

Consommation

“Click & collect” : quels sont vos droits ?



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

■ À mi-chemin entre l'achat en ligne et l'achat physique, le fort prisé “click&collect” est en fait une vente à distance.

On clique et on rapplique !” Faire ses courses de Noël seul et en 30 minutes maximum, un contre-la-montre qui ne manque pas de décourager le consommateur, le motivant à faire ses emplettes autrement. À mi-chemin entre l'achat physique et l'achat en ligne, le *click & collect* permet au consommateur de retirer en magasin un bien commandé en ligne, le tout en seulement quelques heures.

1 Une solution avantageuse et tout autant protectrice

Tout d'abord, le bien commandé n'étant pas livré au consommateur, ce dernier fera l'économie des frais de port et ne devra pas attendre que le bien lui soit livré. Ce qui s'avère particulièrement séduisant à l'heure où les sociétés de livraison sont saturées et accusent un certain retard dans les livraisons. Ensuite, l'absence de livraison permet de réduire l'empreinte carbone du bien commandé. Enfin, sur le plan juridique, le *click & collect* n'est rien d'autre qu'une vente à distance, c'est-à-dire un contrat qui est conclu en ligne au moment où le consommateur valide sa commande, le prix de celle-ci et s'engage à venir la retirer en magasin. Le paiement du prix se fera soit en ligne au moment de la commande, soit en magasin lors du retrait. Même si le paiement a lieu en magasin, cela restera une vente à distance car c'est en ligne que le consommateur a validé l'objet de sa commande et marqué son accord sur le prix. Dès lors que le *click & collect* est une vente à distance, les règles protectrices du Code de droit économique s'appliquent (voir points 2 et 3).

2 Une obligation d'information

Le vendeur doit fournir au consommateur, sur son site Internet, diverses informations dont il a besoin pour commander et donc acheter en pleine connaissance de cause. Il s'agit notamment des principales caractéristiques du bien commandé, son prix, les conditions, le délai et les modalités du droit de rétractation (point 3). Les principales caractéristiques du bien ainsi que son prix seront d'ailleurs rappelés juste avant le passage de la com-



Le “click & collect” est une vente à distance; les règles protectrices du Code de droit économique s'appliquent.

mande, et ce, afin de confirmer une ultime fois au consommateur le contenu de son panier et le prix à payer (en ligne ou en magasin lors du retrait). Dans les instants qui suivent la commande, le vendeur doit accuser réception de celle-ci, par l'envoi d'un mail que le consommateur devra présenter en magasin lors du retrait.

3 Un droit de rétractation

Afin de permettre au consommateur d'annuler une commande qu'il regretterait, le législateur lui reconnaît un “droit de rétractation”, c'est-à-dire le droit de renoncer à la vente et donc d'annuler le contrat, et ce, dans les 14 jours à compter du jour où le consommateur a retiré sa commande. Dans le cas où le consommateur déciderait d'exercer son droit de rétractation, il 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 bien retiré. Certains vendeurs permettent également de réaliser la rétractation en ligne via le site Internet. Dans ce dernier cas, le vendeur doit communiquer sans délai au consommateur un accusé de réception de la rétractation. Une fois que le consommateur a communiqué au vendeur sa décision de se rétracter, le premier dispose d'un nouveau délai de 14 jours afin de renvoyer ou de rapporter le bien au vendeur. Le vendeur doit ensuite rembourser tous les paiements reçus de la part

du consommateur, 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 pour un autre moyen de paiement. Le vendeur est cependant autorisé à différer le rembour-

sement jusqu'à la récupération du bien, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition du bien. Étant donné que le droit de rétractation est un droit du consommateur contre des engagements irréflectibles, 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 dès avant le passage de la commande en ligne. 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 effectivement avant la conclusion du contrat et qu'il les ait acceptées. En cas de non-respect de cette obligation d'information dans le chef 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. Il est donc d'un an et 14 jours.

4 Ne pas confondre avec le “ask & collect”

Le *click & collect* n'est pas à confondre avec le *ask & collect* qui consiste à se rendre sur place pour demander d'acheter tel ou tel produit, qui n'a pas été commandé en amont. Le *ask & collect* n'est donc pas une vente à distance et n'entraîne pas l'application des règles décrites aux points 2 et 3 ⁽¹⁾.

5 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 le vendeur (<http://www.mediationconsommateur.be>).

→ 1) Le consommateur disposera néanmoins du traditionnel droit d'échange.