

Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers

GEWONE ZITTING 1997 - 1998 (*)

8 MEI 1998

WETSVOORSTEL

tot wijziging van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, met name wat de verkopen aan de consument betreft gesloten buiten de onderneming van de verkoper

(Ingediend door de heren Joseph Arens en Marceau Mairesse)

TOELICHTING

DAMES EN HEREN

1. Huis-aan-huisverkoop, leurhandel

Dit wetsvoorstel heeft tot doel een verkooppraktijk aan banden te leggen, die doorgang vindt in omstandigheden die de vrije wil van de consument dreigen te beknotten. Geregeld - en veelal thuis - worden mensen immers verrast door een leurhandelaar die hen een verkoopcontract wil doen sluiten voor een product of een dienst waar zij niet om hebben gevraagd.

Niet zelden bestaat het gevaar dat de consument naar wiens gunst aldus wordt gedongen, zich laat overweldigen door de overredingskracht van zijn gesprekspartner. Bovendien kan hij het product of de dienst die hem wordt aangeboden, onmogelijk objectief evalueren, aangezien de concurrentie uiteraard niet kan spelen.

Het jaarverslag 1995 van het bestuur van de economische inspectie van het ministerie van Economi-

(*) Vierde zitting van de 49^{ste} zittingsperiode

Chambre des Représentants de Belgique

SESSION ORDINAIRE 1997 - 1998 (*)

8 MAI 1998

PROPOSITION DE LOI

modifiant, en ce qui concerne les ventes conclues en dehors de l'entreprise du vendeur, la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur

(Déposée par MM. Joseph Arens et Marceau Mairesse)

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Vente à domicile - démarchage

L'objectif de la présente proposition de loi est de circonscrire une pratique de vente se déroulant dans des circonstances qui risquent d'influencer le libre arbitre du consommateur. Ce dernier est en effet surpris, le plus souvent à son domicile, par un démarcheur en vue de souscrire un contrat de vente pour un produit ou un service non demandé.

Le consommateur ainsi sollicité risque bien souvent d'être influencé par le pouvoir de persuasion de son interlocuteur. Il n'a en outre aucune possibilité d'évaluation objective du produit ou du service qui lui est proposé, toute concurrence étant bien entendu éliminée.

Le rapport annuel 1995 de l'administration de l'inspection économique du ministère des Affaires écono-

(*) Quatrième session de la 49^{ème} législature

sche Zaken toont aan dat de ondernemingen die aan huis-aan-huis-verkoop doen, nog steeds weinig eerbied opbrengen voor de wettelijke bepalingen ter zake. De 252 ingestelde onderzoeken gaven immers aanleiding tot 194 processen-verbaal en 48 *pro-justitia*'s.

De huis-aan-huisverkoop wordt geregeld bij de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, en meer bepaald bij de artikelen 86 tot 91 van afdeling 11, met als opschrift: «*Verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper*».

Overeenkomstig artikel 88 heeft een consument die iets van een huis-aan-huisverkoper heeft gekocht, de mogelijkheid van de aankoop af te zien binnen 7 werkdagen nadat het verkoopcontract werd gesloten. Datzelfde artikel bepaalt dat elk buiten de onderneming van de verkoper gesloten verkoopcontract melding moet maken van het recht dat de consument heeft om binnen een termijn van zeven dagen van zijn aankoop af te zien. (De wet legt dus een geschreven overeenkomst op.) De in de overeenkomst in te voegen tekst moet bovendien vermelden dat elk beding waarbij de consument afstand zou doen van dat recht, nietig is. Uit die bepaling vloeit voort dat de consument vóór het sluiten van de overeenkomst geen afstand kan doen van zijn recht af te zien van de aankoop.

Artikel 89 verbiedt de inning van een voorschot vooraleer de bedenktijd verstreken is.

Desondanks is deze wet ontoereikend. Om haar te omzeilen schrikken de leurhandelaars er immers niet voor terug de overeenkomsten te antidateren, er een fictieve plaats van sluiting op te vermelden of schriftelijk te beweren dat de consument om hun bezoek heeft verzocht (terwijl dat niet het geval is). Daardoor blijft de consument van enige bedenktijd verstoken.

De ervaring wijst uit dat de consument afdoend moet worden beschermd tegen verkopen die buiten de handelszaak worden gesloten. Hij heeft immers niet gevraagd dat de verkoper zou langskomen, kan niet aan prijsvergelijking doen en verkeert vaak in de onmogelijkheid vrij zijn keuze te bepalen.

