

PARTIE 1

Comment me préparer
pour me défendre ?

ENVISAGER TOUTES LES POSSIBILITÉS

En présence d'un conflit ou d'une infraction

- Vérifiez que vous êtes dans votre droit [p. 13](#)
- Prenez vos renseignements [p. 21](#)
- Faites respecter vos droits en tant que victime dans une procédure pénale [p. 27](#)

Je formule ma réclamation

La façon dont vous présenterez votre mécontentement, vos arguments et vos revendications est primordial si vous voulez avoir les meilleures chances d'obtenir gain de cause. Et ce, que vous réglez le problème avec tous les moyens mis à votre disposition pour obtenir une solution à l'amiable ou que vous décidiez d'aller en justice.

- Nos conseils pour la formuler correctement [p.53](#)
- La mise en demeure [p. 56 et 58](#)

Avec ou sans avocat ?

- Son rôle [p. 34](#)
- Comment le choisir [p. 37](#)
- Les coûts [p. 38](#)
- Pour limiter les frais [p. 39](#)

Je fais valoir mes droits

Sans aller au procès

Vous pouvez vous défendre seul pour les litiges simples, en utilisant les moyens de pression autorisés par la loi ou en vous faisant aider des différents possibilités de médiation, d'arbitrage et de conciliation qui existent. Voir la **Partie 2**, à partir de la [p.48](#)

Au tribunal

Quand l'affaire est plus compliquée ou que le litige porte sur des sommes importantes, se faire aider par un professionnel et aller en justice augmente vos chances de succès. Encore faut-il savoir à quel tribunal s'adresser et comment faire.

Voir la **Partie 3**, à partir de la [p. 93](#)

1

Que dois-je savoir avant de commencer ?

La source principale du droit belge est la législation, que chacun est tenu de connaître et de respecter. C'est un principe fondamental, qui vaut que vous soyez un spécialiste du droit qui jongle avec le jargon juridique ou pas. C'est sur cette base que sont examinés –et jugés, quand un tribunal intervient– tous les litiges et conflits pouvant survenir entre vous et une autre personne, une entreprise, une institution, etc.

Avant de décider d'agir, il est donc essentiel de vous assurer que vous êtes dans votre bon droit et –c'est important– que vous avez tout en main pour le faire valoir. Parce que dans un conflit, il ne suffit pas de savoir que l'on a raison, encore faut-il pouvoir le prouver. Pour cela, rien de tel que de vous assurer au préalable que les décisions importantes de votre quotidien, vos commandes, achats, contrats importants, etc. sont conclus dans les règles de l'art. Vigilance avant tout donc.

LES PRINCIPES DE BASE QUI VALENT POUR TOUS

Nul n'est censé ignorer la loi

Vous connaissez certainement ce principe, mais savez-vous ce qu'il signifie ? Ce que l'on appelle "la loi", c'est en fait l'ensemble des règlements européens, traités internationaux, constitution belge, loi nationale, arrêtés royaux, décrets régionaux, règlements communaux... C'est extrêmement complexe. Même le meilleur des juristes ne connaît pas toute la loi.

Mais ce qui est important à retenir c'est que cette "loi" s'applique à vous, même si vous ne la connaissez pas. Par exemple, vous habitez à la campagne et votre chien a l'habitude de gambader sans laisse. Vous pourriez être verbalisé parce que le règlement communal impose de tenir son chien en laisse, alors que vous l'ignorez. Parce que la loi sert autant à définir vos droits que vos obligations.

Le contrat forme la loi des parties

Un contrat, ce n'est pas que pour les hommes d'affaires. Vous concluez des contrats tous les jours sans même, souvent, vous en rendre compte : un contrat de vente en achetant votre journal, un contrat de transport en prenant le métro ou le train, un contrat de service en allant chez le coiffeur, etc. Comme vous le voyez, un contrat peut se conclure verbalement, sans la moindre formalité.

Et puis, il y a les contrats plus "importants" : le contrat d'achat de votre maison, le contrat de bail de votre appartement, votre contrat de travail, vos contrats d'assurance pour la maison, la voiture, la famille, le contrat de prêt pour le financement de la voiture, le contrat de voyage pour les vacances, etc.

Cas vécu : attention aux clauses qui engagent

Jean L., 62 ans, est propriétaire d'un logement en excellent état et recherche un locataire précautionneux, solvable, convenable... Un locataire potentiel semble convenir. Le contact est bon et quand il est question de faire l'état des lieux, le candidat locataire propose, pour économiser les frais, de mentionner dans le bail que le bien se trouve "dans un état impeccable". Jean accepte en confiance.

