporteur (postal). Le législateur a également supposé qu'une limitation contractuelle de l'indemnité aux montants suivants ne poserait pas de problème.

La disposition légale¹⁴⁵ concernée est reprise ci-après:

« Art. 3.1. § 1er. Les plafonds pour les dommages et intérêts réels en cas de perte, vol, avarie et/ou retard dans la distribution d'un envoi postal à l'occasion d'un service postal effectué dans le cadre d'un service public national, sont fixés comme suit :

1° En cas de *distribution tardive* d'un envoi ordinaire, d'un envoi recommandé ou d'un envoi à valeur déclarée, le plafond des dommages et intérêts dus est le montant d'affranchissement acquitté pour l'envoi concerné. Les frais de recommandation et de déclaration de valeur ne sont pas remboursés.

2° En cas de *perte, vol ou avarie* d'un envoi, autre qu'un envoi recommandé ou à valeur déclarée, le plafond des dommages et intérêts dus est le montant d'affranchissement pour l'envoi concerné.

3° En cas de *perte, vol ou avarie d'un envoi recommandé ou d'un recommandé administratif* (R.P.), le plafond des dommages et intérêts dus représente cinquante fois le prix total par envoi. Le prix total de l'envoi comprend le montant d'affranchissement acquitté, majoré avec les frais de recommandation (€ 7,24 x 50 = € 362; c'est toujours un faible montant, qui est en outre fort différent du montant de 39 euros pour le destinataire).

4° En cas de *perte, vol ou avarie d'un envoi à valeur déclarée*, le plafond des dommages et intérêts dus est le montant de la valeur déclarée.

¹⁴³ Voir art. 22 -001, point 1.2. Convention UPU.

¹⁴⁴ Comme cela ressort également de l'intitulé modifié par l'AR du 19 avril 2014 (voir note en bas de page suivante) du chapitre concerné de l'AR du 11 janvier 2006: "Chapitre III - Responsabilité extracontractuelle en cas de perte, de vol, d'avarie et/ou de retard d'un envoi postal au cours de l'exécution d'un service postal effectué dans le cadre d'un service public."

¹⁴⁵ Art. 6 de l'arrêté royal du 19 avril 2014 modifiant l'arrêté royal du 11 janvier 2006 fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, M.B. 22 mai 2014 (modification de l'article 3 de l'AR du 11 janvier 2006).

§ 2. Les dommages et intérêts dus en cas de perte, vol, avarie dans la distribution en Belgique d'un *envoi postal international* à l'occasion d'un service postal effectué dans le cadre d'un service public national, sont soumis aux mêmes plafonds que ceux prévus par la *Convention Postale Universelle* et ses Règlements. »

Les dommages légaux fixés pour le retard de livraison d'un envoi ordinaire sont donc limités aux frais d'affranchissement. Cela se justifie, notamment, par la difficulté de prouver le lien de causalité entre la livraison tardive et le préjudice subi.

Bpost précise donc qu'il s'agit uniquement des règles de *responsabilité extracontractuelle* en cas de perte, de vol, de détérioration et/ou de retard des envois postaux lors de l'exécution d'un service postal dans le cadre d'un service public.

Ce régime légal s'applique à tous les envois postaux qui font partie du service postal universel. Cela concerne aussi bien les lettres que les colis qui font partie du service postal universel.

Comme l'explique bpost, cette responsabilité extracontractuelle s'applique principalement au destinataire d'un envoi. La responsabilité contractuelle qui s'applique à l'expéditeur est alors soumise au régime de droit commun de la responsabilité contractuelle.

La limitation de la responsabilité extracontractuelle a été motivée par le souci du législateur de ne pas exposer le prestataire du service postal universel à des actions en responsabilité illimitées qui pourraient mettre en péril le service postal universel. Il ressort des travaux parlementaires que le législateur a tenu compte du fait que le prestataire du service postal universel pouvait prévoir une limitation nécessaire de la responsabilité par le biais de la relation contractuelle. En revanche, pour une limitation de la responsabilité extracontractuelle, le législateur a dû intervenir:

“Cet article 25 § 1^{er} visait à soumettre les opérateurs postaux au régime de droit commun en matière de responsabilité contractuelle. Il a cependant été omis de développer un régime spécifique offrant une protection suffisante et adéquate aux opérateurs postaux en charge des services publics en cas de réclamations extracontractuelles. Vu la nature du service, une telle protection requiert une base légale.¹⁴⁶”

b. Au niveau international

L'article 22 du Manuel de la Convention de l'UPU stipule tout d'abord clairement que le transporteur est en principe responsable de la perte, de la spoliation ou de l'avarie des envois recommandés (“registered items) ou des colis ordinaires, à moins qu'il ne prouve que l'une des exceptions énumérées à l'article 23 du Manuel de la Convention de l'UPU lui est applicable.

Si le transporteur postal est responsable, alors, comme nous l'avons discuté, sa responsabilité est limitée à 30 DTS (ou 37 euros)¹⁴⁷ en cas de perte, spoliation ou avarie d'envois recommandés, majorés de tous les montants payés par l'expéditeur pour l'envoi du courrier¹⁴⁸. L'indemnisation pour la perte ou le vol ou la détérioration totale d'un sac M recommandé s'élève à 150 DTS.

¹⁴⁶Exposé des motifs de la loi du 1^{er} avril 2007 modifiant la loi du 6 juillet 1971 portant création de La Poste et modifiant la loi du 26 décembre 1956 sur le service des postes, DOC 51 2780/001, p. 9.

¹⁴⁷Voir art. 22-001, n° 2.1.1. (p. 102 UPU Convention Manual)

¹⁴⁸Droits de tirage spéciaux ou DTS (Special Drawing Rights)

Les colis doivent être indemnisés à 40 DTS par colis (49 EUR), majorés de 4,5 DTS (5,5 euros) par kilogramme. Toutes les charges et montants payés pour l'expédition doivent être ajoutés à cela¹⁴⁹.

La CCS Clauses abusives constate que les montants indiqués ci-dessus sont repris dans les conditions générales du prestataires de service universel (Exemple a)). Cependant, il ne ressort pas clairement des conditions générales que ces montants sont dus par définition pour chaque vol, perte ou endommagement, que ce soit pour les envois recommandés ou pour les colis, sauf si le transporteur peut prouver qu'il s'agit d'un motif d'exception, tel qu'énuméré à l'article 23 du Manuel de la convention de l'UPU.

(ii) *Envoi de colis*

a. Au niveau international

Pour le transport aérien, la responsabilité de l'article 22 de la Convention de Montréal s'applique. L'article 22.3 stipule que la responsabilité du transporteur, en cas de destruction, de perte, d'avarie ou de retard, est limitée à la somme de 17 droits de tirage spéciaux par kilogramme, sauf déclaration spéciale d'intérêt à la livraison faite par l'expéditeur au moment de la remise du colis au transporteur et moyennant le paiement d'une somme supplémentaire éventuelle. Dans ce cas, le transporteur sera tenu de payer jusqu'à concurrence de la somme déclarée, à moins qu'il prouve qu'elle est supérieure à l'intérêt réel de l'expéditeur à la livraison.

Comme indiqué ci-dessus, la Convention CMR s'applique uniquement si le transporteur a stipulé dans le contrat que le transport sera effectué par route, au moyen de véhicules¹⁵⁰. Si la convention CMR s'applique, l'indemnité pour retard est limitée au maximum aux frais de transport¹⁵¹. En cas d'avarie et de perte, l'indemnisation due par le transporteur est limitée à 8 33 DTS par kg.)¹⁵² On ne peut cependant pas se prévaloir de ces limites si le dommage résulte d'une faute intentionnelle ou d'une faute du transporteur ou de toutes autres personnes dont il utilise les services pour l'exécution du transport, lorsque ces subordonnés ou préposés agissent dans le cadre de leurs activités¹⁵³.

La CCS Clauses abusives constate que les conditions citées *ne font référence que de manière générale* à l'application éventuelle des conventions contraignantes, tels que la Convention CMR ou la Convention de Montréal.

Les transporteurs concernés utiliseront des modes de transport standard en fonction du type de transport concerné (national, international). Une indication plus claire de la limitation de responsabilité est donc nécessaire pour permettre aux consommateurs de savoir dans quelle mesure ils seront indemnisés en cas de perte, d'avarie ou de vol des marchandises à transporter ou transportées.

¹⁴⁹Voir art. 22-001, n° 2.2.1. (p. 102 UPU Convention Manual)

¹⁵⁰Art. 23.3. Convention CMR

¹⁵¹ Art. 23.5. CMR.

¹⁵² Voir article 1er de la Convention CMR et la jurisprudence citée de Cassation du 9 novembre 2004.

¹⁵³Art. 23.5. Convention CMR

b. Au niveau national :

Si le transporteur a expressément prévu que le transport se fera par route, la Convention CMR s'applique *ratione materiae*. L'article 51 § 1er de la loi sur le transport routier¹⁵⁴ stipule que les dispositions relatives à la responsabilité du transporteur contenues dans la Convention CMR sont également applicables au transport national de marchandises par route. Dans ces cas, la limitation de la responsabilité décrite au point a) s'applique.

4. Quid en cas de limitation des dommages-intérêts qui ne découlent pas des règles légales ?**1. Distribution du courrier (service universel): lettres, colis, envois recommandés et envois avec valeur déclarée (exemples a) et b))**

Comme indiqué ci-dessus, l'article 3 cité de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 ne règle que l'indemnisation à laquelle le demandeur peut avoir droit sur base extracontractuelle. En ce qui concerne l'indemnisation de l'expéditeur, le régime de droit commun de la responsabilité contractuelle s'applique par conséquent (et il est démontré que le destinataire se retrouve également dans ce cercle contractuel).

