

● Droit

Les consommateurs désormais mieux protégés, y compris sur Internet



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

■ La directive européenne, transposée en droit belge, est entrée en application fin mai. Modernisation au menu.

Le 27 novembre 2019, le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne adoptaient une directive ayant pour objectifs une meilleure application ainsi qu'une modernisation des règles en matière de protection des consommateurs. Cette directive fut transposée en droit belge (dans le Code de droit économique) et est d'application depuis le 28 mai 2022. Focus sur quelques nouveautés auxquelles il convient d'être attentif.

1 Les réductions de prix

Un vendeur annonçant une réduction de prix est désormais tenu d'indiquer par écrit et de manière visible (sur l'étiquette, par exemple) le prix de base sur lequel la réduction est appliquée.

Aucun effort particulier ne peut être demandé au consommateur afin de connaître ce prix (par exemple, scanner un QR code).

Par ailleurs, il doit s'agir du prix le plus bas appliqué par le vendeur durant les 30 jours précédant l'application de la réduction.

Par exemple, une réduction de 20 % est appliquée sur un ordinateur à 1 000 euros, et ce, durant tout le mois de septembre 2022. Si ce même ordinateur était en vente au prix de 800 euros durant le mois d'août 2022 (lorsque la réduction de 20 % ne s'appliquait pas), le consommateur est en droit de demander l'application de la réduction de 20 % sur 800 euros.

L'objectif est d'éviter qu'un vendeur augmente artificiellement le prix d'un produit juste avant d'annoncer une réduction. Néanmoins, lors des périodes où les réductions augmentent progressivement (comme durant les soldes), le prix de base ne doit pas être ajusté à l'augmentation progressive de la réduction. Le prix de base applicable lors de la première réduction peut être conservé par le vendeur.

Il n'est pas inconcevable qu'un même vendeur pratique des prix de base différents d'un point de vente à l'autre. Il est également possible que ces prix varient en magasin et en ligne. Le consommateur

L'objectif est d'éviter qu'un vendeur augmente artificiellement le prix d'un produit juste avant d'annoncer une réduction.

qui se rendrait, au mois de septembre 2022, dans un point de vente afin d'acheter un produit en réduction ne pourrait solliciter l'application de la réduction sur le prix de base qui était applicable en ligne (ou dans un autre point de vente) au mois d'août 2022 au motif qu'il s'agit du prix le plus bas appliqué durant les 30 jours précédant l'application de la réduction.

2 Les avis des "autres" consommateurs

Mûrir sa décision d'achat sur la base des avis d'autres consommateurs est une pratique courante. Désormais, lorsqu'un vendeur donne accès, via son site Internet, à de tels avis, le consommateur doit avoir accès à la politique de traitement de ces avis: existe-t-il des procédures pour garantir que les avis publiés proviennent de personnes

ayant effectivement acheté le produit? Est-ce que tous les avis sont publiés, qu'ils soient positifs ou négatifs? Les avis ont-ils été sponsorisés?

3 Les "places de marché" en ligne

Il s'agit de sites Internet comme eBay ou d'applications comme Vinted où le consommateur est confronté à des offres émanant de vendeurs extérieurs qui peuvent être tant des professionnels que des particuliers. Lorsque le vendeur est un particulier,

toute une série de dispositions protectrices ne s'appliquent pas (droit de rétractation de 14 jours minimum, garantie de 2 ans, etc.). En effet, ces protections inhérentes aux relations professionnels-particuliers influencent généralement la décision d'achat du consommateur. Par conséquent, la plateforme se doit d'indiquer si les produits mis en vente le sont par un professionnel ou par un particulier. Lorsqu'il s'agit d'un particulier, il doit être expressément précisé que les règles protectrices ne s'appliquent pas.

Les nouvelles règles imposent également aux plateformes d'informer le consommateur quant aux paramètres utilisés pour classer les produits qui lui sont proposés sur la base du mot-clé qu'il a introduit (montre connectée, par exemple). Le consommateur doit aussi être informé du fait que le vendeur (professionnel ou particulier) a payé la plateforme afin que ses produits bénéficient d'un classement plus élevé dans les résultats de la recherche.

4 Que faire en cas de litige?

Le respect de l'application des règles relatives à la protection des consommateurs est contrôlé par la direction générale de l'Inspection économique. Vous pouvez lui signaler toute pratique commerciale illégale 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 l'entreprise (<http://www.mediationconsommateur.be>).



Lorsque le vendeur sur eBay ou Vinted est un particulier, une série de dispositions protectrices ne s'appliquent pas.