

Protection des consommateurs

Achat en ligne : n'oubliez pas vos droits !



Guillaume Schultz
Assistant à l'Université
Saint-Louis - Bruxelles
Avocat au barreau de Bruxelles

■ En Belgique, ces droits sont consacrés par le code de droit économique. Petit passage en revue.

La Commission européenne a présenté, le 31 janvier dernier, les résultats d'une enquête menée par les autorités nationales en charge de la protection des consommateurs dans l'UE sur près de 500 boutiques en ligne (vêtements, chaussures, meubles et articles ménagers, appareils électriques). Un tel constat rend nécessaire un rappel des droits fondamentaux du consommateur consacrés, en Belgique, par le code de droit économique.

1 Des informations à fournir au consommateur avant l'achat

Avant même que le consommateur n'achète un bien en ligne, le vendeur doit lui fournir diverses informations afin qu'il réalise son achat en pleine connaissance de cause. Il s'agit, notamment, de ses coordonnées ⁽¹⁾, des principales caractéristiques du bien, du prix total, des modalités de paiement et de livraison ou encore des conditions, délai et modalités du droit de rétractation ainsi que le formulaire-type de rétractation ⁽²⁾. Les principales caractéristiques du bien ainsi que son prix seront d'ailleurs rappelés juste avant la passation de la commande, et ce, afin de confirmer une ultime fois au consommateur le contenu de son panier et le prix qu'il s'apprête à payer.

2 Une confirmation après l'achat

Dans les instants qui suivent la commande, le vendeur doit accuser réception de celle-ci, par l'envoi d'un mail. Cet accusé de réception contient notamment, un récapitulatif de la commande.

3 Un droit de rétractation

Cet accusé de réception a pour vocation de rappeler au consommateur ce qu'il vient d'acheter et pourra peut-être l'aider à se rendre compte du caractère impulsif et irréfléchi de son achat. Si tel devait être le cas, le consommateur dispose d'un droit de rétractation qui lui permet de renoncer à la vente et donc d'annuler le contrat. La rétractation joue ainsi un rôle de filtre et permet au consommateur d'avoir un délai supplémentaire pour davantage mûrir sa décision et se dégager d'une vente conclue trop rapidement. Ce délai est de 14 jours à compter du jour où le consommateur a pris physiquement possession du bien commandé. Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur



Le consommateur dispose d'un droit de rétractation qui lui permet de renoncer à la vente et donc d'annuler le contrat.

mateur doit en informer le vendeur avant l'expiration de ce délai de 14 jours. En pratique, un formulaire de rétractation sera le plus souvent joint au colis. Certains vendeurs permettent également au consommateur de se rétracter en ligne. Dans ce dernier cas, le vendeur doit accuser réception, sans délai, de la rétractation du consommateur.

Une fois que le consommateur a communiqué au vendeur sa décision de se rétracter, celui-ci dispose d'un nouveau délai de 14 jours afin de renvoyer le bien au vendeur sans devoir attendre une réponse de ce dernier.

Le vendeur doit ensuite rembourser tous les paiements reçus de la part du consommateur et, le cas échéant, les frais de livraison, et ce, sans retard excessif et en tout état de cause dans les 14 jours suivants le jour où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. Le vendeur emploiera, pour un tel remboursement, le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale sauf si le

consommateur marque son accord sur un autre moyen de paiement. Le vendeur est cependant autorisé à différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens. Pensez donc à en conserver la preuve.

Étant donné que le droit de rétractation est un droit fondamental du consommateur, il est crucial que celui-ci puisse en jouir effectivement : il doit donc être informé de son existence et des modalités d'exercice de celui-ci avant la passation de la commande. Le plus souvent, cette information se trouvera dans les conditions générales du vendeur. Il faut donc que le consommateur ait eu la possibilité de les connaître et qu'il les ait acceptées avant la conclusion du contrat. En cas de non-respect de cette obligation d'information de la part du vendeur, le délai de rétractation expire au terme d'une période de douze mois à compter de la fin du délai de rétractation initial. Le délai de rétractation est donc porté à un an et 14 jours.

Attention, il existe des exceptions au droit de rétractation. Vous ne pouvez pas, par exemple, invoquer votre droit de rétractation en cas de commande de produits sur mesure, de produits qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène, de produits dont l'emballage scellé a été ouvert, etc.

4 Que faire en cas de litige ?

La Direction générale de l'Inspection économique contrôle le respect de l'application des règles relatives à la protection des consommateurs. Vous pouvez lui signaler toute pratique commerciale illicite ou déloyale en vous adressant au Point de contact en ligne (<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>). Il existe également un service de médiation pour le consommateur qui peut vous aider à régler votre litige à l'amiable. Pour y recourir, vous devez avoir tenté au préalable un arrangement amiable (par écrit) avec le vendeur (<http://www.mediationconsommateur.be>). Enfin, le Centre européen des consommateurs (<http://www.cecbelgique.be>) dispose d'un service de conseil et d'assistance aux consommateurs en cas de litige avec un vendeur établi dans un autre État membre de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande. Il existe également, au niveau européen, une plateforme de règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) qui fut créée par la Commission européenne afin de permettre de résoudre en dehors des tribunaux les litiges découlant du commerce en ligne.

→ 1) Et notamment son numéro d'entreprise qui est fondamental.

Il commence par BE et est suivi de 10 chiffres. Nous conseillons au futur acheteur d'entrer ce numéro sur le site Internet de la banque carrefour des entreprises (<https://kbopub.economie.fgov.be>) afin de vérifier la situation du vendeur (situation normale, réorganisation judiciaire, faillite...).

→ 2) <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>

Certains vendeurs permettent également au consommateur de se rétracter en ligne.