

Table des matières

Avant-propos – Objectifs de cet ouvrage	5
EXPLICATIONS PRÉLIMINAIRES	9
Le consommateur	9
La nouvelle loi du 4 avril 2019	9
Les icônes	11
INTRODUCTION & DÉFINITIONS	13
Que sont les conditions générales ?	13
Conditions générales et/ou conditions particulières	13
Différents types de conditions générales pour différents usages	14
Avoir des conditions générales – est-ce vraiment utile ?	16
Quels domaines ce manuel ne rencontre-t-il pas ?	18
PARTIE 1. CONTENU & FORCE OBLIGATOIRE	21
Chapitre 1. Comment rédiger mes conditions générales ?	23
Les rédiger moi-même ?	23

Reprendre les conditions générales d'un concurrent ?.....	24
Quid des conditions générales fournies en ligne ?.....	24
Faire rédiger mes conditions générales par un avocat ?	24
Puis-je négocier des conditions générales ?.....	25
Chapitre 2. Opposabilité des conditions générales.....	27
A. Qu'est-ce que l'opposabilité des conditions générales ?...	27
B. Quelles sont les conditions de l'opposabilité ?.....	27
Chapitre 3. Le contenu : les informations, les « clauses ».....	35
A. L'obligation d'information précontractuelle.....	35
Qu'est-ce que l'obligation de fournir une information précontractuelle ?	35
À l'égard de qui l'entreprise est-elle obligée ?.....	35
Quelles informations doivent être transmises ?	36
Comment informer correctement ?	38
Quand faut-il informer ?.....	41
Quelles sont les éventuelles sanctions en cas d'irrespect de cette obligation ?	42
B. Quelles sont les clauses majeures à intégrer aux conditions générales, et comment les rédiger ?.....	44
Quelle durée pour mes conditions générales ?	45
Interdiction de la durée illimitée	47
Comment préciser des délais et des moyens de paiement ?.....	49
Est-il possible de garder la propriété des produits vendus jusqu'à leur complet paiement ?	60
Désigner un droit applicable et un tribunal compétent, est-ce essentiel ?.....	63
Quels sont les avantages et les inconvénients d'une clause d'arbitrage ?	68
Quels sont les avantages et les limites des clauses limitatives et exonératoires de responsabilité ?	74

Livraison et transport : à quoi suis-je tenu ?	77
J'ai prévu d'intégrer une clause relative au respect de la vie privée dans mes conditions générales. Est-ce suffisant ?	88
C. Clauses interdites/abusives	93
Introduction	93
Définition & notions	94
Deux listes de clauses abusives	97
B2B	100
Liste noire	100
<i>Engagement irrévocable</i>	100
<i>Droit d'interprétation unilatéral</i>	100
<i>Renonciation à tout recours</i>	102
<i>Adhésion à toutes les conditions & sans limites</i>	103
Liste grise	104
<i>Modification de conditions essentielles</i>	105
<i>Prorogation ou renouvellement tacite</i>	106
<i>Risque économique « unilatéral »</i>	107
<i>Inexécution & limitation ou exclusion des droits</i>	108
<i>Libérations abusives</i>	110
<i>Limitation des moyens de preuve</i>	110
<i>Indemnités déraisonnables</i>	111
B2C	111
Liste noire	111
<i>Engagement irrévocable sans possibilité raisonnable de mettre fin au contrat</i>	111
<i>Prix fixé unilatéralement au moment de la livraison sans possibilité raisonnable de mettre fin au contrat</i>	112
<i>Augmentation unilatérale du prix sans possibilité raisonnable de mettre fin au contrat</i>	113
<i>Modification unilatérale des caractéristiques essentielles du produit</i>	114
<i>Modification unilatérale du délai de livraison d'un produit</i>	115
<i>Détermination unilatérale de la conformité du produit au contrat conclu</i>	115
<i>Droit d'interprétation unilatéral</i>	116
<i>L'entreprise ne respecte pas son obligation de garantie et le consommateur ne peut mettre fin au contrat</i>	116
<i>Déséquilibre tellement manifeste</i>	116
<i>L'entreprise met unilatéralement fin au contrat sans dédommagement</i>	117
<i>Exonération de responsabilité et faute lourde ou dol</i>	118

