

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2009-2010

20 APRIL 2010

Wetsvoorstel tot wijziging van artikel 82 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, om de verkoper de verplichting op te leggen de consument kennis te geven van de datum waarop de dienstenovereenkomst van bepaalde duur verstrijkt

(Ingediend door de dames
Marie-Hélène Crombé-Berton
en Dominique Tilmans)

TOELICHTING

Regelmatig worden consumenten door verleners van diensten (gsm-abonnementen, TV-distributie, internetaansluiting, fitnesszaal, ...) benaderd en verzocht overeenkomsten van bepaalde duur af te sluiten die meestal een beding tot stilzwijgende verlenging bevatten.

Partijen worden het eens over de duur van die overeenkomst en leggen een einddatum vast. Meestal gaat het om een periode van een of twee jaar, maar er kunnen ook andere termijnen worden gekozen. In principe loopt de overeenkomst van bepaalde duur af wanneer die termijn verstrijkt, tenzij ze een beding tot stilzwijgende verlenging bevat.

In 2007 had de wetgever de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument gewijzigd, om die consument een betere bescherming te bieden wanneer hij dergelijke overeenkomsten sluit.

Voordien stond de wet toe dat er bedingen in kleine lettertjes werden opgenomen die in een automatische verlenging van de overeenkomst voorzagen voor dezelfde termijn als die van de oorspronkelijke

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2009-2010

20 AVRIL 2010

Proposition de loi modifiant l'article 82 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur afin d'imposer au vendeur une obligation de notification au consommateur de la date d'expiration du contrat de service à durée déterminée

(Déposée par Mmes
Marie-Hélène Crombé-Berton
et Dominique Tilmans)

DÉVELOPPEMENTS

Les consommateurs sont régulièrement sollicités par les fournisseurs de services (abonnement gsm, télédistribution, connexion Internet, salle de fitness, ...) et invités à conclure des contrats à durée déterminée qui contiennent, la plupart du temps, une clause de reconduction tacite.

Les parties conviennent de la durée de ce contrat et fixent un terme. Il s'agit, généralement, d'une période d'un ou deux ans mais d'autres délais peuvent aussi être choisis. En principe, le contrat à durée déterminée prend fin à l'expiration de cette durée, à moins de contenir une clause de reconduction tacite.

Le législateur avait modifié, en 2007, la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur afin d'offrir à celui-ci une meilleure protection lorsqu'il conclut ce type de contrats.

Auparavant, la loi autorisait les clauses, incluses en petites lettres, qui prévoyaient une prolongation automatique du contrat, pour une durée équivalente à celle prévue dans le contrat initial, dès l'instant où l'une des

overeenkomst, zodra een van de partijen de andere partij niet tijdig had meegedeeld dat ze zich tegen de stilzwijgende verlenging wou verzetten.

Sinds de wet van 25 april 2007 is dat mechanisme aangepast. De mogelijkheid voor de partijen om in de overeenkomst bedingen tot stilzwijgende verlenging en bedingen die de wijze vastleggen om zich tegen een dergelijke stilzwijgende verlenging te verzetten op te nemen, bleef behouden, maar voortaan is de verkoper verplicht de klant duidelijk in te lichten over het bestaan van die bedingen. Die laatste moet precies weten waartoe hij zich verbindt. Dat beding moet in vet gedrukte letters op de voorzijde van de overeenkomst staan en visueel van de rest van de tekst worden afgezonderd. Het is dus uit met de bedingen in kleine lettertjes op de keerzijde van de overeenkomst of op een afzonderlijk document.

Tevens stond de wet van 2007 toe dat de klant de overeenkomst opzegde op elk tijdstip na de stilzwijgende verlenging. Het volstond dat hij de opzeggingstermijn in acht nam. De duur ervan stond in de overeenkomst en mocht niet langer zijn dan een maand.

Onlangs werd de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument vervangen door de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. Het huidige artikel 82 neemt de overeenkomstige bepalingen, die bij de wet van 25 april 2007 werden ingevoegd, uit de vorige wet over, waarbij echter de maximum opzeggingstermijn die men aan een consument kan vragen voor een overeenkomst van onbepaalde duur, nu van een op twee maanden wordt gebracht.

Er zijn belangrijke doorbraken in de bescherming van de consument verwezenlijkt, maar er kan nog een bijkomende stap worden gezet.

