

6.5. La loi sur les pratiques du commerce devient la loi sur les pratiques du marché

La loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (Moniteur Belge du 12 avril 2010) est entrée en vigueur le 12 mai dernier et remplace la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Vous trouverez ci-dessous un aperçu de quelques modifications importantes.

Une révision de la loi sur les pratiques du commerce était devenue nécessaire. En effet, la loi sur les pratiques du commerce avait été modifiée à près de trente reprises au fil des années si bien que sa structure et son contenu étaient devenus incohérents. La législation belge devait également, sur certains points, être mise en concordance avec la réglementation européenne. Enfin, il était également devenu évident que l'ancienne loi ne correspondait plus aux pratiques actuelles du marché, au changement du comportement d'achat des consommateurs et aux nouveaux développements des circuits économiques belges et étrangers.

La nouvelle loi a vu le jour après une évaluation juridique et économique approfondie de l'ancienne loi sous la conduite de Herman DE BAUW et après une large consultation du marché.

Modifications importantes

Sans reprendre un relevé exhaustif de toutes les modifications, vous trouverez ci-dessous un aperçu de quelques modifications importantes pour notre secteur.

La première modification marquante concerne sans conteste la suppression des offres conjointes. Les offres conjointes sont désormais autorisées pour autant qu'elles ne constituent pas une pratique commerciale déloyale au sens de la loi.

Cette libéralisation fait suite à un arrêt de la Cour de justice des Communautés européennes du 23 avril 2009 qui avait estimé que l'interdiction des offres conjointes, sous réserve de quelques exceptions, violait la directive européenne du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales.

La loi prévoit fort heureusement une importante exception à ce principe de libéralisation pour les services financiers, au nombre desquels figurent notamment les assurances.

Pour les services financiers, l'interdiction est maintenue et ce, selon l'exposé des motifs, en raison de leur complexité et des risques importants qu'ils présentent pour les intérêts économiques du consommateur. Les exceptions prévues par l'ancienne loi sont maintenues.

Concrètement, l'offre conjointe dont au moins un des éléments constitue un service financier est interdite, sauf s'il s'agit:

- de services financiers qui constituent un ensemble. Le Roi peut désigner les services offerts dans le secteur financier qui constituent un ensemble;
- de services financiers et de menus biens et menus services admis par les usages commerciaux;
- de services financiers et de titres de participation à des loteries légalement autorisées;
- de services financiers et d'objets revêtus d'inscriptions publicitaires indélébiles et nettement apparentes, qui ne se trouvent pas comme tels dans le commerce, à condition que leur prix d'acquisition par l'entreprise ne dépasse pas 10 €, hors TVA, ou 5 % du prix de vente, hors TVA, du service financier avec lequel ils sont attribués. Le pourcentage de 5 % s'applique si le montant correspondant à ce pourcentage est supérieur à 10 € ;
- de services financiers et de chromos, vignettes et autres images d'une valeur commerciale minimale;

- de services financiers et de titres consistant en des documents donnant droit, après acquisition d'un certain nombre de services, à une offre gratuite ou à une réduction de prix lors de l'acquisition d'un service similaire, pour autant que cet avantage soit procuré par la même entreprise et n'excède pas le tiers du prix des services précédemment acquis.

La nouvelle loi a également une nouvelle structure. Ceci explique notamment que les règles existantes reprises dans la nouvelle loi ont une nouvelle numérotation et que toutes les définitions sont désormais regroupées dans un article, ce qui améliore l'utilisation pratique du nouveau texte de loi.

Un certain nombre des définitions de la loi sur les pratiques du commerce ont été adaptées, ce qui a des répercussions sur le champ d'application de la nouvelle loi.

La définition de «l'entreprise» mérite une attention particulière, en ce qu'elle est plus étendue que la notion de «vendeur» de la loi sur les pratiques du commerce.

La nouvelle loi s'applique désormais à toute personne physique ou morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris leurs associations. Cette nouvelle définition englobe notamment, comme l'explique l'exposé des motifs, les mutuelles et autres organismes sociaux pour leurs activités qui ne sont pas la pure exécution de dispositions légales ou réglementaires. Ainsi désormais, les mutuelles sont soumises à l'application de la loi lorsqu'elles offrent des assurances complémentaires. Remarquons que, contrairement à ce qui avait été envisagé à une certaine période, la nouvelle loi ne s'applique pas aux professions libérales.

