

part, et son système de réservation/paiement d'autre part.

En effet, les conditions de la demanderesse mentionnent notamment:

*«Pour les réservations à moins de 6 semaines avant le départ... le paiement total doit se faire immédiatement par carte bancaire (Visa ou Mastercard)».*

ou encore:

*«Quand vous réservez moins de 6 semaines avant le départ, vous devez immédiatement payer la totalité du montant demandé (acompte et solde)».*

Dans la section consacrée aux modalités de paiements, le paiement par virement n'est présenté comme possible que pour «les départs à plus de 42 jours», ce qui laisse supposer qu'en cas de départ dans un délai inférieur à 42 jours, le paiement complet doit être effectué à la réservation et ... constitue en quelque sorte la confirmation de cette dernière.

Or, à suivre la thèse de la demanderesse, le défendeur se serait en l'occurrence engagé en commandant de manière ferme un voyage dont le départ était prévu **5 jours après la date de réservation** sans qu'il doive effectuer le moindre paiement lors de la réservation même sur le site internet.

Cette incohérence rajoute à la confusion et constitue un manquement au devoir d'information.

La sanction prévue à l'article VI.46 du Code de Droit Economique doit donc trouver à s'appliquer en l'occurrence: le défendeur n'est pas lié par la prétendue commande passée dans le cas présent en date du 24 décembre 2018.

La demande sera en conséquence rejetée.

### Décision

Le tribunal,

Déclare la demande recevable mais non fondée.

Délaisse les dépens à charge de la partie demanderesse.

Condamne **S.G.I. INSCRITE AU REGISTRE C.H.E. SOUS LE N° (...)**, au paiement du droit de mise au rôle de 50,00 euros.

Ce droit de rôle doit être payé au SPF Finances, après invitation par le SPF Finances.

(...)

**Note sous le jugement de la justice de paix de Woluwe-Saint-Pierre du 13 septembre 2019**

### **Sanctions du non-respect de la mention «commande avec obligation de paiement» dans les contrats en ligne**

#### **I. Faits à l'origine du litige et raisonnement du juge de paix**

Le litige tranché par le juge de paix de Woluwe-Saint-Pierre oppose un consommateur à un organisateur de voyage, qui lui réclame des frais d'annulation de voyage d'un montant de 1472,05 EUR. Le 24 décembre 2018, Monsieur A. a en effet consulté le site internet de l'organisateur et opté pour un séjour pour deux personnes en Égypte (vol et hôtel), commençant cinq jours plus tard. Le processus s'est terminé lorsque le consommateur a cliqué sur les boutons «réserver» et «confirmer la réservation» (tout en cochant la case suivant laquelle il a pris connaissance des conditions contractuelles). Dans la foulée, il a reçu par courriel la confirmation de sa réservation, et l'invitation à payer le solde de celle-ci. Le 26 décembre, le consommateur a toutefois contacté le professionnel pour «annuler la transaction». Vu l'imminence du départ, l'organisateur de voyage lui a réclamé 90 % du montant, comme le prévoient ses conditions générales.

Monsieur A. prétend ne pas avoir compris qu'en cliquant sur «réserver», il se

serait engagé de manière ferme et définitive; il pensait que le processus était resté au stade de la simulation, dès lors qu'aucune information de paiement ne lui avait été demandée.

Le juge de paix décide que les obligations d'information prescrites par l'article VI.46, § 2, du Code de droit économique n'ont pas été observées par l'organisateur de voyage (1). Aussi applique-t-il la sanction civile spécifique prévue par cette disposition, suivant laquelle le consommateur n'est pas lié par le contrat ou la commande. Monsieur A. est ainsi dispensé de payer les frais d'annulation et la demande de paiement de l'organisateur de voyage est déclarée non-fondée.

## II. Obligation d'information renforcée et mention «commande avec obligation de paiement»

En matière de contrat à distance (2) ne portant pas sur des services financiers, il incombe à l'entreprise de respecter des obligations d'information spécifiques à l'égard du consommateur (3). Elles sont notamment justifiées par le mode de conclusion du contrat (et le déséquilibre qu'il peut engendrer, au détriment de la partie faible).

L'article VI.46, § 2, du Code de droit économique complète le dispositif lorsque le contrat est conclu par voie électronique (4)

- (1) Cette relation contractuelle était également soumise à la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage, *M.B.*, 1<sup>er</sup> décembre 2017 (en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2018). Aucun argument n'était toutefois tiré de cette législation. Nous ne l'examinons donc pas dans la présente note. Elle impose diverses obligations au professionnel, mais ne contient pas d'exigence similaire à celle de l'article VI.46, § 2, du C.D.E.
- (2) La notion est définie à l'art. I.8, 15°, du C.D.E.
- (3) Art. VI.44/1 et s. du C.D.E.
- (4) En général, lors de la conclusion d'un contrat par voie électronique, le prestataire devra également respecter les dispositions du livre XII du C.D.E. (art. XII.6 – XII.11), qui prescrivent di-

et qu'une obligation de paiement repose sur le consommateur (5) (6).