Dit voorstel is geïnspireerd op artikel 7 van de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet, dat reeds een verbod instelt op het leuren voor kredietovereenkomsten.

We stippen voorts aan dat artikel 87, b) en f), van de wet van 14 juli 1991 al bepaalt dat de ambulante winkels die door frequente en geregelde rondes een vaste klantenkring bedienen, alsook verkopen met een uitsluitend menslievend doel, buiten de toe-

miques montre à quel point les entreprises qui font du porte à porte se montrent toujours aussi peu soucieuses de se conformer aux dispositions légales. En effet, sur 252 enquêtes, on a dû délivrer 194 procès-verbaux et dresser 48 *pro justitia*.

Les ventes à domicile sont réglementées par la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur et notamment par sa section 11 «*Des ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur*», soit les articles 86 à 92 de cette même loi.

L'article 88 permet au consommateur qui aurait conclu une vente à son domicile de renoncer à celle-ci dans les 7 jours ouvrables qui suivent la signature du contrat. Cet article impose également la mention, dans tout contrat négocié en dehors de l'établissement du vendeur, du droit du consommateur de renoncer à son achat dans un délai de sept jours (cette loi impose donc un contrat écrit). Le texte à insérer dans le contrat doit en outre mentionner que «toute clause par laquelle le consommateur renoncerait à ce droit est nulle». Il ressort de cette disposition que le consommateur ne peut renoncer à son droit de renonciation avant la conclusion du contrat.

L'article 89 interdit l'encaissement d'un acompte avant la fin du délai de réflexion.

Cette loi est pourtant insuffisante. En effet, pour la contourner, les démarcheurs n'hésitent pas à antidater les contrats, à mentionner un lieu de conclusion fictif ou encore à mentionner par écrit que le consommateur demande leur visite (alors que ce n'est pas le cas), faisant ainsi perdre au consommateur le bénéfice du délai de réflexion.

L'expérience démontre que le consommateur doit bénéficier de solides protections à l'égard de ces ventes négociées en dehors des établissements commerciaux, car il n'a pas sollicité le passage du vendeur, il n'a pas la possibilité de comparer les prix et son libre arbitre fait souvent défaut.

Cette proposition est calquée sur l'article 7 de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, qui prévoit déjà une interdiction de vendre des contrats de crédit par démarchage.

Signalons que l'article 87, b) et f), de la loi du 14 juillet 1991 exclut déjà du champ d'application de la section 11 (visant les ventes conclues en dehors de l'entreprise du vendeur) les magasins ambulants qui desservent de manière fréquente et régulière une

passingssfeer vallen van afdeling 11 (betreffende de verkopen gesloten buiten de onderneming van de verkoper). Het verbod op leurhandel zou dus niet slaan op die twee categorieën van «leurhandelaars».

Voor het overige zou het verbod evenmin betrekking hebben op rondrijdende ijsventers, scharenslijpers enz., die de consumenten met een belletje of een specifiek deuntje op straat lokken om hen hun producten of diensten te verkopen. Strikt genomen gaat het in die gevallen niet om leurhandel.

De vereiste dat de consument vooraf een verzoek aan de verkoper moet hebben gericht, lijkt het beste compromis tussen ieders recht op privacy en de vrijheid van handel. Het enige effect van die vereiste zou moeten zijn dat aan de hierboven aan de kaak gestelde wanpraktijken een einde wordt gemaakt, zonder dat het deel van de sector dat zijn werk eerlijk doet, daar nadeel van ondervindt.

2. Televerkoop

Het gebeurt vaak dat handelaars klanten naar hun winkel willen lokken door hen telefonisch uit nodigen een van bij aanvang verworven cadeau te komen ophalen. Verscheidene rechters, alsook het Franse Hof van Cassatie, hebben geoordeeld dat de wetgeving op de huis-aan-huisverkoop ook op die praktijken van toepassing moet zijn (Franse Hof van Cassatie, 30 maart 1994 en 10 januari 1996).

Zodra uit de bestelbon en de verklaring van de klanten blijkt dat telefonisch met hen contact is gezocht, hebben zij het recht van hun bestelling af te zien.

Om leurhandel per telefoon te onderwerpen aan de door afdeling 11 van de wet van 14 juli 1991 geboden bescherming, stellen wij voor een 4° toe te voegen aan artikel 86 van die wet.

