

Économie | Nouvelle législation pour l'e-commerce

Il est temps de se mettre en ordre

La nouvelle directive "droits des consommateurs" vient d'être transposée en droit belge dans le nouveau Code de droit économique. Elle prévoit de nombreuses nouveautés en matière de vente à distance.

"Sur le fond, il n'y a pas de surprise", souligne Damien Jacob, chargé de cours en droit numérique à la Haute École de Liège et consultant indépendant. "La directive européenne date d'octobre 2011. Elle a été transposée à l'identique dans le droit belge et est entrée en application le 31 mai dernier. Mais force est de constater qu'en Belgique, le processus législatif n'est pas très médiatique et ce changement est passé assez discrètement."

Pourtant, dès ce 13 juin, tous les e-consommateurs européens sont protégés de la même façon. Car c'est bien là l'une des volontés de l'Europe : offrir les mêmes garanties et mettre fin aux craintes et à la méfiance de Monsieur et Madame Tout-le-Monde par rapport aux achats en ligne.

Parmi les principales nouvelles obligations, soulignons que l'e-commerçant doit désormais fournir un certain nombre d'informations au consommateur avant la conclusion du contrat, comme le coût de l'utilisation de la technique de communication à laquelle le consommateur a recours pour la conclusion du contrat à distance, des informations sur le droit de rétractation, les frais de renvoi, la compatibilité entre des programmes et des logiciels, l'utilisation exclusive d'un tel logiciel pour faire fonctionner un tel programme.

"Le bouton de confirmation de commande doit clairement faire comprendre au consommateur qu'en cliquant dessus, il confirme la commande et accepte la transaction", souligne Damien Jacob. Toujours dans un souci de clarté et de transparence, les cases précochées ou options par défaut que le consommateur doit lui-même décocher lors de la transaction doivent disparaître.

Droit de rétractation renforcé

Concernant le droit de rétractation (14 jours), la nouvelle loi le renforce encore puisqu'il s'applique désormais aussi aux services. Un formulaire de rétractation harmonisé doit en outre être présent sur le site.

La directive "droits des consommateurs" prévoit des règles strictes concernant le remboursement par l'entreprise en cas de rétractation, le renvoi des biens, la responsabilité du consommateur en cas de dépréciation du bien et les exceptions au droit de rétractation, etc.

"Certains commerçants voient ces nouvelles règles comme des contraintes mais ce sont avant tout des opportunités, ajoute Damien Jacob. Il est positif pour un commerçant de montrer à ses clients son souci de les servir dans les meilleures conditions possibles."

Les e-commerçants ont tout intérêt à se mettre en ordre rapidement pour éviter un "mauvais" contrôle du SPF Économie ou l'annulation d'une vente. "Il faut également être conscient du risque de se voir attaquer par une société étrangère pour concurrence déloyale. Des cabinets spécialisés dans ce type de démarches commencent à fleurir, notamment en Allemagne."

Pour en savoir plus : retis.be/reglementation-ecommerce

Texte de loi disponible sur economie.fgov.be



Tous les e-consommateurs européens sont désormais protégés de la même façon.

UNE OPPORTUNITÉ À SAVOIR SAISIR

*Le développement de l'e-commerce est une tendance à double tranchant pour les commerçants.
D'un côté, on peut y voir un danger. Une menace même.*

L'essor des sites de vente en ligne représente de nouveaux concurrents pour les magasins "en dur". Une concurrence internationale. De plus, mettre en place des outils de vente en ligne représente un investissement qui n'est pas toujours accessible aux commerçants dont le volume de vente est réduit.

D'un autre côté, c'est une formidable opportunité pour les entreprises qui souhaitent grandir et/ou exporter. Pour celles qui visent des secteurs de niche, le marché belge est trop petit, même au démarrage. L'e-commerce se révèle donc une nécessité. Quant à celles qui souhaitent conquérir de nouveaux marchés à l'étranger, le commerce en ligne leur coûte moins cher que l'ouverture de nouveaux points de vente.

Au-delà de l'e-commerce qui constitue une réelle opportunité, il ne faut pas oublier la simple présence sur le web, qui est devenue indispensable pour presque tous les secteurs d'activité. Pourtant, environ un tiers des commerçants n'ont pas de site. Pourquoi ? Trop cher et trop compliqué à mettre en œuvre. Des aides publiques existent mais elles ne sont pas encore totalement adaptées.

Pour les commerçants qui souhaitent optimiser leur présence sur le web, l'UCM, avec le soutien des pouvoirs publics, organise régulièrement des ateliers.

Infos : ucm.be/agenda > [Concepts récurrents](#)