Bpost a également précisé dans sa réplique que cette disposition légale s'applique à tous les envois postaux faisant partie du service universel, c'est-à-dire tant les lettres que les colis qui font partie du service postal universel.

Etant donné que les conditions générales ne prévoient également qu'une indemnisation *avec un maximum correspondant au montant de l'affranchissement acquitté pour le(s) Envoi(s)*, et ce en cas de retard, de perte, de vol ou de détérioration de l'Envoi, il ne peut être ignoré que cela constitue à peine une indemnité pour l'obligation de résultat de livrer l'Envoi à sa destination dans le délai indiqué. (Voir par exemple assurance incendie) ***.

En ce qui concerne les envois recommandés, un maximum de 39 euros a été fixé pour les envois recommandés, ou de 26 euros pour les envois recommandés administratifs, dans l'exemple a). Dans l'exemple b), un montant de 40 euros est indemnisé en cas de de perte, de vol, de retard ou de détérioration d'un envoi recommandé.

Pour les envois à valeur déclarée, il y a un plafond qui est égal au montant de la valeur déclarée, majoré des frais d'affranchissement, au moyen d'une preuve de la valeur réelle du contenu de l'envoi.

La question se pose de savoir si de telles limitations d'indemnités constituent une limitation inappropriée des droits légaux du consommateur en cas de non-exécution d'une obligation l'opérateur.

La Commission consultative spéciale reconnaît que s'il s'agit d'un envoi qui relève du service universel, l'intention du législateur est manifestement de privilégier les objectifs généraux poursuivis par le service universel par rapport aux manquements individuels.

En ce qui concerne la limitation contractuelle de 26 euros (envoi recommandé administratif) ou de 39 euros (envoi recommandé) dans l'exemple (a), ou de 40 euros dans l'exemple (b), la commission ne

¹⁵⁴Loi du 15 juillet 2013 relative au transport de marchandises par route et portant exécution du Règlement (CE) no 1071/2009 du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009 établissant des règles communes sur les conditions à respecter pour exercer la profession de transporteur par route, et abrogeant la Directive 96/26/CE du Conseil et portant exécution du Règlement (CE) no 1072/2009 du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009 établissant des règles communes pour l'accès au marché du transport international de marchandises par route, *M.B.* 18 février 2014, entrée en vigueur, 1er septembre 2014.

se prononce pas sur la question de savoir si ce montant forfaitaire constitue une répartition raisonnable des risques, puisqu'il qu'il est inhérent à la nature même d'une lettre recommandée que le transporteur garantisse que le contenu du courrier arrive chez le destinataire.

Comme il ressort de la définition de « l'envoi recommandé » qu'il s'agit d'un service garantissant forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration [...], l'entreprise concernée doit, en tout état de cause, indiquer clairement ce "montant forfaitaire".

De manière générale, on peut dès lors dire que cette garantie minimale pour la non-exécution d'une prestation pour les envois relevant du service universel est contrebalancée par une obligation d'information claire de la part de bpost : le consommateur doit toujours être explicitement informé des alternatives disponibles avec des garanties supplémentaires que le courrier sera livré dans les délais à destination ou que l'envoi à valeur déclarée sera livré intact à destination. Le consommateur doit pouvoir choisir en connaissance de cause entre les différentes options et doit être en mesure d'évaluer correctement les conséquences de l'option de l'envoi au tarif de base et de l'indemnisation quasi inexistante en cas de retard, de perte, de vol ou de dommage. Dans ces cas, il doit toujours être informé de l'option d'envoi avec une valeur déclarée.

2. Colis

Les livreurs de colis « commerciaux » prévoient cependant une indemnisation forfaitaire s'il ne s'agit pas de transport international et que les conventions concernées sont déclarées non applicables. Dans les exemples c) et d), seule l'hypothèse de la perte ou du dommage est réglée, et dans l'exemple e), le cas de retard fautif est également réglé. Les conditions générales signalent du moins toujours la possibilité d'un envoi avec valeur déclarée (exemple d)) ou les niveaux d'assurance facultatifs (exemple c)).

Dans l'exemple c), la responsabilité maximale est de 25 euros par colis, tous frais compris, par forfait. Dans l'exemple d), l'indemnité maximale est le montant prévu par la loi locale applicable, soit b) 10 € par kilogramme, soit c) 100 US\$ par Envoi. Dans l'exemple e), l'indemnisation est plafonnée à un montant *ne dépassant pas le montant de* : (a) 85 EUR par envoi ou (b) 8,33 DTS par kilogramme de marchandise perdue ou endommagée des marchandises concernées.

La CCS Clauses abusives ne veut pas prononcer et ne peut pas se prononcer sur le fait qu'une limitation de l'indemnisation peut être considérée ou non comme une limitation inappropriée de la responsabilité à la lumière de l'article VI.83, 30° CDE. Comme il ressort déjà la discussion ci-dessus, le transport de courrier et de colis implique en effet une obligation de résultat pour la livraison en temps voulu des marchandises livrées, mais il est pratiquement impossible, compte tenu du large éventail de dommages possibles en cas de retard, de perte ou d'avarie, de se prononcer sur des limites minimales. Les conventions internationales, où un tel exercice a eu lieu, peuvent constituer à cet effet un premier point de repère.

Il est dès lors essentiel que le consommateur soit clairement informé du risque et de l'indemnisation minimale en cas d'inexécution d'une obligation par le transporteur de courrier ou de colis.

Une limitation au coût du transport peut également être considérée comme une limitation inappropriée de la responsabilité. Cela signifie en effet que l'entreprise de transport n'est *de facto* pas responsable de son obligation de livrer les marchandises à temps et intactes au destinataire : l'arrivée ou non des marchandises à destination, à temps et intactes, ne joue en effet aucun rôle dans l'indemnisation.

3.2.2 Sous-section 2. Responsabilité en cas de retard des envois express

A. Problématique

Le Service de médiation pour le secteur postal reçoit régulièrement des plaintes concernant des retards dans les envois express. Les clients sont surpris d'avoir payé un supplément pour une livraison express, mais que ce service de livraison plus rapide ne soit pas toujours garanti. De plus, bon nombre de victimes estiment que l'indemnité en cas de retard n'est pas équitable.

Il s'agit non seulement des envois express proposés par les transporteurs commerciaux de colis, mais aussi des envois express proposés par l'opérateur désigné dans le cadre du service universel, tant pour les envois internationaux que pour les envois nationaux.

Dans le cadre des envois internationaux, un produit¹⁵⁵ déterminé est par exemple présenté comme « *notre solution pour envoyer des colis jusqu'à 30kg à une adresse à l'étranger* ». bpost fournit une liste avec les délais de livraison par pays (selon le type de contenu ; marchandises ou documents) et une liste des contenus interdits par pays de destination.

Dans le cadre envois nationaux, le prestataire du service universel propose un produit "bpack 24 h."

Le Service de médiation pour le secteur postal fait remarquer qu'en ce qui concerne ces envois express du prestataire du service universel, ni la Convention UPU, ni la législation postale ne prévoient des indemnités. Le Service de médiation pour le secteur postal ajoute que la seule législation relative aux envois express sont les normes internationales de l'UPU Parcel Manual (dans la mesure où elles sont proposées dans le cadre du service universel). Ces normes prévoient que les envois express devraient en principe constituer le choix de distribution le plus rapide pour l'opérateur postal¹⁵⁶ et que, dans la mesure où c'est possible d'un point de vue organisationnel, ils devraient être traités dans un circuit séparé ou dans des récipients séparés.¹⁵⁷

Comme bpost présente ce service comme une livraison plus rapide et que l'opérateur postal, en cas de retard, n'a pas respecté l'argument de vente principal, le Service de médiation considère qu'il devrait y avoir une indemnité équitable pour ces envois en cas de retard. Il s'agit alors de savoir ce qui constitue une indemnité équitable. Etant donné que les retards dans les envois express peuvent, dans certains cas, causer la même perte que la perte de l'envoi, le Service de médiation pour le secteur postal estime que cela serait un argument pour que l'indemnité pour un retard d'une livraison express soit équivalente à l'indemnité pour la perte d'un envoi international, ce qui équivaldrait à 40 droits de tirage spéciaux, plus 4,5 droits de tirage spéciaux par kilogramme que pèse l'envoi et les frais d'expédition.

Le Service de médiation ajoute qu'il ressort de plaintes concernant les retards d'envois express que le retard survient souvent entre le départ du bureau d'échange international dans le pays d'expédition

¹⁵⁵ Bpack World Express.

¹⁵⁶ Article 16 du Chapitre H de l'UPU Parcel Manual :

« EMS and integrated logistics

1 Member countries or designated operators may agree with each other to participate in the following services, which are described in the Regulations:

1.1 **EMS, which is a postal express service for documents and merchandise, and shall whenever possible be the quickest postal service by physical means.** This service may be provided on the basis of the EMS Standard Multilateral Agreement or by bilateral agreement;

1.2 integrated logistics, which is a service that responds fully to customers' logistical requirements and includes the phases before and after the physical transmission of goods and documents."