Dit voorstel verdedigt het idee de verkoper van diensten ertoe te dwingen binnen de maand voorafgaand aan de uiterlijke datum waarop de consument zich kan verzetten tegen de stilzwijgende verlenging van de overeenkomst en uiterlijk zeven dagen voor die datum, te wijzen op de datum waarop de overeenkomst verstrijkt en op de gevolgen van de stilzwijgende verlenging.

De kennisgeving kan schriftelijk of door middel van elke andere duurzame informatiedrager. Telefoonmaatschappijen kunnen bijvoorbeeld een sms zenden, of het kan per e-mail. Men moet evenwel rekening houden met de communicatiemiddelen waarover de consument beschikt.

Het doel is een efficiëntere bescherming van de consumenten, die jaarlijks heel wat overeenkomsten (bank, verzekeringen, mobiele telefoon, internet, digitaal aanbod) onderschrijven, met daarin bedingen tot stilzwijgende verlenging.

parties n'avait pas fait savoir à temps à l'autre partie qu'elle entendait s'opposer à la reconduction tacite.

Depuis la loi du 25 avril 2007, ce mécanisme a été recadré. La possibilité pour les parties d'inclure dans le contrat des clauses de reconduction tacite ainsi que des clauses fixant les modalités pour s'opposer à une telle reconduction tacite a été maintenue mais, désormais, le vendeur sera obligé d'informer clairement le client de l'existence de ces clauses. Il est impératif que ce dernier sache précisément à quoi il s'engage. Cette clause doit figurer en lettres imprimées en gras au recto du contrat et être visuellement séparée du reste du texte. C'en est donc fini des clauses en petits caractères perdues au verso du contrat ou sur un document séparé.

La loi de 2007 permettait, en outre, au client de résilier le contrat à tout moment après la reconduction tacite de celui-ci. Il lui suffisait de respecter le délai de préavis dont la durée, fixée dans le contrat, ne pouvait excéder plus d'un mois.

Récemment, la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur a été remplacée par la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. L'actuel article 82 reprend les dispositions correspondantes de la loi précédente, lesquelles ont été insérées par la loi du 25 avril 2007, étant entendu que le délai maximum de résiliation que l'on peut demander à un consommateur pour un contrat à durée indéterminée est porté, à présent, de un à deux mois.

Des avancées significatives dans le cadre de la protection du consommateur ont été réalisées mais un pas supplémentaire pourrait encore être effectué.

La présente proposition préconise de contraindre le vendeur de services à avertir, dans le mois qui précède la date ultime à laquelle le consommateur peut s'opposer à la reconduction tacite du contrat et au plus tard sept jours avant cette date, de la date d'arrivée à échéance du contrat et des conséquences de la reconduction tacite.

La notification peut avoir lieu par écrit ou au moyen de tout autre support durable. On pense, par exemple, à l'envoi d'un sms pour les opérateurs téléphoniques ou par un e-mail. Il faudra, toutefois, tenir compte des moyens de communications dont dispose le consommateur.

Le but est de rendre plus efficace la protection des consommateurs qui souscrivent chaque année à des tas de contrats (banque, assurance, téléphone mobile, Internet, bouquet numérique) dans lesquels figurent des clauses de reconduction tacite.

Het is immers voor de consument niet mogelijk alle data waarop de talrijke overeenkomsten vervallen waaraan hij vaak gebonden is, uit het hoofd te kennen. In Frankrijk bijvoorbeeld beheert elk individu gemiddeld 25 dergelijke overeenkomsten. De stilzwijgende verlenging kan ongetwijfeld als een gemak voor de consument worden beschouwd, maar ze kan problematisch lijken wanneer hij de overeenkomst wil opzeggen. Regelmatig is de ondertekenaar « gestrikt » door het beding tot stilzwijgende verlenging in zijn overeenkomst. Onze burens hebben daarom in 2005 (1) een maatregel genomen die te vergelijken is met die van dit wetsvoorstel.

Teneinde te verhinderen dat de consument de gevangene wordt van een eindeloze overeenkomst, verplicht de Franse wet de dienstverleners ertoe hun klanten minstens een maand voor de uiterlijke datum van opzegging schriftelijk (e-mail is ook toegestaan) te informeren.

Tevens geeft die maatregel de consument de kans informatie in te winnen over het aanbod van de concurrentie. In het telefoonwezen bijvoorbeeld woedt een tomeloze strijd om de klant te lokken. Het regent speciale aanbiedingen en dat is geen eenvoudige zaak voor de consument. Vaak zijn die aanbiedingen beperkt in de tijd, waardoor bij stilzwijgende verlenging niet dezelfde voordelige voorwaarden gelden als bij het sluiten van de overeenkomst. Het is daarom belangrijk dat men de klant de kans biedt met kennis van zaken te beslissen of hij zijn verbintenis al dan niet verlengt bij de dienstverlener waarmee hij in zee is gegaan.