Or, cette simple mention dans le bail est loin de suffire. Il faut impérativement faire un état des lieux détaillé et signé par les deux parties. Sinon, la loi considère que le logement, en fin de bail, se trouvait déjà dans cet état au début du bail. Quand vous louez un logement que vous venez de rénover, vous passer d'état des lieux est donc une très mauvaise idée. Si le locataire vous restitue le logement en ruine, la loi présume qu'il était déjà dans cet état-là au début du bail. Comme bailleur, vous avez donc tout intérêt au contraire à établir un état des lieux détaillé. Jean s'est vu – avec cette mention supposée – lui épargner des frais –privé d'une garantie essentielle pour lui.

Dans un contrat, les deux parties peuvent se mettre d'accord sur leurs droits et obligations respectifs. Si vous vendez votre voiture à un particulier, vous vous mettez d'accord sur le prix évidemment, mais aussi, sur les petites réparations éventuelles, s'il y a une garantie ou non, sur le délai de livraison, etc. Si un litige survient entre vous et l'acheteur, on ira voir ce qui est prévu dans votre contrat pour régler le différend. C'est pourquoi on dit que "le contrat forme la loi des parties". Et c'est donc aussi pour cette raison que vous avez tout intérêt à bien lire et à faire attention à ce que vous signez.

Certaines lois "impératives" interviennent

Lors de la signature, il arrive aussi que vous n'avez pas vraiment votre mot à dire : le bailleur vous propose un contrat de bail, votre employeur un contrat de travail, votre assureur un contrat d'assurance, etc. Dans certains cas, vous pourrez éventuellement négocier un changement (dans un contrat de bail ou de travail par exemple), mais vous ne pourrez rien négocier dans un contrat de téléphonie, de fourniture d'électricité ou d'assurance. Le législateur y a pensé et a prévu des lois particulières, dites "impératives", qui s'appliquent même si le contrat prévoit autre chose.

Cas vécu : tous les contrats ont leurs contraintes légales

Marcel souffre de sclérose en plaques et vit dans un fauteuil roulant. Il n'est plus très à l'aise depuis que son téléphone a sonné plusieurs fois et qu'il n'y avait personne au bout du fil. Il est donc très intéressé lorsque la société L., spécialisée en matériel et services de surveillance et de sécurité, le contacte. Le lendemain de ce contact, Marcel signe, chez lui, un contrat de livraison et d'installation de détecteurs incendie, d'une centrale d'alarme, d'un système de télésurveillance, pour un prix de 4 900 €. Comme il ne dispose pas des fonds et ne peut pas emprunter, il est convenu qu'il paiera un acompte à l'installation et le reste par tranches mensuelles. Pour cela, il donne un ordre de domiciliation au profit de L. Après quelques remboursements, il demande cependant la résiliation du contrat et le remboursement de ce qu'il a déjà versé. L. refuse et Marcel va en justice. Le juge donne raison à Marcel. Il considère que le contrat signé s'apparente à un crédit à la consommation et dans ce cadre, le démarchage à domicile est interdit. Or, c'est ce qui s'est passé puisque c'est L. qui a contacté Marcel et qui s'est rendu chez lui pour conclure l'affaire. L. ne pouvant pas prouver qu'il s'était rendu sur place à la demande de Marcel, le juge a considéré que le contrat était nul et que les sommes versées devaient être remboursées.

Un exemple : votre contrat de bail (pour votre résidence principale) prévoit la possibilité pour votre propriétaire de mettre fin au contrat à tout moment moyennant un préavis de trois mois. C'est indiqué noir sur blanc, mais dans la réalité, cette clause n'a aucune valeur légale. Elle est même illégale, parce que la loi sur le contrat de bail prévoit expressément que le bailleur (votre propriétaire) ne peut mettre fin au bail que dans certaines circonstances et avec un préavis de 6 mois.

Et il existe ainsi de nombreuses lois spécifiques, dont le but est de protéger la partie faible dans une négociation contre les arnaques et les pressions : la loi sur le contrat de bail protège le locataire, la loi sur le contrat de travail protège le travailleur, etc.

La loi protège de la même manière le consommateur contre le professionnel qui impose des contrats "tout faits" que l'on appelle des contrats d'adhésion. Une série de clauses sont, en effet, épinglées comme "abusives" et considérées comme nulles même si elles figurent malgré tout dans votre contrat ! Par exemple, un vendeur prévoit dans son contrat que le délai de livraison est indicatif, qu'un retard ne donne droit à aucun dédommagement et que vous ne pouvez pas mettre fin au contrat pour cette raison. Légalement, il s'agit d'une clause abusive, considérée comme nulle. En cas de retard de livraison, vous pourrez donc, malgré tout, soit demander des dommages et intérêts, soit mettre fin au contrat et renoncer à l'achat.