<i>L'absence de garantie des « vices cachés »</i>	118
<i>Délivrance d'un produit conforme</i>	119
<i>Délai pour signaler les défauts constatés</i>	120
<i>Interdiction d'appliquer le principe de la compensation</i>	120
<i>Absence de réciprocité</i>	121
<i>Engagement ferme du consommateur sans porte de sortie</i>	122
<i>Preuve impossible pour le consommateur</i>	123
<i>Interdiction de faire renoncer à un recours</i>	124
<i>Interdiction des clauses pénales déraisonnables</i>	125
<i>Exonération de la responsabilité en cas de mort</i> <i>ou de dommage corporel</i>	126
<i>Adhésion au contrat ou à des dispositions applicables</i> <i>sans en avoir pris connaissance</i>	126
<i>Retenues de paiement</i>	126
<i>Incidence du travail des mandataires de l'entreprise</i>	127
<i>Cession du contrat, au détriment et en l'absence d'accord</i> <i>du consommateur</i>	128
<i>Liste grise</i>	131
<i>Clause d'indexation de prix</i>	131
D. Cas particulier : Vente à l'international	132
<i>Clause spécifique</i>	132
<i>Validité des conditions générales</i>	135
<i>Livraison & transport – conseils utiles</i>	136
Chapitre 4. Communication, traduction et mise à jour	139
A. Comment communiquer mes conditions générales ?	139
B. Traduire ses conditions générales... Une obligation <i>en Belgique ?</i>	142
C. Mise à jour et information	143
PARTIE 2. DÉFAILLANCE DU DÉBITEUR : RÉCUPÉRATION DE CRÉANCES TRANSFRONTALIÈRES ET SAISIES	145
Chapitre 1. Récupération de créances transfrontalières	147
A. Définition de la problématique	147
B. Puis-je récupérer mes créances en dehors du territoire <i>belge ?</i>	148

Procédures européennes de récupération des créances.....	148
Étapes-clés des procédures	151
Puis-je utiliser ces procédures pour récupérer mes créances à l'international ?.....	153
Chapitre 2. Saisies.....	155
A. Saisies conservatoires versus saisies exécutoires	155
B. Conditions et effets des procédures de saisie	156
Quelles sont les conditions principales à respecter pour entreprendre ce type de procédure ?.....	156
Quels sont les effets de ces procédures ? A quoi puis-je m'attendre ?.....	167
PARTIE 3. DÉFAILLANCE DE L'ENTREPRISE : RÉORGANISATION JUDICIAIRE ET FAILLITE.....	169
Chapitre 1. Réorganisation judiciaire	171
A. Qu'est-ce que la réorganisation judiciaire ?.....	171
B. Quelle réorganisation judiciaire pour quels effets ?.....	172
C. Conséquences de la réorganisation judiciaire	178
Chapitre 2. Faillite.....	179
A. Qu'est-ce que la faillite ?.....	179
B. Conditions, procédure et effets de la faillite	179
C. Qu'est-ce que l'effacement ?.....	182
PARTIE 4. QUESTIONS COURANTES	187
Les conditions générales sont-elles négociables, individualisables ?.....	189
Les conditions générales ne me permettent pas de mettre fin au contrat, est-ce légal ?.....	191

Si je mets fin au contrat, les conditions générales prévoient une clause dans laquelle une indemnité équivalente à la totalité de ce qu'il me reste à payer est prévue, est-ce légal ?	193
Mon cocontractant ne respecte pas les conditions générales, que puis-je faire ?	195
J'ai acheté un produit sur internet sans avoir validé de conditions générales et le vendeur évoque aujourd'hui leur application, comment répondre ?	197
Je suis confronté.e à des conditions générales pour la première fois au verso d'une facture mais je ne suis pas d'accord avec celles-ci, je paie quand même ?	199
Les conditions générales de mon vendeur ont été modifiées et je n'ai pas marqué mon accord sur les modifications. Est-ce que la nouvelle version m'est applicable ?	201
Nous avons tous les deux des conditions générales, lesquelles sont applicables ?	203
J'ai vendu et envoyé un produit à un consommateur. Celui-ci n'est pas content et veut me le renvoyer. Puis-je lui faire payer les frais de renvoi du produit ?	205
J'ai deux documents de conditions générales qui se contredisent, lequel dois-je prendre en compte ?	207
Bibliographie	209
Législation	209
Belge	209
Européenne	210
Internationale	211
Jurisprudence	211
Belge	211
Européenne	211
Doctrine	212
Belge	212
Européenne	213
Internationale	213