



AVIS

CCE 2018-2290

Recommandations sur les services de
réparation d'urgence

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





Avis

Recommandations sur les services de réparation d'urgence

Bruxelles
28.09.2018

Saisine

Par lettre du 17 mai 2018, le Ministre de l'Economie et des Consommateurs, Kris Peeters, a saisi la Commission Consultative Spéciale Consommation (CCS Consommation) d'une demande d'avis sur les réparations d'urgence (services de réparation d'urgence).

Le délai pour émettre un avis était de 3 mois, mais il a été prolongé jusqu'à fin septembre 2018, en concertation avec la cellule stratégique du Ministre Kris Peeters.

La sous-commission Pratiques du commerce a été chargée de préparer un projet d'avis et s'est réunie à cet effet, sous la présidence de M. Ducart (Test-Achats), les 15 juin, 10 juillet et 17 septembre 2018. Ont participé aux activités : Mmes Cetinkaya (AB-REOC), Dammekens (rapporteur, FEB), De Cort (rapporteur, AB-REOC) et M. Steennot (président de la CCS Consommation).

La sous-commission a également pu compter pour ses activités sur Mmes Lemaigre (SPF Economie) et Willems (Inspection économique, SPF Economie) et MM. Cambie (SPF Economie), De Koning (Service de médiation pour le consommateur) et Van Brussel (Inspection économique, SPF Economie).

Le projet d'avis a été approuvé le 28 septembre 2018 par l'assemblée plénière de la CCS Consommation, sous la présidence de M. Reinhard Steennot.

Introduction

Dans sa demande d'avis, le Ministre renvoie au fait qu'il y a de nombreux exemples de consommateurs lésés après avoir fait appel à des services de réparation d'urgence.¹ L'Inspection économique et le Service de médiation pour le consommateur reçoivent en effet régulièrement des plaintes sur les pratiques de certaines entreprises qui proposent des services de réparation d'urgence. Il ressort des chiffres de ces deux institutions qu'il y a eu une augmentation des réclamations en 2017 (en 2017, l'Inspection économique a enregistré 191 plaintes sur de telles pratiques. Le Service de médiation pour le consommateur a quant à lui traité 5.043 réclamations en 2017, dont environ 1/5^{ème} concernait la maintenance et les réparations dans le logement). On indique actuellement que la plupart des problèmes concernent des entreprises qui arrivent en tête des listes de résultat de la plupart des moteurs de recherche utilisés.

Le consommateur se trouve en effet dans une position de faiblesse par rapport aux services de réparation d'urgence. Ces services doivent toujours être exécutés d'urgence et sont souvent de nature technique. Cela a pour conséquence que le consommateur n'a pas toujours le temps de s'informer complètement et correctement et n'a pas la possibilité de comparer correctement différentes options. Les entreprises concernées ne reprennent pas d'informations (ou reprennent des informations imprécises voire trompeuses) sur leur site internet sur le prix des réparations et sur le lieu d'établissement du service de réparation. Les obligations d'informations précontractuelles ne sont pas non plus remplies.

¹ Voir notamment également : -

<http://www.krispeeters.be/portfolio/kris-peeters-wil-buitensporige-vergoedingen-bij-spoedhersteldiensten-aanpakken>,

- <https://radio2.be/de-inspecteur/pas-op-voor-dure-klusjesmannen-de-cowboys-moeten-eruit>.

La CCS Consommation insiste ensuite également sur le fait que la plupart des services de réparation tentent cependant de faire du commerce honnêtement. Par conséquent, l'objectif doit être de pouvoir intervenir plus sévèrement contre les entreprises indélicates, sans imposer une lourde charge administrative supplémentaire aux entreprises sérieuses.

Dans la demande d'avis, le Ministre propose lui-même certaines mesures complémentaires, mais indique ensuite que toute proposition permettant de mieux protéger le consommateur est la bienvenue. Cet avis contient par conséquent et surtout une série de pistes sur la base des discussions au sein de la CCS Consommation (points 1 à 4). Le point 5 aborde ensuite les propositions concrètes qui ont été reprises dans la demande d'avis.