Deux exigences sont ainsi imposées par cette disposition.

D'abord, l'entreprise doit lui communiquer les informations visées à l'article VI.45, § 1<sup>er</sup>, 1° (principales caractéristiques du bien ou du service), 5° (prix), 15° (durée du contrat, le cas échéant) et 16° (durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat, le cas échéant), d'une manière claire et apparente et directement avant de passer sa commande. L'objectif du législateur est de s'assurer que certaines informations, particulièrement importantes, soient effectivement lues avant la validation de la commande. Il échet donc que les données soient affichées visiblement à proximité du bouton par lequel la commande sera finalisée (7). En pratique, un récapitulatif de la commande, avant validation, devrait normalement suffire (8) (accompagné, le cas échéant, des informations sur la durée du contrat et des obligations du consommateur).

En outre, aux termes de l'article 46, § 2, alinéa 2, du Code de droit économique, «l'entreprise veille à ce que le consumma-

---

verses obligations en termes d'information et de transparence.

- (5) Cette disposition transpose l'article 8 de la Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la Directive 93/13/CEE du Conseil et la Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la Directive 85/577/CEE du Conseil et la Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, *J.O.*, L 304 du 22 novembre 2011.
- (6) Sur cette disposition, voy. not. R. STEENNOT et E. TERRYN, «De nieuwe bepalingen uit Boek VI van het Wetboek Economisch Recht: een eerste commentaar», *D.C.C.R.*, 2014, p. 33; H. JACQUEMIN, «Les nouvelles règles du Code de droit économique applicables aux contrats en ligne», *R.D.T.L.*, 2014/3, p. 16.
- (7) En ce sens, voy. le considérant n° 39 de la Directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs.
- (8) Ce récapitulatif est normalement requis conformément à l'article XII.8 du C.D.E.

teur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaisse explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible 'commande avec obligation de paiement' ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer l'entreprise. Si l'entreprise ne respecte pas le présent alinéa, le consommateur n'est pas lié par le contrat ou par la commande».

Avec cette exigence, le législateur renforce le formalisme entourant le processus de formation du contrat, en allant jusqu'à imposer des termes sacramentels (ce qui est devenu plus rare). En pratique, il est exceptionnel – et c'est encore un euphémisme... – que le prestataire emploie une telle formule. D'un point de vue *business*, il faut en effet admettre qu'elle est particulièrement longue et, en pratique, difficile à faire tenir dans un «bouton». D'autres mentions sont généralement préférées.

L'hypothèse est prévue par la loi, puisque l'article VI.46 autorise le recours à une «formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer l'entreprise». Est-ce à dire que l'obligation de paiement doit figurer expressément dans la formule utilisée: par exemple «payer» ou «valider et payer»? Une interprétation littérale de la disposition pourrait le laisser croire puisqu'une «formule» est requise. Nous sommes toutefois d'avis qu'une interprétation raisonnable et fonctionnelle de l'exigence, eu égard aux objectifs poursuivis, devrait autoriser le recours à une formule qui ne mentionnerait pas explicitement l'obligation de paiement – «commander»; «confirmer la commande»; «acheter» – pour autant qu'il ressorte sans ambiguïté du processus de commande et/ou d'autres informations fournies au consommateur, qu'une obligation de paiement lui incombe. Par exemple, si ses données de paiement sont demandées ou s'il est renvoyé vers une application de paiement mobile pour effectuer le paiement, il pourra difficilement prétendre qu'il

n'avait pas compris la portée de son engagement. De même, une mention claire et opposable de l'obligation de paiement ultérieure (par virement bancaire, par exemple) pourrait suffire, si elle est affichée au même endroit que le bouton de validation. Autrement dit, d'après nous, le bouton ne devrait pas nécessairement contenir l'information sur le paiement dans la formule elle-même.

