

Commission de l'Économie, de la Politique scientifique, de l'Éducation, des Institutions scientifiques et culturelles nationales, des Classes moyennes et de l'Agriculture du
Mardi 14 mai 2013 Après-midi

05 Questions jointes de

- **Mme Isabelle Emmery** au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la protection du travailleur indépendant en tant que consommateur" (n° 16306)

- **Mme Valérie Warzée-Caverenne** au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la possibilité d'un indépendant de se rétracter" (n° 16563)

05.01 **Isabelle Emmery** (PS): Madame la présidente, monsieur le ministre, partons d'un constat: les travailleurs indépendants ne sont pas mieux armés que les autres consommateurs face aux réalités du marché, des techniques de vente et des abus qui peuvent en découler.

Il n'est pas rare en effet de rencontrer le cas d'indépendants qui se retrouvent avec un service ou produit acquis suite à des méthodes agressives de vente et sans disposer d'aucun recours, étant donné qu'il s'agit d'un contrat entre professionnels.

Malheureusement, consommateurs et professionnels ne sont pas égaux au regard de la loi sur les marchés. Une clause qualifiée d'abusives ne l'est que pour le consommateur.

Prester un nombre d'heures colossal par semaine, faire face à la gestion de son métier avec peu de moyens humains et financiers sont des contraintes professionnelles qui peuvent mener un travailleur indépendant à une situation dans laquelle, comme tout autre consommateur, il doit décider rapidement et parfois dans la précipitation.

Entre professionnels existe une liberté assez grande au niveau contractuel. Cette liberté peut avoir un goût amer pour les indépendants et les micro-entreprises, souvent aussi fragiles qu'un consommateur classique face aux techniques de vente agressives de certains produits ou services.

Monsieur le ministre, comment protéger ces indépendants afin qu'existe une relation équilibrée entre chacune des parties de la relation contractuelle?

05.02 **Valérie Warzée-Caverenne** (MR): Monsieur le ministre, dans un article paru dernièrement, nous apprenions que le SPF Économie a reçu en 2012 pas moins de 245 plaintes concernant des pratiques déloyales entre vendeurs, sans compter les litiges concernant les annuaires professionnels. Du côté du SPF Économie, on confirme que ce genre de litiges relève des cours et tribunaux.

Il est vrai que la liberté contractuelle prévaut entre entreprises. Une profession libérale est une entreprise. La seule règle qui s'applique est qu'il faut respecter les usages honnêtes en matière de pratiques du marché. J'ajoute à cela que la loi du 23 juin 2011 publiée au *Moniteur belge* le 7 septembre 2011 a modifié la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur en vue de lutter contre les démarcheurs publicitaires.

Cela couvre certains cas d'arnaque: il est interdit à toute entreprise de prospecter, soit directement, soit par le biais d'un formulaire de paiement, d'un formulaire de commande, d'une facture, d'une offre, de conditions générales, d'une proposition de correction ou de tout autre document similaire, des annonceurs en vue de les faire figurer dans des guides, des fichiers d'adresses, des annuaires téléphoniques ou des listes ou fichiers similaires, sans indiquer explicitement que cette prospection constitue une offre de contrat payant et sans

mentionner dans le document, en caractères gras et dans le plus grand caractère utilisé dans le document, la durée du contrat et le prix y afférent.

Lorsque la démarche commerciale intervient dans un tout autre secteur que celui dans lequel l'indépendant exerce son activité principale, ce dernier ne peut-il pas être considéré en tant que consommateur comme tous les autres face à des pratiques commerciales déloyales?

Sachant qu'il s'agit ici de l'application de la directive européenne sur la libre concurrence, serait-il possible, selon vous, de faire évoluer la loi de protection du consommateur indépendant en cas de pratiques déloyales entre vendeurs?

Une possibilité serait, par exemple, de rendre des dispositions de la loi sur les pratiques du marché applicables à certaines catégories d'entreprises ou d'indépendants.

Dans l'affirmative, lesquelles?

Par ailleurs, qu'en est-il du droit de rétractation dans le cadre de l'e-commerce?

Le privé et l'indépendant sont-ils sur un pied d'égalité?

05.03 Johan Vande Lanotte, ministre: Chères collègues, les dispositions relatives aux clauses contractuelles abusives, prévues aux articles 73 à 77 de la loi du 6 avril 2010 relatives aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, visent effectivement uniquement les relations entre professionnels (entreprises ou indépendants) et consommateurs.

Néanmoins, il ne faut pas perdre de vue que les articles 96 à 99 de la même loi envisagent une série de mesures destinées à protéger spécifiquement les entreprises.

Ainsi, par exemple, l'article 96 interdit toute publicité trompeuse.