¹⁵⁷ Article 173C du Chapitre L de l'UPU Parcel Manuel:

"7 Express parcels shall be sent in separate receptacles, if their number justifies it. Receptacles containing only or some such parcels shall bear the label or indication "Express"."

et l'arrivée au bureau d'échange international dans le pays de destination ou pendant les formalités douanières. Le Service de médiation reconnaît la nécessité pour les autorités douanières de disposer d'un délai suffisant pour effectuer les contrôles nécessaires sur les contenus interdits et sur l'exactitude de la déclaration pour les droits de douane, mais il se demande dans quelle mesure la priorité est donnée en l'occurrence aux envois express par rapport, par exemple, aux envois recommandés. Compte tenu de la nature différente de l'envoi avec une particularité et un argument de vente, le Service de médiation trouve logique d'accorder la priorité aux envois express.

B. Réaction bpost

Comme décrit brièvement au chapitre 1er¹⁵⁸, un envoi express crée une valeur ajoutée pour l'expéditeur par rapport à un "envoi ordinaire" en garantissant, entre autres, le délai de livraison.

Bpost renvoie à cet effet à la définition de la Commission européenne sur l'application des règles de concurrence au secteur postal du «service de courrier exprès»: un service qui, outre le caractère plus rapide et plus fiable de la levée, du transport et de la distribution des objets postaux, se caractérise par certaines ou par toutes les prestations supplémentaires suivantes: garantie de livraison pour une date déterminée, collecte des envois au point d'origine; remise au destinataire en mains propres; possibilité de changement de destination et de destinataire au cours du transport; confirmation à l'expéditeur de la réception de son envoi; contrôle et suivi des envois; service personnalisé aux clients et prestation d'un service à la carte, en fonction des besoins. Les clients sont en principe disposés à payer un prix supérieur pour ce service;¹⁵⁹

Bpost fait ensuite valoir que le produit national "bpack 24h" visé par le service de médiation qui, pour les expéditeurs-consommateurs fait partie du service postal universel, n'est pas un envoi express puisque les délais de livraison de ce produit sont toujours indicatifs. Son produit "BPack World Express" concerne bien les colis commerciaux, mais là aussi les délais de livraison de ce produit sont indicatifs. Il n'y a pas non plus de levée spéciale au point d'origine, il n'y a pas de possibilité de changement de destination et de destinataire au cours du transport et pas de prestation de service personnalisée ou « à la carte ».

Ensuite, bpost renvoie à ses dispositions contractuelles applicables en matière de retard :

« La livraison Expresse sera considérée comme une livraison tardive (telle que définie dans la Convention CMR) lorsque la première tentative de distribution n'a pas eu lieu après une période équivalente à deux fois ces délais de livraison. » (Article III.4.2. Conditions générales Paquets)

bpost ne peut être tenue responsable d'un retard qu'en cas d'un envoi Express. Pour de tels envois, en cas de retard à la suite duquel le Client ou le destinataire du paquet peut prouver avoir subi un dommage direct, la responsabilité de bpost est limitée au montant payé par le Client à bpost pour le Transport du Paquet ayant subi le retard (affranchissement).

Les Clients disposent du droit d'opter pour une indemnisation forfaitaire d'un montant égal à 10 % du montant payé par le Client à bpost pour le Transport du Paquet ayant subi le retard.

Bpost conclut donc qu'elle n'exclut en aucun cas sa responsabilité pour les retards dans les envois express. La limitation de responsabilité à l'affranchissement constitue la limite de responsabilité telle que prévue dans la Convention CMR. Comme le régime de responsabilité susmentionné est une transposition du régime de responsabilité légal tel que prévu par la Convention CMR, les dispositions

¹⁵⁸Voir note en bas de page 5.

¹⁵⁹Communication de la Commission sur l'application des règles de concurrence au secteur postal et sur l'évaluation de certaines mesure d'Etat relatives aux services postaux (98/C 39/02), Journal officiel n°C 039 du 6.2.1998, p. 2-18

susmentionnées ne peuvent donc pas être considérées comme une clause abusive au sens des articles VI.83, 13° et VI.83, 30°CDE.

C. Analyse

L'article VI.37, § 2, CDE stipule « qu'un contrat entre une entreprise et un consommateur peut être interprété notamment en fonction des pratiques commerciales en relation directe avec celui-ci. » La jurisprudence de la Cour de Justice a également considéré de manière constante que les pratiques commerciales qui accompagnent la conclusion d'un contrat constituent un élément important dans l'appréciation du caractère abusif d'une clause¹⁶⁰.

Il est vrai, comme le souligne le prestataire du service universel, que, dans la mesure où la convention CMR s'applique, il est expressément stipulé que l'indemnisation est limitée à l'affranchissement ou au prix du transport¹⁶¹. Il convient de préciser ici que la Convention CMR, dans son article 19, définit strictement lorsqu'il est question d'un retard : « Il y a retard à la livraison lorsque la marchandise n'a pas été livrée dans le délai convenu ou, s'il n'a pas été convenu de délai, lorsque la durée effective du transport dépasse, compte tenu des circonstances et, notamment, dans le cas d'un chargement partiel, du temps voulu pour assembler un chargement complet dans les conditions normales, le temps qu'il est raisonnable d'allouer à des transporteurs diligents. » En revanche, dans les conditions transmises, le transporteur se voit accorder un délai de deux fois le délai de livraison.

Comme le Service de médiation pour le secteur postal l'indique, il convient également de tenir compte expressément des nombreuses circonstances indépendantes de la volonté du transporteur dans le cas d'un transport international et notamment des retards dus aux formalités douanières. Cet argument ne s'applique évidemment pas aux envois au sein de l'Union européenne, et certainement pas aux envois en Belgique.

Toutefois, comme le transporteur a fait de la rapidité de l'expédition et de la livraison une obligation essentielle¹⁶², les clauses contractuelles qui ne prévoient que le remboursement des frais d'expédition en cas de retard servent à exonérer le transporteur de sa responsabilité pour l'inexécution de cette obligation principale (article VI.83, 13° CDE), respectivement "à exclure ou limiter de façon inappropriée les droits légaux du consommateur vis-à-vis de l'entreprise ou d'une autre partie en cas de non-exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse par l'entreprise d'une quelconque de ses obligations contractuelle" (Art. VI.83, 30° CDE).

Une limitation de la responsabilité aux frais de transport signifierait en effet que l'entreprise de transport ne se considère pas *de facto* comme responsable, malgré son engagement explicite, de son

¹⁶⁰Voir à cet égard l'arrêt Perenicova concernant l'indication erronée d'un taux annuel effectif global dans un contrat de crédit et son effet sur les clauses déterminant le coût du contrat de crédit : « La constatation du caractère déloyal d'une telle pratique commerciale constitue un élément parmi d'autres sur lequel le juge compétent peut fonder, en vertu de l'article 4, paragraphe 1, de la directive 93/13, son appréciation du caractère abusif des clauses du contrat relatives au coût du prêt accordé au consommateur. » CJEU 15 mars 2012, *Jana Pereničová et Vladislav Perenič contre SOS financ spol. s r. o.*, ECLI:EU:C:2012:144, points 42-44 et deuxième *dictum in fine*;

Plus généralement, la Cour rappelle que, lors de l'appréciation du caractère abusif des clauses, il convient toujours de vérifier si un consommateur moyen, raisonnablement informé et raisonnablement attentif et avisé, *compte tenu de tous les faits pertinents, y compris la publicité et les informations fournies par le professionnel au cours du processus de négociation et plus généralement dans le cadre contractuel*, serait suffisamment informé. Voir notamment CJUE C-96/14, 23 avril 2015, C-96/14, Jean-Claude Van Hove contre CNP Assurances SA, ECLI:EU:C:2015:262

¹⁶¹Art. 23.5. Convention CMR

¹⁶²Voir dans le même sens l'arrêt "Chronopost" en France: Cass. fr. 22 octobre 1996, 93-18.632 *Bull.*, 1996, IV, n° 261, 223, où la Cour française de Cassation a déclaré une clause prévue par les transporteurs express qui limite l'indemnisation du dommage au prix du transport (conformément aux limites de la CMR), contraire à l'engagement pris de livrer les marchandises à temps. Voir également Cass.fr. (Chambres réunies) 22 avril 2005, 03-14.112.

obligation de livrer les marchandises à temps et intactes au destinataire : ou que les marchandises arrivent ou non en temps utile et intactes à destination ne joue aucun rôle dans l'indemnisation.

Cela s'applique non seulement aux colis commerciaux, mais aussi aux colis que l'opérateur considère comme relevant du service universel. Si une entreprise de transport du courrier, dans sa communication commerciale (dont la dénomination du produit), avance un délai, elle ne peut pas exclure sa responsabilité concernant cet argument de vente dans ses conditions générales en déclarant que cela est seulement donné « à titre indicatif ». Même si le colis relève du service universel, l'indemnisation limitée aux frais d'affranchissement n'est pas une intervention à une présentation des choses qui met en avant un délai déterminé concret.

La CCS Clauses abusives ne peut cependant se prononcer sur ce qui pourrait être une indemnité raisonnable.

La CCS Clauses abusives reconnaît ensuite également qu'une certaine flexibilité est nécessaire en ce qui concerne les retards imputables aux autorités douanières dans les envois internationaux, ce qui est un facteur externe indépendant de la volonté du transporteur, qui constitue souvent un obstacle à l'exécution de l'obligation et dont il faut tenir compte lors de la détermination du délai de livraison et d'une défaillance imputable éventuelle. Cependant, lorsqu'il s'agit de transport vers certains pays, l'opérateur postal, en tant que professionnel, est le mieux placé pour évaluer si ce transport est susceptible de poser des problèmes ou non. Il est donc obligé d'assumer la responsabilité nécessaire si cela se produit et ne peut pas invoquer systématiquement ce problème comme justification.