La définition du « consommateur» a également été modifiée afin de l'aligner sur celle utilisée dans les diverses directives européennes en matière de protection du consommateur. À la différence de l'ancienne loi sur les pratiques du commerce, la nouvelle loi limite la notion de «consommateur» aux personnes physiques qui acquièrent ou utilisent à des fins excluant tout caractère professionnel des biens ou des services mis sur le marché. Dès le moment où quelqu'un acquiert un bien ou un service à des fins professionnelles, que ce soit à titre exclusif ou seulement partiel, il n'est plus considéré par la loi comme consommateur.

Les règles en matière d'annonces de réduction de prix ont été assouplies tout en garantissant encore la réalité de la réduction annoncée.

Les options «opt out» en cas d'achat sur internet sont désormais interdites. Lors d'un achat sur internet, une entreprise ne peut désormais plus faire usage d'options par défaut que le consommateur doit refuser pour éviter le paiement d'un ou de plusieurs produits complémentaires. Cette interdiction vise à mettre fin à la pratique par laquelle le vendeur présélectionne les cases prévues pour des produits complémentaires, créant ainsi le risque que le consommateur achète des produits involontairement.

Le régime de l'action en cessation est maintenu, mais quelques modifications sont apportées. Sont notamment nouveaux:

- la reconnaissance expresse de la possibilité pour le Président du Tribunal de commerce d'accorder au contrevenant un délai pour mettre un terme à l'infraction,
- le montant fixé par le juge que la partie à qui une mesure de publicité (ex. publication d'une ordonnance de cessation) a été accordée devra payer si cette partie procède à l'exécution de la mesure et que celle-ci est, par la suite, annulée en appel;
- le fait que l'action en cessation ne puisse plus être intentée un an après que les faits dont on se prévaut aient pris fin.

Entrée en vigueur

Les dispositions de la nouvelle loi sont entrées en vigueur le 12 mai 2010.

Évaluation

D'une manière générale, FEPRABEL est satisfaite de la nouvelle loi. FEPRABEL se félicite surtout du maintien de l'interdiction de principe des offres conjointes pour les services financiers. FEPRABEL avait, dans ce dossier, déployé une intense activité de lobbying en s'appuyant notamment sur une note très développée présentant des cas concrets.

Cependant, le dossier n'est pas encore refermé pour la fédération. On ne peut pas interdire l'offre conjointe pour les services financiers et autoriser la négociation individuelle, car c'est la porte ouverte à l'arbitraire. Il faut rester logique et faire en sorte que le législateur interdise aussi la négociation individuelle pour les crédits et les assurances.

Feprabel demande également que la résiliation annuelle des contrats d'assurance soit garantie pour tous les preneurs d'assurance.

En convenant de souscrire et de conserver une ou des assurance(s) chez un assureur désigné en vue d'obtenir et de conserver un taux d'intérêt avantageux pour son prêt, le consommateur signe en quelque sorte un chèque en blanc pour la/les assurance(s) concernée(s) pour une période de 10, 20, 30 ans ou plus et renonce ainsi aux droits qui sont légalement les siens dans le cadre d'un contrat d'assurance.

Le consommateur se trouve dans l'impossibilité de fait d'exercer son droit de résiliation annuel: à cause de la sanction financière, au cas où il résilierait son assurance, il perd l'avantage du taux d'intérêt d'origine sur son prêt hypothécaire et risque de plus une «amende». Le même problème se produit lorsque survient un sinistre ou lorsque l'assureur apporte des changements au contrat.

La plus-value qu'apporte le courtier d'assurance consiste précisément dans l'assistance au client par sa compétence, tant lors du choix du contrat qu'au cours de l'exécution de celui-ci. Si le consommateur est pris en otage parce que des produits d'assurance sont couplés à son prêt hypothécaire, le courtier ne peut pratiquement plus apporter son assistance, parce que le libre choix n'existe plus. On doit en outre se demander encore comment l'assureur réglera les sinistres éventuels, sachant que le client est contraint de conserver sa police auprès de lui.

FEPRABEL va continuer à militer pour que le législateur trouve des solutions à ces problématiques.

Par ailleurs, la brochure relative à la commercialisation à distance de services financiers, dans laquelle la loi sur les pratiques du commerce intervenait largement, devra être revue à la lumière de la nouvelle loi. FEPRABEL le fera en collaboration avec les autres fédérations du secteur et ne manquera pas de vous tenir informés de la nouvelle version de la brochure.

PRINCIPIUM n° 7 – juillet 2010
Isabelle DASTOT
isabelle@feprabel.be
Patrick CAUWERT
patrick.cauwert@feprabel.be