Il est important de conserver des preuves

Pour pouvoir prouver ce que vous affirmez et justifier ce que vous réclamez, mieux vaut disposer de preuves solides dites "opposables", c'est-à-dire pouvant être prises en compte en justice. Conservez donc soigneusement tous les documents et autres preuves en votre possession. L'idéal, c'est d'avoir des preuves écrites. Réclamer par téléphone ne laisse pas de trace. Envoyer un mail en laisse plus, mais la seule preuve dont la date ne peut être contestée, c'est la lettre recommandée (voir p. 52). Et ce, même si son destinataire refuse, par exemple, d'en accuser la réception. Sans lettre recommandée, vos chances de succès seront moins élevées.

Il n'est pas toujours intéressant d'aller en justice

C'est le cas, notamment, pour un conflit portant sur des sommes peu importantes, car le coût d'une procédure peut assez vite dépasser le montant au centre du conflit. Et même si les frais d'avocat peuvent être en partie mis à charge de la partie adverse, rien ne dit que vous gagnerez le procès et récupérerez ce que vous avez dû avancer.

Ne perdez jamais de vue également que si, par exemple, vous allez en justice pour contester une somme qui vous est réclamée, celle-ci sera mise en attente le temps de la procédure. Si vous gagnez le procès, pas de souci. Mais si vous êtes malgré tout condamné à la payer, vous devrez, en outre, vous acquitter de frais de retard pouvant fortement alourdir la note. En 2017, les intérêts légaux s'élevaient à 2 %.

Et si vous êtes assigné en justice mais n'êtes pas sûr à 100 % de votre bon droit ou si la partie adverse fait appel à un avocat, n'hésitez pas à prendre l'avis d'un service juridique ou d'un avocat pour mieux évaluer vos chances de gagner.

Une procédure à l'amiable est plus simple et moins chère

Aller en justice ne devrait se faire qu'en dernier recours. Dans certains cas, vous pouvez éviter une procédure fastidieuse et coûteuse en prenant vous-même votre problème en mains ou en faisant appel à l'une des procédures alternatives existantes ▶



Test Achats vous aide

Un contrat en béton, c'est ce qu'il vous faut pour éviter toute contestation. Test Achats a élaboré une série de contrats-type qu'il vous suffit de nous demander en téléphonant au **02 542 35 55**, ou en surfant sur :

www.testachats.be/contrat

L'objectif de ces contrats : rester dans le cadre de la loi et proposer une formulation claire et compréhensible.

Test Achats propose des contrats-type pour :

- La location d'un logement (les différents contrats de bail) ou d'un garage ;
- L'achat d'un terrain à bâtir, d'une maison, d'un appartement ;
- Les travaux de construction ou de rénovation ;
- L'achat d'une voiture d'occasion ;
- L'installation d'une station d'épuration.

Vous pouvez également commander notre guide pratique



100 contrats et lettres types pour défendre vos droits

Contrats d'achats de meuble, d'une voiture d'occasion, plainte pour une erreur de la banque, résiliation d'un bail, option d'achat d'un logement, compromis de vente, demande de réparations dans un logement loué, résiliation de bail, réclamation d'un arriéré de loyer, contrat d'entreprises pour petits travaux, annulation d'une commande par correspondance, testament, demande de délai pour rentrer la déclaration d'impôts, etc. Avec ces exemples de contrats et de lettres types, vous serez mieux armé pour faire valoir efficacement vos droits dans nombre de situations conflictuelles de la vie quotidienne.

Ce guide est gratuit pour les abonnés à Test Achats. Vous pouvez le commander sur www.testachats.be/guidespratiques (Réf : 55).

- ▶ tantes. Selon le cas, vous pourriez bénéficier d'une médiation, d'un arbitrage, de l'intervention d'un ombudsman, voire d'une conciliation en justice de paix. Cette dernière est plus légère et plus rapide qu'une procédure devant un autre tribunal. Toutes ces possibilités, que nous détaillons dans la deuxième partie de ce guide, ont leurs propres processus et sont beaucoup moins coûteuses. Mais elles ont aussi leurs limites.

Vous pourriez également – avec le conseil d'un avocat au besoin – négocier un accord acceptable avec la partie adverse. Ceci vaut surtout dans le cas où ni vous ni cette dernière ne disposez d'éléments de preuve suffisants pour faire pencher la balance d'un côté ou de l'autre.