3.2.3 Sous-section 3. Limitation de responsabilité en cas d'erreurs dans l'e-tracker

Exemple:

Par votre utilisation du Service de « Track and Trace », vous reconnaissez et acceptez sa nature exclusivement informative et renoncez à formuler à l'encontre de bpost toute plainte ou action, notamment judiciaire, basée sur le caractère incorrect, incomplet ou tardif de l'information obtenue.

Sauf stipulation contractuelle contraire, ces informations ne pourraient en aucun cas être opposées à bpost comme constituant un moyen de preuve dans le cadre d'une action relative à la distribution de vos Envois par bpost.

Sauf en cas de dol, bpost ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage indirect ou incident (en ce compris, le manque à gagner, la perte d'épargne, d'opportunités ou de données, l'inactivité ou des frais de personnel) subi par le Client ou par des tiers par suite de l'utilisation du Service (notamment en cas de virus, hacking ou autre délit informatique, information erronée...). bpost ne saurait par ailleurs être tenue responsable de pareils dommages en cas d'indisponibilité, suspension ou interruption du Service, notamment en raison de restrictions d'accès sur le réseau Internet, de défaillance temporaire du matériel ou de maintenance.

Le Service étant un service additionnel fourni en tant qu'accessoire de la prestation par bpost d'un service principal, la responsabilité de bpost en cas de dommages directs (tels que pertes, endommagements, retards et autres) sera quoi qu'il en soit limité au montant maximal prévu dans les conditions générales applicables au service principal concerné, sans aucun dédommagement supplémentaire."

Explications et problématique :

Comme d'autres opérateurs de transport, bpost fournit un service « track and trace » permettant à l'expéditeur et, en principe, au destinataire d'un envoi postal de savoir où il se trouve en consultant le code à barres figurant sur l'envoi. L'expéditeur reçoit donc un code track & trace qui lui permet de vérifier où se trouve le courrier. A la demande de l'expéditeur, le destinataire peut également recevoir ce code. Bpost explique que cela se produit principalement lorsque des colis sont envoyés par des expéditeurs professionnels (par exemple, des boutiques en ligne) qui souhaitent informer leurs clients de l'état d'avancement du processus de livraison d'un produit acheté.

En ce qui concerne la clause susmentionnée, le Service de médiation pour le secteur postal a pour principale objection le fait que si l'opérateur commet des erreurs dans l'e-tracker, et que l'utilisateur manque par conséquent un envoi de remplacement ou une compensation à laquelle il a droit en tant que consommateur, l'opérateur devrait être tenu responsable de l'absence de cette compensation. L'opérateur devrait également être incité à modifier le statut de l'e-tracker s'il existe des motifs suffisants de croire qu'un envoi n'a pas été livré correctement au destinataire, de sorte que l'expéditeur soit plus susceptible d'autoriser un envoi de remplacement ou une indemnité.

Néanmoins, le Service de médiation considère que c'est surtout le destinataire qui subit un préjudice lors de toute négligence de l'outil "track and trace", et que ce dernier est étranger à la relation contractuelle expéditeur-transporteur. Ce point, c'est-à-dire la place du destinataire dans le contrat de transport, sera traité dans une section ultérieure.

Analyse:

La clause précitée souligne le caractère informatif du service 'track and trace', dont il peut être conclu, selon l'opérateur, (1), que l'utilisateur renonce à formuler à l'encontre de bpost toute plainte ou action, notamment judiciaire, basée sur le caractère incorrect, incomplet ou tardif de l'information obtenue (2) que, dans le cadre d'une action relative à la distribution des envois, les informations 'résultant du track and trace' ne peuvent en aucun cas être utilisées comme preuve, et (3) que l'opérateur, sauf en cas de dol, ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage indirect ou incident résultant de l'utilisation du track and trace, et n'est responsable des dommages directs que dans la même mesure que pour le service principal.

1. Renonciation à introduire des actions judiciaires basées sur le caractère incorrect, incomplet ou tardif de l'information obtenue

Tout d'abord, en vertu de cette clause, l'opérateur interdit à l'utilisateur d'introduire des plaintes ou des actions basées sur le caractère incorrect, incomplet ou tardif de l'information obtenue.

Toute personne doit pouvoir faire appel au juge pour toute violation présumée d'une obligation. En d'autres termes, le recours au juge est d'ordre public¹⁶³. Les clauses des contrats entre entreprises et consommateurs qui interdisent au consommateur de se prévaloir de la non-exécution présumée d'une obligation (devant le juge) sont dès lors contraires à l'article VI.83, 22°, CDE.

2. Priver les données de l'outil "track and trace" de leur valeur probante

Comme l'e-tracker est un outil mis par l'opérateur à la disposition du consommateur en tant « qu'indicateur » de la localisation du courrier ou du colis, l'opérateur a un devoir de diligence à l'égard de cet outil, ce qui signifie qu'il doit veiller au bon fonctionnement de cet outil mis à la disposition des utilisateurs et que le système doit être capable de suivre avec précision toutes les entrées. En effet, c'est sur la base de cet outil que l'on vérifie si l'opérateur a correctement rempli ou non son contrat de transport.

L'opérateur doit dès lors en principe garantir l'exactitude des données fournies par le "e-tracker". L'opérateur est également le mieux placé pour vérifier, s'il existe des doutes quant à l'exactitude des données fournies, où des données erronées auraient été introduites par des partenaires ou facteurs externes, par exemple si un colis est indiqué dans "l'e-tracker" comme ayant été livré et qu'il existe un doute fondé quant à savoir si c'est bien le cas.

Bpost fait valoir qu'il est important que le service track & trace lui-même soit purement indicatif puisque l'opérateur postal ne peut pas contrôler totalement l'exactitude des données contenues dans l'e-tracker. En effet, le fonctionnement du Service de Track and Trace est largement dépendant de facteurs extérieurs touchant à la préparation, au dépôt, au traitement, à la distribution et à la réception des envois. Le bon fonctionnement de l'e-tracker nécessite que les données nécessaires soient fournies par différents intervenants. Une adresse incorrecte ou imprécise, un affranchissement insuffisant, un code-barres manquant ou endommagé, un arrêt de travail ou une réception par une personne autre que le destinataire prévu sont autant d'éléments qui peuvent affecter le bon fonctionnement de l'e-tracker ou l'exactitude des informations fournies.

¹⁶³ Ceci est même contraire à la Constitution. L'article 13 de la Constitution garantit le droit d'accès au juge compétent. Ce droit est également garanti en vertu de l'article 6.1. de la Convention européenne des droits de l'homme et par un principe général du droit. Voir Cour Constitutionnel 13 novembre 2014, nr. 167/2014.

La CCS Clause abusives admet que l'opérateur concerné ne peut pas avoir un contrôle total sur l'exactitude des données dans le "e-tracker". Cet argument est cependant relatif et s'applique surtout au courrier international. Il est sans préjudice de l'obligation de l'opérateur de faire preuve de diligence raisonnable en ce qui concerne l'outil 'track and trace' et l'exactitude et le contrôle requis des données introduites dans cet outil.

Les clauses qui indiquent explicitement que les informations résultant du "e-tracker" ne peuvent en aucun cas être utilisées comme preuve visent donc à limiter de manière non autorisée les moyens de preuve que le consommateur peut utiliser en cas de litige (ce qui est contraire à l'article VI.83, 21°, première partie de phrase du CDE). Elles imposent également *de facto* au consommateur la charge de la preuve pour réfuter l'exactitude des données provenant de l'e-tracker et sont dès lors également contraires à l'article VI.83, 21°, deuxième phrase CDE.

L'opérateur propose d'adapter sa clause comme suit:

« L'information fournie par le Service de Track and Trace est par conséquent transmise à titre purement indicatif et ne saurait constituer une garantie quant au statut effectif de vos Envois, ni quant aux dates et heure de cette distribution.

En utilisant le service, vous reconnaissez par conséquent que les informations qu'il fournit ne reflètent pas de manière irréfutable le statut de vos envois. »

La CCS Clauses abusives estime que cette reformulation permet aux consommateurs d'utiliser les données de l'outil "Track and trace" comme preuve, mais comme il appartient à la partie la mieux placée de vérifier si les données fournies par l'outil sont correctes, une telle clause reste contraire à l'article VI.83, 21° RCE. Il appartient en effet à l'opérateur de prouver le cas échéant l'inexactitude des données fournies par l'outil.

3. Exclusion de responsabilité en cas de dommages indirects et limitation des dommages directs au montant maximal en cas de pertes, endommagements, retards

Dans un troisième alinéa, bpost exclut sa responsabilité en cas de dommages indirects subi par le client ou des tiers à la suite de l'utilisation du service (notamment en cas de virus, hacking ou autre délit informatique, information erronée...). Bpost poursuit en stipulant qu'elle ne saurait par ailleurs être tenue responsable de pareils dommages en cas d'indisponibilité, suspension ou interruption du service, notamment en raison de restrictions d'accès sur le réseau internet, de défaillance temporaire du matériel ou de maintenance.

Dans un quatrième alinéa, bpost stipule qu'elle ne peut être responsable que des dommages directs résultant d'erreurs dans e-tracker et ajoute que le dédommagement ne peut jamais être supérieur au service principal, c'est-à-dire l'obligation de livrer les marchandises en temps voulu.

