

# Le Belge mieux protégé pour ses achats en ligne



© Reporters / Science Photo Library

ALAIN JENNOTTE

Une nouvelle législation entre en vigueur ce samedi.

## T

rop peu transparent, le commerce électronique ? Malgré la banalisation des achats en ligne de biens et de services, les transactions sur le web n'ont jamais perdu leur côté sulfureux dans l'esprit de nombreux consommateurs. Et les importantes variations entre législations nationales au sein de l'Union n'ont rien arrangé.

Cela devrait changer. Une directive européenne qui harmonise la protection des e-consommateurs vient d'être transposée en droit belge. Et ses arrêtés d'applications entrent en vigueur ce 31 mai. « *Le premier acquis de la nouvelle loi, c'est que les conditions de base seront les mêmes dans toute l'Europe*, explique Damien Jacob, chargé de cours en droit numérique à la Haute École de Liège et consultant indépendant. *L'e-commerce va devenir plus sûr parce que les sites devront faire preuve de plus de transparence* ». Jusqu'ici, l'Europe était une mosaïque de législations, l'ancienne directive ayant laissé le champ libre à de nombreuses exceptions nationales. Certains pays ont dès lors poussé très loin la protection de leurs citoyens, comme l'Allemagne, tandis que d'autres Etats membres, comme la Grande-Bretagne, étaient nettement plus laxistes. Désormais, toute l'Europe sera soumise à la même législation. « *La nouvelle directive de 2011 a laissé très peu de marge de manœuvre pour la transposition des règles de protection des consommateurs* », poursuit Damien Jacob.

Qu'est-ce qui va changer dès ce samedi pour le consommateur et pour les prestataires de services de commerce électronique ? Petite revue des principales modifications qui seront d'application dès ce 31 mai.

**Un bouton de confirmation.** Une transaction ne sera effectivement conclue que lorsque le client aura cliqué sur un bouton portant la mention « confirmation avec obligation de paiement ». Plus question de balader le consommateur d'écran en écran sans qu'il réalise qu'il a au passage déjà confirmé la transaction, quasiment à son insu. « *Les agences de web design vont avoir du travail*, note Damien Jacob. *La plupart des sites de commerce belges n'ont pas encore fait cette modification capitale. L'absence de ce bouton de confirmation pourra en effet entraîner la nullité du contrat* ».

**Le droit de rétractation.** La Belgique avait anticipé cette modification dès 2010 en portant le délai de rétractation après un achat de sept à quatorze jours. Mais la nouvelle loi renforce les règles de rétractation. Elle pourra également s'appliquer aux services. Par exemple, pour un contrat d'assurance conclu en ligne. Chaque site de commerce électronique devra mettre à la disposition de ses clients un formulaire de rétractation calqué sur un modèle légal. Si les informations contractuelles sur la rétractation sont omises par le prestataire, le délai de rétractation sera automatiquement prolongé de 14 jours à 12 mois.

**Les cases pré-cochées.** Cette technique consiste à inclure automatiquement des options dans la transaction, en laissant au client le soin de les désactiver s'il les refuse. Une technique utilisée systématiquement par des sites tel celui de Ryanair et qui sera illégale dès ce week-end.

**Les mentions légales.** La loi en vigueur depuis 2003 imposait aux prestataires de sites de commerce électronique d'indiquer des mentions telle que leur numéro d'entreprise ou leur adresse physique. Le nombre de ces mentions légales a été doublé. Il y aura désormais vingt indications qui devront figurer sur le site. Parmi les nouveautés, on peut citer un numéro de téléphone de contact ou encore l'adresse du siège opérationnel. Jusqu'à présent, seul le siège social devait être indiqué. Ces dispositions viendront s'ajouter à celles prévues par d'autres réglementations européennes. Ainsi, il ne suffira plus de glisser ses coordonnées dans un petit alinéa discret dans le dédale d'interminables conditions générales, qu'aucun internaute se prendra la peine de lire. Elles devront au contraire être « *directement et facilement accessibles pour le consommateur* ». En clair, ces mentions légales devront apparaître via un onglet ou un lien spécifique placé sur le page d'accueil du site.

Restera au SPF Économie à s'assurer que les nouvelles règles sont correctement mises en œuvre par les acteurs du secteur. « *Lors d'une enquête que l'administration a réalisée l'an dernier, la grande majorité des sites testés étaient en infraction avec l'ancienne législation, rappelle Damien Jacob. Ces entreprises ont été mises en demeure, parfois par huissier. Si elles ne se mettaient pas en règle dans les trente jours, le SPF Économie dressait alors un procès-verbal* ».

Quelle sera son attitude face aux nouvelles normes ? On peut s'attendre, dans un premier temps, à ce que l'administration mette avant tout l'accent sur l'information. Son site spécialisé sur l'« infoshopping » va être mis à jour et un guide des bonnes pratiques sera gratuitement disponible pour les prestataires de commerce électronique. Ensuite, en cas d'entorse à la nouvelle législation, les PV pourraient pleuvoir sur les sites d'e-commerce récalcitrants.