Het toepassingsgebied van het wetsvoorstel beperkt zich tot de dienstenovereenkomsten. We denken bijvoorbeeld aan abonnementen voor telefonie, TV-distributie, een internetaansluiting en aan fitnessabonnementen. Het gaat niet om overeenkomsten voor het leveren van gas en elektriciteit, want gas en elektriciteit worden als producten beschouwd. Het gaat evenmin om overeenkomsten waarvoor reeds specifieke regels voor stilzwijgende verlenging bestaan, zoals verzekeringscontracten en contracten voor huwelijksbemiddeling.

Een koninklijk besluit kan niettemin het toepassingsgebied uitbreiden tot andere productcategorieën.

*
* *

(1) Loi n°2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur, *JO*, 1 februari 2005; <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORF-TEXT000000606011&dateTexte=>.

Il n'est, en effet, pas possible pour le consommateur de mémoriser toutes les dates d'expiration de la pléthore de contrats auxquels il est souvent lié. À titre d'exemple, en France, chaque individu gère en moyenne 25 contrats de ce type. Certes, on peut considérer que la reconduction tacite constitue une facilité pour le consommateur mais elle peut s'avérer problématique quand il s'agit pour lui de résilier. Le souscripteur se trouve, dès lors, régulièrement « piégé » par la clause de reconduction tacite contenue dans son contrat. C'est la raison pour laquelle nos voisins ont adopté en 2005 (1) une mesure similaire à celle contenue dans la présente proposition de loi.

Afin que le consommateur ne se trouve plus prisonnier d'un contrat interminable, la loi française oblige les prestataires de services à informer leurs clients par écrit (l'e-mail est également autorisé) au moins un mois avant la date limite de résiliation.

En outre, cette mesure permet au consommateur de s'informer des offres de la concurrence. Le secteur de la téléphonie, pour ne citer que lui, fait l'objet d'une lutte effrénée pour appâter le client. Les promotions sont légion, ce qui ne facilite pas la tâche du consommateur. Souvent ces promotions ont une durée limitée dans le temps, ce qui a pour conséquence que la reconduction tacite ne se fait pas aux mêmes conditions avantageuses que lors de la conclusion du contrat. Il est, dès lors, important de permettre au client de décider en toute connaissance de cause s'il reconduit ou non son engagement auprès du prestataire de services avec lequel il était engagé.

Le champ d'application de la proposition de loi est limité aux contrats de services. Nous pensons ici, par exemple, aux abonnements pour la téléphonie, la télédistribution, l'accès à Internet, les abonnements fitness. Ne sont pas visés, les contrats de fourniture de gaz et d'électricité, dès lors que ces derniers sont considérés comme des produits. Ne sont pas davantage concernés, les contrats pour lesquels il existe déjà des règles spécifiques de reconduction tacite, comme les contrats d'assurances et les contrats de courtage matrimonial.

Un arrêté royal peut, toutefois, étendre le champ d'application à d'autres catégories de produits.

Marie-Hélène CROMBÉ-BERTON.
Dominique TILMANS.

*
* *

(1) Loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur, *JO*, 1^{er} février 2005; <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORF-TEXT000000606011&dateTexte=>.

WETSVOORSTEL

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

Artikel 82, §1 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming wordt aangevuld met een lid, luidende :

«Binnen de maand die voorafgaat aan de uiterlijke datum waarop de consument zich kan verzetten tegen de stilzwijgende verlenging van de dienstenovereenkomst van bepaalde duur en uiterlijk zeven dagen voor die datum, moet de verkoper de consument op de voor deze laatste geschiktste manier kennisgeven van de datum waarop die overeenkomst verstrijkt en van de gevolgen van de stilzwijgende verlenging ervan.»

11 februari 2010.

PROPOSITION DE LOIArticle 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

L'article 82, § 1^{er}, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur est complété par un alinéa rédigé comme suit :

«Dans le mois qui précède la date ultime à laquelle le consommateur peut s'opposer à la reconduction tacite du contrat de service à durée déterminée et au plus tard sept jours avant cette date, le vendeur doit notifier au consommateur, de la manière la plus appropriée pour celui-ci, la date d'arrivée à échéance de ce contrat et les conséquences de sa reconduction tacite.»

11 février 2010.

Marie-Hélène CROMBÉ-BERTON.
Dominique TILMANS.