Cette disposition est tout simplement incompréhensible parce qu'elle mélange toutes sortes d'hypothèses et de formes de dommages (indirect, direct). Déjà sur cette seule base, on peut conclure qu'il y a une violation de l'obligation de transparence. Dans un premier temps, la responsabilité pour les dommages indirects encourus en raison des dangers de l'environnement dans lequel ce track & trace fonctionne, à savoir l'Internet, est exclue. Et dans un second temps, il est alors stipulé que les dommages "directs" résultant du mauvais fonctionnement de l'e-tracker sont limités à l'indemnisation maximale du service principal.

Pour être valables, les clauses d'exonération doivent tout d'abord indiquer clairement et spécifiquement dans quels cas les limitations de responsabilité s'appliquent¹⁶⁴. En parlant d'abord de dommages possibles causés par l'internet puis, dans un deuxième temps, de la limitation pertinente et effective de la responsabilité en cas d'erreurs dans le e-tracker, le consommateur moyen ne sait pas pour quelles hypothèses l'opérateur n'est pas responsable ou est responsable dans une mesure limitée.

In casu, la responsabilité en cas d'erreurs dans l'e-tracker est essentiellement limitée à l'indemnisation maximale pouvant être encourue en cas de non-respect de la prestation principale du transport postal. Dans la mesure où les limitations de responsabilité pour la prestation principale ne sont pas abusives, la CCS Clauses abusives estime que cela semble raisonnable en soi.

En ce qui concerne la responsabilité pour les dommages résultant du moyen de communication, internet, l'exploitant exclut toute responsabilité. Il convient en l'occurrence de faire une distinction entre l'application elle-même, dont l'opérateur qui la met à disposition est responsable, et l'internet en général.

3.3 Section 3. Les droits l'expéditeur et du destinataire lors des envois

3.3.1 Problématique :

Le point suivant que le Service de Médiation pour le secteur postal a soumis pour avis à la CCS Clauses abusives dans sa demande d'avis et de note d'analyse concerne les droits du destinataire en matière d'envois.

A cet égard, le Service de Médiation pour le secteur postal décrit les différents obstacles que le destinataire doit franchir pour que ses plaintes soient prises en compte. Un premier problème est que si un destinataire souhaite formuler des réclamations via le site web, le formulaire web n'autorise que les réclamations de l'expéditeur des colis. Le destinataire reçoit le message "*s'adresser à l'expéditeur de l'envoi.*" Un utilisateur de services postaux est cependant expressément défini dans la loi postale, en application des directives postales, comme un expéditeur et également un destinataire d'un envoi postal¹⁶⁵. Deuxièmement, les plaintes des destinataires sont tout simplement rejetées, et l'opérateur postal renvoie systématiquement à l'expéditeur. Troisièmement, le Service de médiation fait remarquer que les conditions générales de bpost prévoient soit une indemnisation pour l'expéditeur, soit une indemnisation pour le destinataire, mais ne prévoient en aucun cas d'indemnisation pour les deux.

En ce qui concerne les deux premiers problèmes, le Service de médiation estime qu'il y a un problème de conformité avec la loi postale ; quant au troisième problème exposé, la question du Service de médiation se résume en fait à demander quels sont les droits du destinataire.

¹⁶⁴ Voir CCA 37 titres-services, p. 25-26 et Recommandation 5,1. 30.

¹⁶⁵ "Art. 2. Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux : Pour l'application de la présente loi, l'on entend par: ... 15° "utilisateur" : toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire ;"

3.3.2 Analyse

Accès au service client

La CCS Clauses abusives ne peut pas se prononcer sur les deux premiers problèmes, qui concernent l'accès du destinataire au traitement des réclamations mais elle peut donner cependant un avis sur la question générale de la place du destinataire dans un contrat de transport de courrier ou de colis.

Juridique du destinataire

1. Relation tripartite

Un contrat avec un transporteur postal est toujours, ou presque toujours, conclu par l'expéditeur d'une lettre ou d'un colis, qui désigne un destinataire auquel l'envoi doit être livré. Ainsi, par définition, une relation tripartite apparaît. Des exceptions à cela sont envisageables, mais dans le contexte d'un transport, ce serait aller trop loin: ce serait uniquement différent si l'expéditeur envoie¹⁶⁶ la lettre ou le colis à lui-même ou si l'envoi est effectué sur les instructions du destinataire¹⁶⁷.

A première vue, il n'existe aucune relation contractuelle entre le transporteur postal, qui propose l'envoi, et le destinataire. La question fondamentale se pose alors de savoir si le destinataire dispose d'un droit de recours extracontractuel contre le transporteur postal si celui-ci a causé un dommage au destinataire par une faute¹⁶⁸, ou si le destinataire est néanmoins partie au contrat de transport (postal).

2. Point de vue bpost: relation extracontractuelle

Le Service de médiation ainsi que bpost estiment qu'il s'agit d'une responsabilité extracontractuelle de l'opérateur postal envers le destinataire. Cela impliquerait que le destinataire ne peut pas se prévaloir directement vis-à-vis de Bpost des clauses contractuelles du contrat conclu avec l'expéditeur et que la règlementation des clauses abusives ne jouerait dès lors pas.

Ce point de vue est corroboré par l'article 3 de l'arrêté royal du 11 janvier 2006¹⁶⁹, qui suppose apparemment que la responsabilité du transporteur postal envers le destinataire est une responsabilité extracontractuelle.¹⁷⁰

¹⁶⁶ Une hypothèse sinon impossible, alors rare : l'expéditeur, par exemple, envoie à une adresse de résidence différente de la sienne, de sorte qu'il s'identifie avec le destinataire et qu'il n'y a que deux parties. La relation bipartite est la norme dans le transport de passagers ou de voyageurs, où le voyageur ne contracte que pour lui-même.

¹⁶⁷ Lors du transport de marchandises en général, c'est souvent le destinataire qui conclut le contrat de transport, car cela a été convenu dans l'achat concerné (généralement via les Incoterms). Par exemple, dans la vente FOB très courante, c'est le destinataire qui est responsable du transport. Cela semble difficile à imaginer lors de l'envoi de colis postaux.

¹⁶⁸ Art. 1382 Code civil et s.

¹⁶⁹ Arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et déterminant les plafonds des dommages et intérêts dus par les prestataires des services postaux en cas de responsabilité extracontractuelle de la perte, du vol, de l'avarie et/ou du retard d'un envoi postal au cours de l'exécution d'un service postal effectué dans le cadre d'un service public, M.B. 17 janvier 2006, modifié par AR du 19 avril 2014.

¹⁷⁰ Comme il ressort du titre du chapitre dont relève l'art. 3 : Chapitre 3. *La responsabilité extracontractuelle en cas de perte, vol, avarie et/ou retard d'un envoi postal lors de l'exécution d'un service postal dans le cadre d'un service public*. Cependant, ce titre n'a été introduit que plus tard dans l'arrêté royal du 19 avril 2014, article 5); dans le texte même de l'article 3, aucune distinction n'est faite selon la nature de la responsabilité.

Bpost a également souligné à ce sujet que, selon elle, ce principe est implicitement confirmé par la Convention postale universelle, qui réserve à l'expéditeur l'indemnisation en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un envoi, à moins que l'expéditeur ne renonce à ce droit en faveur du destinataire¹⁷¹.

3. Conclusion de la CCS Clauses abusives : lien contractuel

Après avoir étudié cette question, la CCS Clauses abusives en est arrivée à la conclusion que le destinataire a une relation contractuelle avec le transporteur, à partir du moment où il devient partie au contrat de transport de courrier.

Le contrat de transport postal, même s'il relève du service universel, est une manifestation du contrat de transport. Dans la thèse développée ci-dessus concernant la situation juridique du destinataire, l'accent est mis sur une éventuelle responsabilité du transporteur postal envers le destinataire en sa qualité de tiers, c'est-à-dire de partie non contractante. Cependant, ce n'est pas le fond du problème. Dans tout contrat de transport (y compris pour les envois postaux), le destinataire a son propre *droit* à la livraison des marchandises transportées. En d'autres termes, le destinataire a droit à l'exécution de certaines obligations stipulées dans le contrat ; il peut forcer cette exécution en justice et, en cas de non-exécution d'une prestation, il peut faire valoir un droit alternatif à réparation. L'épineuse question de savoir d'où vient ce droit si le destinataire n'est pas un cocontractant, a déjà fait couler beaucoup d'encre.

L'opinion traditionnelle en France et en Belgique était que l'expéditeur insère une clause en faveur d'un tiers dans le contrat de transport¹⁷². Cette thèse traditionnelle a trouvé un appui dans une doctrine juridique très autoritaire¹⁷³. En droit néerlandais, cela a été la solution jusqu'à aujourd'hui¹⁷⁴. L'inconvénient majeur d'une clause de tiers est qu'on ne peut pas expliquer comment le destinataire peut contracter lui-même des obligations (dettes)¹⁷⁵ : en effet, il n'est pas possible de stipuler des clauses *au détriment* d'un tiers, et il est d'usage, par exemple, que le destinataire doive payer certains frais (même pour les envois postaux, délivrance contre remboursement). Afin d'éviter ce problème, les législations belge et française ont évolué vers une solution où le destinataire adhère volontairement au contrat de transport. En droit belge, le contrat de transport est considéré comme un contrat spécifique (sui generis), dans lequel la situation juridique spécifique du destinataire est propre au transport¹⁷⁶.

¹⁷¹ Bpost renvoie à l'article 22.2-22.4 de la Convention postale universelle.