AVIS

Sur la base de la description dans l'introduction, la CCS Consommation estime que différentes actions peuvent être entreprises :

1 Obligations et sanctions déjà existantes dans la loi

La loi prévoit déjà différentes obligations et sanctions. Ces obligations ne sont pas toujours suffisamment connues. Il est dès lors opportun, avant de prévoir une législation supplémentaire, de répertorier précisément les règles existantes et d'analyser comment elles peuvent être appliquées à la pratique décrite². La CCS Consommation estime que les règles suivantes constituent déjà un cadre réglementaire important.

1.1 Qualification de contrat à distance ou de contrat hors établissement

En ce qui concerne les règles applicables, il faut tout d'abord vérifier s'il s'agit d'un contrat à distance (articles VI.45 et suivants du Code de droit économique, ci-après CDE) ou d'un contrat hors établissement (article VI.64 et suivants CDE). Les obligations sont différentes. Selon la CCS Consommation, on peut en réalité distinguer les deux situations suivantes :

- a) le contrat est conclu par téléphone ou par mail, le service de réparation étant amené à se rendre sur place et à effectuer les réparations à un tarif horaire déterminé. Il s'agit d'un contrat à distance. Ici, il est en théorie possible que le Roi prenne des mesures supplémentaires sur la base de l'article VI, § 46, 6° CDE (confirmation écrite).

² Un exemple d'un tel aperçu de règles sur des contrats spécifiques de réparation a déjà été rédigé par Traxio (réparation de voiture). Cette analyse peut déjà constituer une bonne base de départ : <http://www.traxio.be/media/223325/onderhoud-herstellings1403.pdf>.

b) le contrat est conclu ultérieurement, une fois le réparateur sur place, lorsque ce dernier conseille des réparations supplémentaires ou a besoin de pièces de rechange, de sorte que le prix total dépasse un montant déterminé. Cela concerne un contrat hors établissement. Ici, il n'y a pas de possibilité similaire de demander une confirmation écrite.

1.2 Dispositions applicables du CDE

Parmi les comportements visés, certains sont déjà interdits dans le CDE (notamment sur la base de l'article VI.93- VI.97). En particulier, il est renvoyé à l'article VI.93 (exigences de la diligence professionnelle), à l'article VI.97, 4° (informations trompeuses sur le prix), à l'article VI.97, 5° (tromperie sur la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation).

Les articles VI.2 à VI.7 CDE (obligation générale d'information du consommateur et indication des prix) et l'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande s'appliquent également à ces services³.

1.3 Application des règles du Code civil

Souvent, les travaux cités ne sont pas exécutés correctement par ces firmes malhonnêtes. Une fois le service payé, il est difficile d'en contester la mauvaise exécution. La CCS Consommation indique que, dans ce cas-là, les règles du Code Civil (article 1787 et suiv.) sont d'application et que, par conséquent, les travaux doivent être exécutés selon les règles de l'art. Cela implique également que le réparateur porte la charge de la preuve dans le cadre de la tâche que le client lui confie, entre autres, en ce qui concerne l'étendue des travaux et l'obligation du réparateur de rendre un avis.

1.4 Sanctions et application de celles-ci

Concernant les sanctions et leur application, il y a lieu d'indiquer entre autres que :

- l'article VI.38, alinéa deux, CDE contient des sanctions en rapport avec les pratiques commerciales trompeuses suivies par un contrat ;
- l'article VI.45, §5 CDE stipule que « Si l'entreprise n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visés au paragraphe 1^{er}, 5°, (...) le consommateur ne supporte pas ces frais. »;
- l'article VI.53, 8° CDE : Le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation pour les contrats dans lesquels le consommateur a expressément demandé à l'entreprise de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation. Si, à l'occasion de cette visite, l'entreprise fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires. Cette règle s'applique à la vente à distance. Une même règle s'applique pour les contrats conclus en dehors des espaces de vente (article VI.73, 8° CDE) ;

³ Voir notamment : <https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/politique-des-prix/indication-des-prix>

- l'Inspection économique peut à présent déjà bloquer temporairement des sites web via DNS.be et via EURid en suivant des procédures définies.

2 Rédaction de lignes directrices

Actuellement, il existe déjà au sein de la réglementation existante (cf. point 1) une obligation d'information précontractuelle. Il n'est pas nécessaire d'affiner cette obligation dans la loi. Il est plus important que les entreprises sachent comment elles doivent remplir concrètement ces obligations. De là la recommandation de la CCS Consommation au SPF Économie de développer des **lignes directrices** sur la base de l'analyse ci-dessus⁴. La CCS Consommation propose volontiers sa collaboration.