Les articles 97 et 97.1 interdisent à toute entreprise de prospecter, soit directement soit par le biais d'un formulaire de paiement ou de commande, d'une facture, d'une offre de conditions générales des annonceurs en vue de les faire figurer dans les guides ou annuaires téléphoniques ou fichiers, notamment, sans indiquer explicitement que cette prospection constitue une offre de contrat payant.

L'article 98 interdit les achats forcés avec toute la jurisprudence qui en découle.

L'article 99 interdit de créer, d'exploiter ou de promouvoir un système de promotion pyramidale.

Les infractions à ces articles 96 à 99 sont sanctionnées pénalement.

En outre, il faut souligner qu'une disposition générale interdit tout acte contraire aux pratiques honnêtes du marché par lequel une entreprise porte atteinte ou peut porter atteinte aux intérêts professionnels d'une ou plusieurs autres entreprises.

L'article 95 de la loi permet ainsi aux professionnels d'intenter une action contre un autre professionnel qui ne respecterait pas une disposition législative, non seulement inscrite dans la loi sur les pratiques du marché mais, plus généralement et ceci conformément à une jurisprudence constante, toute disposition législative. On oublie souvent que ces dispositions existent.

Il a également été question de la pratique interdite. La loi sur les pratiques du marché interdit d'autres pratiques entre entreprises. Je pense, par exemple, au fait de faire parvenir, à une

entreprise, un bien ou un service qu'elle n'a pas demandé. Le seul fait qu'une démarche commerciale se fasse dans un tout autre secteur que celui de l'activité principale d'un indépendant ne peut, en soi, amener à la conclusion qu'il y a une pratique malhonnête du marché.

Nous pouvons faire réglementer certaines pratiques *B to B*. Cela a d'ailleurs été fait. Mais viser une catégorie particulière d'entreprises ne me semble pas possible. Il faut viser des comportements.

J'en arrive ainsi au volet européen. Suite à sa communication concernant la directive 2006/114 relative aux publicités trompeuses comparatives, la Commission européenne a entamé un vaste programme de consultations afin d'évaluer les problèmes rencontrés par les entreprises dans leurs relations mutuelles, notamment concernant les pratiques de publicité trompeuse. Elle a, par ailleurs, consacré un livre vert sur les pratiques commerciales déloyales dans la chaîne de l'approvisionnement alimentaire et non alimentaire entre entreprises en Europe, livre vert auquel nous avons participé. Enfin, elle a publié une communication relative à un plan d'action européen pour le commerce de détail dont l'une des priorités consiste en l'instauration de relations commerciales plus équitables et plus durables tout au long de la chaîne d'approvisionnement, plan selon lequel les parties bénéficieraient d'un cadre permettant de lutter plus efficacement contre les pratiques commerciales déloyales. Les États membres et les parties prenantes sont consultés à l'occasion de ces différentes analyses. Il faut maintenant attendre le résultat de ces dernières. Si elles donnent lieu à des directives, celles-ci seront transposées en droit belge.

Cela étant, on dit que les entreprises ne sont pas des consommateurs, ce qui est tout à fait exact. Mais cela ne signifie pas pour autant que la protection des entreprises n'existe pas. J'ai le sentiment que les entreprises hésitent beaucoup à appliquer ces dispositions. Il faut ici tenir compte des rapports de force.

De toute façon, c'est beaucoup moins développé qu'au niveau des consommateurs, mais si on parle de concurrence déloyale, de méthodologies inacceptables, cela existe. Je dois constater avec vous qu'ils sont beaucoup moins impliqués.

05.04 Isabelle Emmery (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Je relirai bien attentivement les articles cités (96 à 99). En effet, je m'étais basée pour cette intervention sur un article de presse relatant le cas de figure suivant. La personne indépendante avait, à la suite d'une démarche à domicile pour la vente d'un produit, acheté ce dernier. Après réflexion, elle ne souhaitait plus l'acheter. N'étant pas protégée par la loi sur la protection du consommateur, elle n'avait pas pu se dédire dans le temps imparti au consommateur.

Je vais donc relire attentivement les articles en question et examiner si cette situation peut être réglée en vertu des articles que vous avez cités.

05.05 Valérie Warzée-Caverenne (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Tout comme ma collègue, c'est avec attention que je relirai les articles dont question. Mais en qualité d'indépendants, nous recevons régulièrement des documents pour des informations, demandées de façon générale, sans nécessairement impliquer un contrat.

Néanmoins, je suis surprise d'entendre que, malgré la possibilité de se retourner, des personnes avaient rempli ce document pour information sans faire attention et s'étaient vu liées par un contrat pour une publicité dans un annuaire ou autre. Étant donné le nombre de documents que nous recevons encore, cela m'étonne que des personnes risquent encore d'envoyer des documents si l'indépendant ou le commerçant a la possibilité de se retourner. En tout cas, selon les informations en ma possession, ce n'est pas le cas! Je serai donc

attentive au libellé de votre réponse.

L'incident est clos.