¹⁷² Droit belge : article 1121 du Code civil; Droit français : article 1205 CC. La clause au profit d'un tiers est une exception au principe de la relativité des contrats (Droit belge: article 1165 du Code civil ; Droit français : article 1199 du Code civil), par lequel l'avantage d'un contrat, à savoir un droit contractuel, peut être accordé à un tiers.

¹⁷³ En Belgique: H. DE PAGE, *Traité élémentaire de droit civil belge*, II, Bruxelles, Bruylant, 1964, nos 649-711, en particulier n° 662-10°, où le contrat de transport est explicitement donné comme exemple, en renvoyant à la doctrine française classique (JOSSERAND en DEMOGUE); en France: H., L. et S. MAZEAUD et F. CHABAS, *Leçons de droit civil*, II/1, *Obligations : théorie générale*, Paris, Montchrestien, 1985, nrs. 769-787

¹⁷⁴ A. KORTHALS ALTES et G. WIARDA, *Vervoerrecht*, Deventer, Kluwer, 1983, nr. 4.6.2 ; spécifique au transport par mer : article 8:441-2 Code civil.

¹⁷⁵ P. VAN OMMESLAGHE, *Les obligations*, in H. DE PAGE, *Traité élémentaire de droit civil belge*, II, Brussel, Larcier-Bruylant, 2013, nr. 449.

¹⁷⁶ J. VAN RYN en J. HEENEN, *Principes de droit commercial*, IV, Brussel, Bruylant, 1988, nrs. 763-765; zie ook: J. LOYENS, *Handboek transportrecht*, Antwerpen, Intersentia, 2011, nr. 13. Entre-temps, cette thèse sur la situation juridique du destinataire est devenue si généralement acceptée qu'elle est à peine commentée, bien qu'il soit depuis apparu entre-temps qu'elle peut entraîner des problèmes inattendus en raison de sa longueur : voir R. DE WIT, "A propos de la responsabilité imposée aux tiers par des clauses définissant le 'marchand' ('Merchant Clause') dans les contrats de transport maritime", *Droit maritime français* 2020, 922-934.

Le droit français a opté pour une solution législative qui produit à peu près le même résultat.

Il ressort également des conventions spécifiques relatives au transport que le destinataire fait partie du contrat de transport, qui est toujours considéré¹⁷⁷ comme un contrat tripartite. La doctrine déclare que le destinataire adhère au contrat lorsqu'il accepte un envoi (c'est-à-dire à la réception de l'envoi) ou lorsqu'il donne des instructions¹⁷⁸ : le destinataire se manifeste alors lors de l'exécution du contrat. La Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) règle cela de manière formelle : le destinataire devient le détenteur du bordereau de transport lors de la remise de celui-ci. Jusqu'à ce moment, il n'y a en fait aucun accord qui lie le destinataire.

La Cour de cassation a également confirmé qu'il résulte du système de la Convention CMR que tant l'expéditeur que le destinataire sont en droit d'intenter une action en responsabilité contre le transporteur sur la base de l'article 17 (Responsabilité du transporteur)¹⁷⁹.

En outre, la loi du 10 août 1998 portant notamment assentiment de la Convention postale universelle¹⁸⁰ parle à la fois de l'expéditeur et du destinataire¹⁸¹.

En outre, il résulte incontestablement de la nature du contrat de transport que le destinataire est une partie contractante "visée" : l'expéditeur fait intervenir un transporteur pour livrer un tiers, de sorte que, par définition, un contrat tripartite est visé¹⁸². Le fait que cela découle incontestablement de l'intention des parties elles-mêmes peut, par exemple, également être illustré par les envois contre remboursement : il s'agit d'un mode de livraison d'une lettre ou d'un colis postal où un montant (généralement les frais du colis plus les frais de remboursement pour l'entreprise postale) doit être payé à l'entreprise postale à l'adresse de livraison (ou lors de l'enlèvement au bureau de poste). La seule manière de l'interpréter est que le destinataire fait partie de l'accord.

A partir du moment où le destinataire exprime sa volonté de contracter en prenant livraison de l'envoi qui lui est destiné, il est donc partie au contrat avec les droits et obligations qui y sont attachés. Par conséquent, le destinataire dispose également d'un droit de recours propre contre le transporteur en cas de responsabilité de ce dernier (retard, perte, endommagement).

Il en résulte dès lors concrètement que le régime de responsabilité convenu dans le contrat de transport entre l'expéditeur et le transporteur s'applique également au destinataire. Il va donc de soi qu'une même forme de dommage ne peut pas être indemnisée aux deux parties (expéditeur et destinataire).

Par ailleurs, et afin d'éviter tout malentendu, il convient de noter que le présent avis ne concerne pas le transport résultant de commandes en ligne passées auprès d'entreprises, où l'obligation de livraison fait partie des obligations principales de l'entreprise et où le consommateur, en vertu des dispositions impératives régissant les contrats à distance, peut engager la responsabilité de

¹⁷⁷ Voir par exemple art. 13 Convention CMR.

¹⁷⁸ Voir déjà J. VAN RYN et J. HEENEN, *Principes de droit commercial*, IV, 1988, p. 26-29; J. LOYENS, *Handboek transportrecht*, Antwerpen, Intersentia, 2011, p. 10. J. Loyens souligne qu'il s'agit d'un droit d'adhésion du destinataire lorsqu'il accepte la marchandise et les charges qui y sont attachées. A partir de ce moment, le destinataire a également des obligations réciproques envers le transporteur, par exemple le paiement du prix du transport ou des frais de livraison. Voir de manière plus étendue R. DE WIT, "Right of suit against the carrier in CMR", *Eur. Vervoerr.* 2007, 483-494.

¹⁷⁹ Cass. 29 septembre 2006, *Arr. Cass.* 2006, 1865, *Eur. Vervoerr.* 2007, 390, *Pas.* 2006, 1913, *RW* 2006-2007, 1644, *TBH* 2007, 712, note M. GODFROID, "Enkele aspecten van het vorderingsrecht inzake vervoer".

¹⁸⁰ Loi portant assentiment aux Actes internationaux suivants: 1. Cinquième Protocole additionnel à la Constitution de l'Union postale universelle, 2. Règlement général de l'Union postale universelle, et Annexe; 3. Convention postale universelle, et Protocole final; 4. Arrangement concernant les colis postaux, et Protocole final; 5. Arrangement concernant les mandats de poste; 6. Arrangement concernant le service des chèques postaux; et 7. Arrangement concernant les envois contre remboursement; faits à Séoul le 14 septembre 1994, *Moniteur belge* 18 août 1999.

¹⁸¹ Voir notamment les articles 34, 35 37 et 38 de la Convention postale universelle, qui traitent respectivement de la (non-)responsabilité des administrations postales et du paiement d'indemnités ou du recouvrement d'indemnités auprès de l'expéditeur ou du destinataire.

¹⁸² J. LOYENS, *Handboek transportrecht*, Antwerpen, intersentia, 2011, p. 11: de geadresseerde als beoogde contractpartij.

l'expéditeur (voir articles VI.43 et VI.44 du CDE). Cette règle particulière concerne la relation entre l'acheteur et son vendeur, et non la relation avec le transporteur, qui agit soit pour le vendeur, soit pour l'acheteur¹⁸³. Le présent avis porte sur le transport de courrier ou de colis en tant que tel, et concerne donc également l'envoi de courrier ou de colis d'un consommateur à un consommateur. Dans cette situation, il est d'autant plus important que le destinataire puisse avoir recours au transporteur sur la base du contrat de transport au même titre que l'expéditeur.

Pour les services de courrier ou de colis intérieurs, la Convention postale universelle et ses règles ne s'appliquent pas et la question de savoir qui est en droit d'engager la responsabilité du transporteur doit donc être examinée dans le cadre du droit national. Selon la CCS Clauses abusives, tant l'expéditeur que le destinataire ont un droit de recours contre le transporteur si ce dernier est responsable du retard, de la perte ou de l'endommagement du courrier ou du colis qui lui est confié. Comme on peut le généraliser¹⁸⁴ à partir de l'arrêt de principe de la Cour de Cassation (concernant un transport régi par la Convention CMR), cette action peut être exercée sans que l'expéditeur ou le destinataire ait à prouver le dommage subi. La preuve de l'existence et de l'importance du dommage suffit, sauf si le transporteur est poursuivi à la fois par l'expéditeur et le destinataire.

¹⁸³ Une confusion qui entraîne souvent des problèmes dans les litiges relatifs aux transports. L'obligation de résultat du transporteur signifie qu'il doit livrer les marchandises dans **le même** état et la même quantité que ceux dans lesquels il les a reçues. Si les marchandises (ou une partie d'entre elles) étaient déjà endommagées ou (partiellement) perdues lorsque le transporteur les a prises en charge auprès de l'expéditeur, le destinataire doit bien sûr se retourner contre l'expéditeur-vendeur et non contre le transporteur, qui n'est pas fautif ; mais la cause et le lieu où le dommage est survenu ne sont pas toujours faciles à déterminer.

¹⁸⁴ Cass. 29 septembre 2006, *E.T.L.* 2007,390, *R.W.*2006-2007, 1644; *Arr.Cass.* 2006, 1865, *Pas.* 2006, 1913, *TBH* 2007, 712, noot M. GODFROID, "Enkele aspecten van het vorderingsrecht inzake vervoer"; R. DE WIT, "Right of suit against the carrier in CMR", *E.T.L.* 2007, 483-494.

3.4 Section 4. Indemnisation en cas de location de boîtes postales

Question soumise :

Enfin, le Service de médiation pour le secteur postal a encore soumis à la CCS Clauses abusives une question concernant la réciprocité exigée des clauses pénales.