Ces lignes directrices peuvent entre autres spécifier ce que sont les pratiques autorisées et non autorisées en exécution de l'article VI.45 du CDE. On peut ainsi déterminer dans ces lignes directrices que, en exécution de l'article VI.45, 5° et de l'article VI.64 5°, CDE, le service de réparation doit communiquer clairement quel est le tarif horaire, quels sont les frais de déplacement et quelles charges et frais supplémentaires éventuels peuvent être imputés.

3 Stimulation d'accords avec les principaux moteurs de recherche

Comme indiqué dans l'introduction, ce sont souvent des réparateurs d'urgence qui paient pour apparaître en haut de la liste de résultats et cela pose une série de problèmes. Aux yeux de la CCS Consommation, il est important que ces entreprises soient retirées le plus rapidement possible du moteur de recherche concerné lorsque l'Inspection économique constate qu'elles sont malhonnêtes. La CCS consommation soutient pleinement chaque initiative que l'Inspection économique a déjà prise ou à l'intention de prendre, et elle demande que des protocoles d'accord soient conclus avec les principaux moteurs de recherche. Selon la CCS Consommation, cela constituerait un grand pas en avant dans la protection du consommateur.

4 Campagne de sensibilisation

Finalement, il faut aussi que le consommateur soit **sensibilisé**. Il doit recevoir une série de directives sur les éléments auxquels il doit porter attention lors du choix d'un réparateur d'urgence. Une campagne peut donc certainement s'avérer utile (par exemple, comme lors de la campagne contre la fraude à la facture). Cette campagne doit informer le consommateur sur les écueils éventuels mais aussi mettre en avant les bons exemples d'entreprises de réparation sérieuses. La possibilité de faire régler un différend par l'intermédiaire des services de médiation devrait également y être mise en avant.

Cela peut aussi se compléter d'une sensibilisation vis-à-vis des entreprises de réparation visant à améliorer la connaissance et l'application, par ces entreprises, des éléments repris dans les lignes directrices (entre autres les directives sur la nécessité d'informations non contractuelles claires). La CCS Consommation souhaite, pour cette campagne de sensibilisation aussi, offrir sa collaboration.

⁴ Des directives ont déjà été établies dans différents secteurs (publicité, influenceurs, ...). Cette technique a pour avantage d'éviter la création de nouvelles règles et d'indiquer à l'Inspection économique comment les règles actuelles doivent être interprétées pendant les contrôles qu'elle effectue.

5 Propositions du ministre

Concernant les propositions concrètes que le ministre avance, la CCS Consommation estime que :

- en ce qui concerne l'obligation de mettre à disposition un questionnaire clair et détaillé en permanence sur le site web : la CCS Consommation recommande de d'abord fixer les règles clairement dans les lignes directrices (voir point 2). En effet, la CCS Consommation déconseille une obligation légale trop détaillée. Cette obligation légale détaillée devrait effectivement couvrir trop de différentes sortes de réparations et cela la rendrait illisible ;
- en ce qui concerne l'application de l'article VI.46, § 6, CDE : la CCS Consommation indique que les services de réparation sont en réalité une combinaison de contrat à distance et de contrat conclu en dehors de l'entreprise (voir point 1.1). L'application de l'article VI.46, §6, CDE est dès lors trop compliquée ;
- en ce qui concerne l'obligation de fourniture d'un justificatif détaillé avant de pouvoir demander un paiement : **les représentants des organisations des associations de consommateurs** accueillent cet proposition positivement. Selon l'article VI.89 du CDE, toute entreprise fournissant des services aux consommateurs est obligée de fournir gratuitement un justificatif au consommateur qui le demande. **Les représentants des associations de consommateurs** recommandent au Roi de prendre un arrêté en exécution de l'article VI.89 du CDE obligeant les entreprises à délivrer gratuitement un justificatif au consommateur (même quand le consommateur ne le demande pas). En effet, elles sont convaincues que cette obligation n'engendre pas de charges déraisonnablement lourdes pour les entreprises. En effet, la loi prévoit actuellement que les consommateurs puissent demander gratuitement un tel justificatif et, comme stipulé au point 1.3 du présent avis, le réparateur porte la charge de la preuve de la mission (et de l'étendue de cette mission) que le client lui a confiée.