3. Bescherming van de consument die bij hem thuis koopt na een voorafgaand verzoek

Zelfs al heeft de consument uitdrukkelijk met het bezoek van de verkoper ingestemd, toch kan hij zich hebben laten misleiden door de spectaculaire demonstratie van een verkoper die alle verkooptechnieken perfect beheerst. Het zou billijker zijn indien de consument niet alleen het product of de dienst nog zou kunnen vergelijken, maar ook de prijs en de leverings- en prestatievoorwaarden. Ook dan moet hij nog worden beschermd. Op die manier zal hij kunnen oordelen of het raadzaam is het ondertekende contract al dan niet te handhaven.

Bijgevolg zou artikel 87, a), van de wet van 14 juli 1991 moeten worden opgeheven.

clientèle fixe et les ventes à but exclusivement philanthropique. Ces deux catégories de «démarcheurs» ne tomberaient donc pas sous le coup de l'interdiction du démarchage.

Par ailleurs, l'interdiction ne viserait pas non plus les tournées effectuées par les glaciers ou autres aiguisers de couteaux qui, à l'aide d'une cloche ou d'une musique spécifique, attirent les consommateurs à l'extérieur de leur résidence pour vendre leurs produits ou prester leurs services. Il n'y a pas à proprement parler de démarchage dans ce cas.

L'exigence d'une demande préalable du consommateur semble être le meilleur compromis entre le droit de chacun au respect de sa vie privée et la liberté du commerce. Cette exigence devrait n'avoir pour effet que de mettre un terme aux pratiques malsaines dénoncées ci-dessus, sans nuire à la partie du secteur qui pratique honnêtement son métier.

2. Le démarchage par téléphone

Il arrive fréquemment que pour inciter les consommateurs à se rendre dans leur magasin, des commerçants les invitent par téléphone à venir y retirer un cadeau qui leur est d'ores et déjà acquis. Plusieurs juges et la Cour de cassation française ont estimé que cette procédure devait être soumise à la réglementation du démarchage à domicile (Cass. fr. 30 mars 1994 et Cass. fr. 10 janvier 1996).

Ainsi, dès lors qu'il ressort du bon de commande et des déclarations des clients qu'ils ont été démarchés par téléphone, ceux-ci ont le droit de se désister de leur commande.

Pour soumettre le démarchage par téléphone à la protection offerte par la section 11 de la loi du 14 juillet 1991, nous proposons d'ajouter un 4° à l'article 86 de cette loi.

3. Protection du consommateur qui achète à domicile après une demande préalable

Même lorsqu'il a expressément accepté la visite du vendeur, le consommateur peut s'être laissé abuser par la démonstration spectaculaire d'un vendeur rompu à toutes les techniques de vente. Il serait plus correct que le consommateur puisse encore comparer non seulement le produit ou le service, mais également le prix et les conditions de livraison et de prestation. Il doit continuer à être protégé. Il appréciera ainsi l'opportunité de maintenir le contrat signé.

Il faudrait donc abroger l'article 87, a), de la loi du 14 juillet 1991.

Die opheffing zou tot gevolg hebben dat verkoop bij de consument thuis op voorafgaand verzoek, onder de bescherming valt die wordt geboden door afdeling 11 van de wet van 14 juli 1991, die de verplichting inhoudt van een schriftelijke overeenkomst waarin bepaalde vermeldingen moeten voorkomen, die een bedenktijd oplegt enz.

4. Bescherming van de consument die koopt buiten de onderneming van de verkoper

De wet van 3 april 1997 (Stuk Kamer, 1996-1997, nr 830/1 tot 5) heeft artikel 89, derde lid, van de wet van 14 juli 1991 vervangen, teneinde onze wetgeving in overeenstemming te brengen met het Europees recht.

Het ontwerp voorzag oorspronkelijk in een verlenging van de bedenktijd voor verkopen waarop afdeling 11 van de wet van 14 juli 1991 van toepassing was. De termijn werd van 7 op 14 werkdagen gebracht. Die termijn geldt alleen voor verkopen buiten de onderneming van de verkoper. De consument ondervindt namelijk vaak moeilijkheden om binnen die termijn van 7 dagen gebruik te maken van de wettelijke mogelijkheid om van zijn aankoop af te zien. De verlenging van de termijn had tot doel de vrije uitoefening van het recht van afstand door de consument te bevorderen.

De tekst van het wetsontwerp werd geamendeerd en van de verlenging van de bedenktijd werd afgestapt. Daarvoor werd als reden aangevoerd dat, «als er dan een aanpassing nodig is, [...] deze [...] het best voor alle situaties gelijktijdig zou worden doorgevoerd». De bedenktijd zou met andere woorden ook moeten worden verlengd voor televerkoop, de overeenkomsten voor consumentenkrediet enz.