Le Service de médiation a reçu une réclamation d'un utilisateur qui avait loué une boîte postale chez un opérateur. Comme le locataire avait restitué la clé en sa possession plus d'un mois après la fin du contrat de location, l'opérateur avait facturé au client un montant forfaitaire de 40 EUR, en se référant aux conditions générales du service de location de boîtes postales.

Ces conditions stipulent ce qui suit :

7.5. Le client est uniquement responsable des dommages directs qui résultent des situations suivantes :

- Si le Client restitue la ou les clés après un délai d'un mois calendrier à dater de la fin de la Convention de location ;
- Si la ou les clés sont détériorées
- Si la Boîte postale a été détériorée par un fait imputable au Client.

L'opérateur doit démontrer ce défaut d'exécution du Contrat. Si la responsabilité du Client est engagée, l'indemnisation à laquelle l'opérateur a droit ne peut être supérieure à la garantie que le Client a payée au début du Contrat de location.

Le consommateur a contesté le montant facturé par l'opérateur et a souligné l'absence de réciprocité de cette clause pénale, qui doit être considérée comme abusive et, par conséquent, interdite et nulle.

Analyse :

En l'espèce, il s'agit d'une indemnité prévue pour un manquement au contrat par le locataire (remise tardive de la clé d'une boîte postale louée), il s'agit donc d'une clause pénale.

Les clauses pénales dans les contrats conclus entre les entreprises et les consommateurs doivent en effet respecter l'exigence de réciprocité et d'équivalence de l'article VI.83, 17°, du CDE. Cela signifie qu'une indemnisation doit également être prévue pour l'inexécution d'une obligation similaire par l'autre partie.

Face à l'obligation du locataire de restituer la clé à temps et sans dommage, le loueur a l'obligation de préserver la jouissance paisible de la boîte aux lettres par le locataire, y compris de réparer tout dommage causé à celle-ci. Un montant similaire pourrait être fixé en cas de non-respect par l'opérateur de cette obligation principale.

Modification proposée par l'opérateur :

L'opérateur propose de définir les responsabilités des parties comme suit :

« 7.5. Le client est uniquement responsable des dommages directs qui résultent des situations suivantes :

- Si le Client restitue la ou les clés après un délai d'un mois calendrier à dater de la fin de la Convention de location ;

- Si la ou les clés sont détériorées
- Si la Boîte postale a été détériorée par un fait imputable au Client.

Si la responsabilité du Client est engagée, l'indemnisation à laquelle bpost a droit ne peut être supérieure à la garantie que le Client a payée au début du Contrat de location.

Le Client ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects.

“L'opérateur est seulement responsable du dommage direct dû à la non-exécution par 13,2. bpost de la Convention de location.

En cas de mise en cause de la responsabilité de l'opérateur, le dédommagement auquel le Client peut prétendre ne pourra pas excéder le Loyer payé par le Client pour la Période en cours, conformément au point 6 des présentes Conditions générales.

Le Client ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects.

La CCS Clauses abusives confirme que cette clause, telle que formulée, répond aux exigences de réciprocité et d'équivalence de l'article VI.83, 17, CDE.

4. Recommandations transport postal

Recommandation 1. Fourniture d'informations sur les conditions contractuelles et les caractéristiques de la prestation de service

1.1. Lors de l'envoi de courrier ou de l'exécution d'un envoi, le transporteur postal ou de colis doit attirer l'attention du consommateur sur les conditions contractuelles déterminées par l'opérateur et il doit ensuite offrir au consommateur la possibilité effective, en tenant compte de la manière dont le contrat est passé (au guichet, via internet), de prendre connaissance des conditions contractuelles avant que le consommateur ne soit lié par le contrat.

Si le consommateur se présente au guichet pour l'envoi de courrier, l'employé doit attirer l'attention du consommateur sur l'application des conditions contractuelles de l'opérateur postal et cet employé doit aussi offrir la possibilité effective de prendre connaissance sur place de ces conditions.

Si le consommateur achète une étiquette d'envoi par internet, l'opérateur postal ou de transport doit également informer le consommateur quant à ces conditions contractuelles et lui donner la possibilité d'en prendre connaissance, par exemple en plaçant un hyperlien vers les conditions contractuelles que le consommateur devrait ensuite explicitement déclarer connaître et accepter, avant d'être lié par le contrat.

Les clauses qui constatent cette prise de connaissance des conditions sans que cela ne corresponde au déroulement réel, ou qui stipulent l'acceptation sans que le consommateur puisse décider en connaissance de cause, bafouent ce principe et peuvent être considérées comme abusives.

1.2. Le consommateur doit pouvoir comprendre ses droits et obligations respectifs sur la base de conditions contractuelles rédigées de manière claire et compréhensible et il doit aussi pouvoir évaluer correctement l'étendue tant juridique qu'économique de ses obligations contractuelles sur la base des données fournies.

Lors de l'envoi du courrier ou de colis, il résulte de la nature du contrat que l'opérateur a le devoir d'informer clairement le consommateur/expéditeur sur les risques en cas de perte ou vol et il doit ensuite informer clairement le consommateur/expéditeur sur la possibilité de contracter une assurance supplémentaire contre le risque de retard, perte ou vol.

Concernant l'assurance supplémentaire, l'opérateur doit en communiquer au consommateur au moins les éléments essentiels. Ces éléments essentiels sont en général: les risques assurés, le montant maximum de l'indemnisation et les principales exceptions.

Recommandation 2. Clauses d'exonération

1. Transparence des clauses d'exonération

Si une entreprise souhaite exclure ou limiter sa responsabilité, elle ne peut le faire que si elle indique clairement dans quels cas elle ne se considère pas responsable ou ceux où elle limite sa responsabilité. Compte tenu des nombreuses hypothèses dans le cas des contrats de transport, cela devrait se faire sur la base d'une structure claire pour les différentes hypothèses afin que le consommateur saisisse rapidement l'exclusion ou la limitation de la responsabilité en question.

Il convient de faire une distinction claire entre les envois nationaux et internationaux, étant donné que différentes conséquences juridiques y sont rattachées dans de nombreux cas.

En ce qui concerne le transport international postal ou de colis, il ne suffit pas de renvoyer aux conventions en vigueur. Il faut stipuler clairement dans quels cas l'opérateur n'est pas, ou dans une mesure limitée, responsable en vertu de ces traités, ainsi que le montant de cette responsabilité limitée. Dans le cas de cette responsabilité limitée, la valeur indicative des « droits de tirage spéciaux » doit être clairement indiquée.

Enfin, une distinction claire doit être faite entre (1) les hypothèses où l'opérateur limite sa responsabilité et (2) la limitation de l'indemnisation en cas de responsabilité. Il faut faire une distinction suffisamment claire entre, d'une part, perte ou avarie et, d'autre part, retard.

2. Hypothèses dans lesquelles l'opérateur limite sa responsabilité

Hormis (1) le dol et (2) la faute lourde ou le dol et la faute lourde ses préposés ou mandataires, une entreprise ne peut exclure sa responsabilité pour (3) inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat.

a. Le transport postal et le transport de colis comportent une obligation de résultat: le transporteur s'engage à remettre le courrier confié au destinataire dans le délai convenu, sauf cas fortuit ou de force majeure, et il est en principe responsable de l'avarie ou de la perte de l'objet transporté s'il ne démontre pas que l'avarie, la perte ou le sinistre résulte d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée.

Par conséquent, les clauses par lesquelles le transporteur affirme être seulement tenu à une obligation de moyens sont des clauses abusives.

b. Il convient toutefois de noter que, surtout en ce qui concerne le transport postal, la responsabilité en cas de retard, perte et avarie, tant sur le plan international, via la convention UPU, que sur le plan national via le législateur, est exclue ou limitée, et que la volonté du législateur provient peut-être de la volonté du législateur d'offrir un produit relativement bon marché, avec un contrôle public comme gage de qualité.

Pour cette raison, la responsabilité pour retard est exclue dans la convention UPU et le risque associé aux envois recommandés (qui ont pour but de permettre à l'expéditeur de fournir à tout moment la preuve irréfutable de l'expédition et de la réception de cet envoi) – est limité à un forfait.

Vu la définition a minima de cette prestation principale, il est d'une importance capitale que le consommateur en soit clairement informé, mais aussi que les alternatives disponibles pour lesquelles des garanties supplémentaires existent, soient expressément indiquées.

c. Dans le cas du transport de colis, il s'agit aussi d'une obligation de résultat dans la livraison de marchandises dans les temps et intactes, et le transporteur n'est déchargé de cette responsabilité uniquement « si la perte, l'avarie ou le retard a eu pour cause une faute de l'ayant droit, un ordre de celui-ci ne résultant pas d'une faute du transporteur, un vice propre de la marchandise ou des circonstances que le transporteur ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ».

3. Limitation de l'indemnisation

a. Limitation au dommage direct

Les opérateurs limitent chaque fois leur responsabilité à concurrence du dommage direct, à l'exclusion des dommages indirects. Vu l'impossibilité d'une certaine manière de déterminer quel dommage supplémentaire le consommateur pourrait subir du fait d'une perte ou d'une avarie de correspondance ou d'un colis ordinaires, ou d'une livraison tardive, la CCS Clauses abusives estime que cette limitation ne restreint pas de manière inappropriée les droits du consommateur compte tenu de la particularité du transport postal ou de colis.

b. Limitations légales du montant d'indemnisation

(i) Distribution du courrier

a. International

Selon la convention UPU, l'opérateur postal n'est pas responsable d'un retard, mais bien d'une perte, d'un vol ou d'une avarie. Si le transporteur postal est responsable, sa responsabilité est alors limitée au prix de l'expédition dans le cas d'envois ordinaires et à 30 DTS (ou 37 euros) en cas de perte, vol ou avarie d'envois recommandés, majorés de tous les montants que l'expéditeur a payés pour expédier l'envoi.