Il est intéressant de noter qu'à l'instar d'autres exigences à respecter en matière de contrat à distance, une sanction civile spécifique est introduite. Suivant celle-ci, le consommateur n'est pas lié par le contrat ou la commande. Comment interpréter cette expression, qui ne correspond pas aux modes de dissolution des contrats que nous connaissons en droit belge des obligations? En général, la mesure devrait se traduire par l'annulation du contrat: partant du principe que le contrat est normalement conclu au moment où le consommateur valide la commande en cliquant sur le bouton *ad hoc* (c'est son acceptation, qui fait suite à l'offre de l'entreprise), lui permettre de ne pas être lié par le contrat équivaut à dissoudre la convention avec effet rétroactif (ce qui engendre en principe un retour au *statu quo ante*, avec des restitutions réciproques). Le consommateur devrait dès lors être remboursé du montant payé (ou dispensé de l'acquitter) et l'entreprise devrait récupérer le bien (9). Le cas échéant, si le contrat n'a pas encore été conclu lorsque le consommateur se prévaut du défaut d'information, l'annulation ultérieure de la commande ne don-

(9) D'aucuns pourraient aussi défendre l'idée, vu le caractère vague des termes utilisés à l'article VI.46, § 2, que *seul* le consommateur ne serait pas lié par la commande ou le contrat (lequel continuerait, par ailleurs, à obliger l'entreprise: elle devrait donc livrer le bien ou fournir le service, mais sans paiement). Une telle interprétation nous paraît toutefois aller au-delà de ce qui est nécessaire pour réparer le préjudice subi par le consommateur suite au manque d'information quant à l'obligation de paiement et elle ne devrait donc pas être retenue.

nerait lieu qu'au remboursement éventuel du consommateur (10).

On ajoute qu'outre la sanction civile expressément prévue, le manquement à l'obligation pourrait constituer une pratique commerciale déloyale à l'égard du consommateur, sanctionnée conformément à l'article VI.38 du Code de droit économique (11).

### III. Retour sur la décision du juge de paix

Dans cette affaire, le juge de paix de Woluwe-Saint-Pierre donne raison au consommateur et sanctionne l'organisateur de voyage pour non-respect de son obligation d'information.

Le manquement repose principalement sur l'absence de la mention «commande avec obligation de paiement». Sur le site web de l'entreprise, elle est en effet remplacée par un bouton «réserver», suivi d'un autre bouton «confirmer votre réservation». Le juge ajoute que «les mentions relatives à l'obligation de payer [étaient] inscrites en petits caractères à un autre emplacement». Le magistrat relève aussi une contradiction entre les conditions contractuelles de l'organisateur de voyage – qui imposent un paiement immédiat quand le départ a lieu dans un délai inférieur à six semaines, comme en l'espèce – et le processus implémenté sur le site – qui ne contient pas une telle exigence et semble autoriser un paiement par virement bancaire après la confirmation de la réservation. D'après le juge, «cette incohérence rajoute à la confusion et constitue un manquement au devoir d'information».

A la lumière des éléments du dossier, le juge a considéré que l'organisateur de voyage avait manqué à son obligation

(10) On part en effet du postulat que l'entreprise ne procédera pas à l'expédition du bien ou l'exécution du service aussi longtemps que le contrat n'a pas été conclu.

(11) Pour une application, voy. J.P. Charleroi, 1<sup>er</sup> février 2017, *J.J.P.*, 2017, p. 510, note H. JACQUEMIN.

d'information à l'égard du consommateur.

Aussi faut-il encourager les entreprises à mentionner expressément l'obligation de paiement dans la formule figurant sur le bouton ou, à tout le moins, à indiquer par ailleurs qu'une telle obligation existe (si elle ne ressort pas du contexte). En l'occurrence, le juge pointe en effet l'existence d'une mention informative relative à l'obligation de paiement, mais en petits caractères et à un autre endroit, ce qui lui paraît insuffisant.

De manière générale, il nous paraît utile d'insister sur l'équilibre à trouver entre, d'une part, l'objectif de protection des consommateurs, spécialement dans les contrats conclus à distance et par voie électronique, d'autre part, la compétitivité des entreprises, auxquelles il convient d'imposer des obligations proportionnées et raisonnables (12). Cet équilibre doit guider le législateur, qui définit les règles, et les juridictions chargées de les appliquer. Il faut en effet éviter qu'un formalisme exacerbé soit instrumentalisé par le consommateur pour échapper, sans fondement légitime, à ses obligations (en commettant, par exemple, un abus de droit).

En l'espèce, on se demande ainsi comment un consommateur a pu, de bonne foi, cliquer à deux reprises sur un bouton contenant le mot «réserver», en considérant qu'il n'était pas lié par un contrat et qu'il s'agissait d'une simple simulation... Idéalement, il eût été préférable de vérifier si le manquement allégué avait effectivement porté atteinte aux intérêts d'un consommateur moyen, avant de sanctionner l'entreprise, et de délier le consommateur de ses obligations.

Hervé JACQUEMIN  
Professeur à l'Université de Namur (CRIDS, membre du NaDI),  
Avocat au barreau de Bruxelles

(12) Sur cet équilibre entre la protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, voy. C.J., 23 janvier 2019, aff. C-430/17, *Walbusch*, points 41 et s. ; C.J., 10 juillet 2019, aff. C-649/17, *Amazon EU*, point 44.

