Libre ECO

Transition écologique : les acteurs de l'e-commerce ont l'obligation de proposer au moins deux options de livraison

En vigueur depuis un an, cette obligation s'applique à toutes les entreprises qui livrent en Belgique, y compris celles établies à l'étranger. Le point.

Contribution externe

Publié le 27-04-2025 à 12h00

Enregistrer



Les vendeurs conservent une liberté totale quant aux modes de livraison proposés.

Partager

Une chronique de Me Guillaume Schultz, avocat au barreau de Bruxelles (NautaDutilh) et assistant à l'UCLouvain Saint-Louis Bruxelles.

Nos dernières vidéos

Depuis le 31 mars 2024, les entreprises qui vendent des biens à distance à des consommateurs belges doivent proposer au moins deux méthodes de livraison avant la conclusion du contrat.

Cette nouvelle exigence découle d'une loi du 9 février 2024, qui insère un article VI.45/2 dans le Code de droit économique.

> ***L'objectif ? Offrir un véritable choix au consommateur tout en encourageant des modes de livraison plus durables.***

Son objectif ? Offrir un véritable choix au consommateur tout en encourageant des modes de livraison plus durables. Une petite révolution logistique au service de la transition écologique.

1. Une marge de manœuvre nationale dans un cadre européen

Publicité

La vente à distance est largement régie par le droit de l'Union européenne, en particulier la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. Celle-ci encadre notamment les informations à fournir avant la conclusion d'un contrat à distance. Mais elle laisse aux États membres une certaine latitude pour aller plus loin sur certaines questions, comme la livraison des biens.

→

Comment l'UE veut inciter à la consommation responsable

C'est précisément dans ce cadre que le législateur belge est intervenu. Jusqu'à l'entrée en vigueur de l'article VI.45/2, le Code de droit économique se contentait d'exiger que les entreprises informent les consommateurs sur les modalités de livraison.

Désormais, elles doivent également proposer au moins deux options concrètes de livraison : livraison à domicile, retrait en point relais, en magasin, sur le lieu de travail ou toute autre méthode jugée appropriée.

Cette obligation s'applique à toutes les entreprises qui livrent en Belgique, y compris celles établies à l'étranger.

2. Une réponse aux défis logistiques et environnementaux de l'e-commerce

La nouvelle obligation introduite par l'article VI.45/2 répond à un constat majeur: l'essor spectaculaire du commerce en ligne.

> ***En imposant une pluralité d'options de livraison, le législateur espère favoriser des choix plus durables.***

Ce dynamisme, s'il est porteur d'opportunités économiques, soulève aussi des enjeux logistiques et environnementaux croissants. La multiplication des livraisons entraîne un afflux de camionnettes sur les routes, avec des effets bien réels : embouteillages, nuisances sonores, pollution atmosphérique et hausse des émissions de CO_2.

En imposant une pluralité d'options de livraison, le législateur espère favoriser des choix plus durables. Un retrait en point relais, par exemple, permet de mutualiser les livraisons et de réduire l'empreinte carbone par colis.

3. Une règle souple, adaptée aux réalités du marché

L'obligation de double livraison se veut ambitieuse dans son objectif, mais souple dans sa mise en œuvre. Le législateur a tenu à ne pas alourdir inutilement la charge des entreprises, tout en garantissant un véritable choix au consommateur.

D'abord, les vendeurs conservent une liberté totale quant aux modes de livraison proposés. Il peut s'agir, au choix, de la livraison à domicile, chez un voisin, dans un point poste, un point de retrait en magasin, un distributeur automatique de colis, sur le lieu de travail ou encore par un coursier le jour même. Certains acteurs peuvent même proposer une remise en main propre sur la base d'une géolocalisation. Bref, aucun canal n'est imposé, tant qu'au moins deux sont proposés (sauf exceptions, bien sûr).

> ***Les entreprises restent libres de fixer les tarifs associés à chaque option.***

De même, les entreprises restent libres de fixer les tarifs associés à chaque option. Cette liberté est essentielle pour permettre aux vendeurs de s'adapter à leurs propres contraintes logistiques, économiques et commerciales.

Par ailleurs, trois exceptions importantes sont prévues :

1. les entreprises de moins de trois ans (les *starters*) sont temporairement exemptées de cette obligation, afin de leur laisser le temps de structurer leur offre logistique et leur activité commerciale ;
2. les cas de contraintes objectives – par exemple, des biens nécessitant une installation à domicile, des objets encombrants ou très lourds, des livraisons vers des lieux spécifiques comme des événements – permettent également une dérogation ;
3. enfin, l'obligation ne s'applique pas lorsque l'unique option proposée est l'enlèvement du bien dans une unité d'établissement de l'entreprise (comme un magasin ou un atelier).

→

Quelles sont mes options légales si un produit acheté en ligne ne correspond pas à sa description ou est défectueux ?

4. Une avancée pour le consommateur et pour l'environnement

En imposant une obligation de choix en matière de livraison, le nouvel article VI.45/2 du Code de droit économique représente bien plus qu'un ajustement technique.

Il s'agit d'un signal fort en faveur d'un commerce en ligne plus responsable, plus transparent et plus durable.

Le consommateur belge bénéficie désormais d'un véritable droit de choisir la méthode de livraison la plus adaptée à ses besoins… et à ses convictions environnementales. Quant aux entreprises, elles sont invitées à repenser leurs chaînes logistiques pour intégrer cette exigence sans renoncer à leur compétitivité.

MOTS-CLÉS : BRUXELLES-VILLES

Copyright © La Libre.be 1996-2025 Ipm sa - IPM | Ce site est protégé par le droit d'auteur / *Rue des Francs 79, 1040 Bruxelles | Tel +32 (0)2 744 44 44 | N° d'entreprise BE 0403.508.716*

cim internet