Les colis doivent être indemnisés à 40 DTS par colis (49 EUR), majorés de 4,5 DTS (5, 5 euros) par kilogramme. Toutes les charges et montants payés pour l'expédition doivent être ajoutés à cela.

b. National

L'indemnisation pour la responsabilité extracontractuelle de la perte, du vol, de l'avarie et/ou du retard d'un envoi postal au cours de l'exécution d'un service postal effectué dans le cadre d'un service public, en vertu de l'AR du 19 avril 2014 est fixée comme suit:

1° En cas de distribution tardive d'un envoi postal ordinaire, d'un envoi recommandé ou d'un envoi à valeur déclarée, le plafond des dommages et intérêts dus est le montant d'affranchissement acquitté pour l'envoi concerné. Les frais de recommandation et de déclaration de valeur ne sont pas remboursés.

2° En cas de perte, vol ou avarie d'un envoi postal, autre qu'un envoi recommandé ou à valeur déclarée, le plafond des dommages et intérêts dus est le montant d'affranchissement pour l'envoi concerné.

3° En cas de perte, vol ou avarie d'un envoi recommandé ou d'un recommandé administratif (R.P.), le plafond des dommages et intérêts dus représente cinquante fois le prix total par envoi. Le prix total de l'envoi comprend le montant d'affranchissement acquitté, majoré des frais de recommandation.

4° En cas de perte, vol ou avarie d'un envoi à valeur déclarée, le plafond des dommages et intérêts dus est le montant de la valeur déclarée.

(ii) envoi de colis

a. International

En ce qui concerne le transport aérien, l'article 22.3 de la Convention de Montréal prévoit qu'en cas de destruction, perte, avarie ou retard des marchandises, la responsabilité du transporteur est limitée à 17 DTS par kilogramme, sauf déclaration spéciale sur l'importance de la livraison faite par l'expéditeur au moment du dépôt du colis au transporteur et contre paiement d'un tarif éventuellement majoré.

En ce qui concerne le transport par route, l'article 23.5 de la convention CMR prévoit qu'en cas de retard, l'indemnisation est limitée au prix de transport au maximum. En cas d'avarie et de perte, l'indemnisation due par le transporteur est limitée à 8 33 DTS par kg. (environ 10,41 euros par kg).

b. national

Si le transporteur a expressément stipulé que le transport se fera par route, les mêmes limitations que celles prévues par la Convention CMR s'appliquent en matière d'indemnisation. L'article 51, § 1er, de la loi relative au transport de marchandises par route prévoit en effet qu'en matière de responsabilité du transporteur, les dispositions telles qu'elles figurent dans la Convention CMR sont également applicables au transport national de marchandises par route.

4. Quid en cas de limitation des dommages-intérêts qui ne découlent pas des règles légales ?*(i) Distribution du courrier*

a. indemnités prévues contractuellement

Pour les envois ordinaires proposés dans le cadre du service universel, les conditions générales ne prévoient qu'une indemnisation d'un montant maximal égal au montant de l'affranchissement payé pour le ou les envoi(s), tant en cas de retard, de perte, de vol que d'avarie de l'envoi.

En ce qui concerne les envois recommandés, un maximum de 39 euros a été fixé pour les envois recommandés, ou de 26 euros pour les envois recommandés administratifs, dans l'exemple a).

Pour les envois à valeur déclarée, il y a un plafond qui est égal au montant de la valeur déclarée, majoré des frais d'affranchissement, au moyen d'une preuve de la valeur réelle du contenu de l'envoi.

b. Recommandations CCS

La limitation de l'indemnisation en cas de retard, de perte, de vol, d'avarie des envois ordinaires au montant de l'affranchissement vise en réalité à exclure la responsabilité en cas de non-exécution.

Étant donné que ce règlement est conforme au régime légal limitant la responsabilité « extracontractuelle » du destinataire, l'intention du législateur est de donner priorité aux objectifs généraux poursuivis par le service universel par rapport aux manquements individuels.

En ce qui concerne la limitation contractuelle de 26 euros (envoi recommandé administratif) ou de 39 euros (envoi recommandé) ou de 40 euros), la commission ne se prononce pas sur la question de savoir si ce montant forfaitaire constitue ou non une répartition raisonnable des risques, étant donné que la garantie de la remise du contenu de l'envoi constitue l'essence d'une lettre recommandée.

Compte tenu de cette indemnisation minimale en cas de retard, perte, vol, avarie, l'opérateur postal doit informer expressément le consommateur quant aux conséquences du choix d'un envoi au tarif de base. L'opérateur postal doit également signaler explicitement les alternatives disponibles, comme

entre autres un envoi à valeur déclarée, afin que le consommateur puisse faire son choix parmi les différentes options disponibles en connaissance de cause.

(ii) Livraison de colis

Le livreurs de colis « commerciaux » prévoient par contre une indemnisation forfaitaire s'il ne s'agit pas de transport international et que les conventions concernées sont déclarées non applicables.

S'il s'agissait d'une limitation au frais de transport, cela pourrait être considéré comme une limitation inappropriée de la responsabilité. Cela signifie en effet que l'entreprise de transport n'est de facto pas responsable de son obligation de livrer les marchandises à temps et intactes au destinataire: l'arrivée ou non des marchandises à destination, à temps et intactes, ne joue en effet aucun rôle dans l'indemnisation.

En ce qui concerne les limitations de l'indemnisation, le CCS Clauses abusives ne souhaite pas et ne peut pas se prononcer quant à la limitation de l'indemnisation pouvant être considérée ou non comme une limitation inappropriée de la responsabilité à la lumière de l'article VI.83, 30° CDE.

Les conventions internationales, où un tel exercice a eu lieu, peuvent constituer à cet effet un premier point de repère.

Il est donc essentiel que le consommateur soit informé clairement du risque et de cette indemnisation minimale en cas de non-exécution du transporteur postal ou de colis.

Recommandation 3. Responsabilité en cas de retard des envois express

Lors de l'évaluation du caractère abusif de ces clauses, il y a lieu de toujours tenir compte des pratiques commerciales qui y sont directement liées.

Lorsqu'une société de transport fait de la rapidité de l'envoi et de la livraison une obligation essentielle, les clauses contractuelles qui prévoient au maximum seulement un remboursement des frais d'expédition en cas de retard servent à exonérer le transporteur de sa responsabilité pour la non-exécution de l'engagement pris: l'arrivée ou non des marchandises à destination, à temps et intactes, ne joue en effet aucun rôle dans l'indemnisation.

Recommandation 4. Limitation de responsabilité en cas d'erreurs dans l'e-tracker

Si l'opérateur met à la disposition du consommateur un outil, dans ce cas-ci un « track and trace », afin de vérifier la localisation de son courrier, l'opérateur a alors un devoir de diligence à l'égard de cet outil, ce qui signifie qu'il doit veiller au bon fonctionnement de cet outil mis à la disposition des utilisateurs et que le système doit être capable de suivre avec précision toutes les entrées. Pour le consommateur, par contre, c'est par ailleurs un moyen réfutable de vérifier la manière dont l'exécution du contrat de transport est effectuée.

Il revient donc à l'opérateur de vérifier et, le cas échéant, de réfuter les informations qui proviennent de l'outil. Les clauses qui indiquent explicitement que les informations résultant du "e-tracker" ne peuvent en aucun cas être utilisées comme preuve visent donc à limiter de manière non autorisée les moyens de preuve que le consommateur peut utiliser en cas de litige (ce qui est contraire à l'article VI.83, 21°, première partie de phrase du CDE).

Ensuite, les clauses dans les contrats entre entreprises et consommateurs qui visent à interdire au consommateur de se prévaloir sur la base de l'outil « track and trace » de non-exécutions présumées devant le juge sont contraires à l'article VI.83, 22°, CDE.

Les limitations de responsabilité découlant de l'utilisation de l'outil « track and trace » doivent clairement présenter l'hypothèse d'un mauvais fonctionnement de l'e-tracker, indépendamment du préjudice qui résulterait du moyen de communication utilisé, à savoir l'Internet.

Recommandation 5. Les droits l'expéditeur et du destinataire lors des envois

Le transport postal et de colis concerne un accord tripartite réciproque dans lequel le destinataire entre lorsqu'il accepte un envoi.

A partir du moment où le destinataire exprime sa volonté de contracter en prenant livraison de l'envoi qui lui est destiné, il est donc partie au contrat avec les droits et obligations qui y sont attachés. Par conséquent, le destinataire dispose également d'un droit de recours propre contre le transporteur en cas de responsabilité de ce dernier (retard, perte, endommagement).

Recommandation 6. Indemnités en cas de location de boîtes postales

Les clauses pénales dans les contrats conclus entre les entreprises et les consommateurs doivent respecter l'exigence de réciprocité et d'équivalence de l'article VI.83, 17°, du CDE.

À titre d'exemple, voici une application de ce principe: face à l'obligation du locataire de restituer la clé à temps et sans dommage, le loueur a l'obligation de préserver la jouissance paisible de la boîte aux lettres par le locataire, y compris de réparer tout dommage causé à celle-ci. Un montant similaire pourrait être fixé en cas de non-respect par BPost de cette obligation principale.