Ook dat kan natuurlijk worden overwogen.

Cette suppression aurait pour effet de soumettre les ventes au domicile du consommateur avec demande préalable à la protection offerte par la section 11 de la loi du 14 juillet 1991, à savoir l'obligation d'un contrat écrit reprenant certaines mentions, le délai de réflexion, etc.

4. Protection du consommateur qui achète en dehors de l'entreprise du vendeur

La loi du 3 avril 1997 (Doc. Chambre, 1996-1997, n° 830/ 1 à 5) a remplacé l'article 89, alinéa 3, de la loi du 14 juillet 1991 pour mettre notre législation en conformité avec le droit européen.

En outre, le projet prévoyait initialement une augmentation du délai de réflexion pour les ventes liées à la section 11 de la loi du 14 juillet 1991. Ce délai passait de 7 à 14 jours ouvrables. Ce délai ne concerne que les ventes en dehors de l'entreprise du vendeur. Le consommateur éprouve en effet souvent des difficultés à exercer, dans le délai de 7 jours, la faculté légale de renoncer à son achat. L'augmentation du délai procédait de la volonté de favoriser le libre exercice par le consommateur de son droit de renonciation.

Le texte du projet de loi a été amendé et l'extension du délai de réflexion abandonnée au motif que «si une adaptation est nécessaire, il serait préférable de l'apporter dans tous les cas», c'est-à-dire qu'il y aurait lieu de prévoir également une augmentation du délai de réflexion pour la vente à distance, les contrats de crédit à la consommation, etc.

Cela est bien sûr également envisageable.

J. ARENS
M. MAIRESSE

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

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

Art. 2

Artikel 86, §1, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, wordt aangevuld met een 4°, luidend als volgt :

«4° die met de consumenten per telefoon of op enige andere vergelijkbare wijze in contact treedt met de bedoeling hen ertoe te brengen een koop te sluiten.»

Art. 3

In dezelfde wet wordt een artikel 86*bis* ingevoegd, luidend als volgt :

«Art. 86*bis* - Leurhandel op de woon- of verblijfplaats van de consument is verboden, behalve wanneer de consument daar voorafgaandelijk en uitdrukkelijk om heeft verzocht. Het bewijs van dat verzoek kan uitsluitend worden geleverd door een schriftelijk document, dat verschilt van het eigenlijke verkoopcontract, en dat voorafgaand aan het bezoek wordt opgesteld.»

Art. 4

Artikel 87, a), van dezelfde wet wordt opgeheven.

Art. 5

In artikel 88, tweede lid, zesde gedachtestreepje, van dezelfde wet, worden de woorden «Binnen zeven werkdagen» vervangen door de woorden «Binnen veertien werkdagen».

Art. 6

In artikel 89, eerste lid, van dezelfde wet, worden de woorden «zeven werkdagen» vervangen door de woorden «veertien werkdagen».

Art. 7

In artikel 90 van dezelfde wet, worden de woorden «zeven werkdagen» vervangen door de woorden «veertien werkdagen».

26 maart 1998

PROPOSITION DE LOI**Article 1^{er}**

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

Art. 2

L'article 86, § 1^{er}, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, est complété par un 4°, rédigé comme suit :

«4° sollicitant les consommateurs par téléphone ou par tout autre moyen assimilable en vue de les amener à contracter».

Art. 3

Un article 86*bis*, rédigé comme suit, est inséré dans la même loi :

«Art. 86*bis*. - Le démarchage au domicile ou à la résidence du consommateur est interdit, sauf lorsque le consommateur l'a demandé expressément et préalablement. La preuve de cette demande ne peut être faite que par un écrit distinct du contrat de vente lui-même, et antérieur à la visite».

Art. 4

L'article 87, a), de la même loi est abrogé.

Art. 5

Dans l'article 88, alinéa 2, sixième tiret, de la même loi, les mots «sept jours ouvrables» sont remplacés par les mots «quatorze jours ouvrables».

Art. 6

Dans l'article 89, alinéa 1^{er}, de la même loi, les mots «sept jours ouvrables» sont remplacés par les mots «quatorze jours ouvrables».

Art. 7

Dans l'article 90 de la même loi, les mots «sept jours ouvrables» sont remplacés par les mots «quatorze jours ouvrables».

26 mars 1998

J. ARENS
M. MAIRESSE