

Checklist: e-commerce et protection du consommateur

crosslaw's checklists | Date : 1^{er} juin 2014 | Version 1.1 | Tags :  e-commerce,  ICT Law

François Coppens

François est collaborateur senior chez crosslaw. Il se spécialise dans le droit des nouvelles technologies et de l'Internet, en particulier les contrats informatiques, le commerce électronique et les droits d'auteur.

 f.coppens@crosslaw.be |  +32 499 40 99 90



Introduction

Cette checklist regroupe, de manière la plus exhaustive possible, les obligations légales qui pèsent sur une entreprise qui offre des produits ou services à des consommateurs (B2C) au moyen d'un site internet d'e-commerce.

Pour ne pas être trop longue, elle se limite aux réglementations qui visent spécifiquement le commerce à distance et/ou électronique et ne tient donc pas compte de la réglementation généralement applicable à toute forme de commerce (par exemple en ce qui concerne la fixation et l'affichage des prix, les ventes en solde, etc.). Elle ne tient pas non plus compte des réglementations spécifiques à certains contrats ou secteurs particuliers (fourniture d'énergie, services de communications électroniques – télécom et internet- etc.). Elle tient compte de l'entrée en vigueur du Code de droit économique le 31 mai 2014.

Informations générales à fournir sur tout site d'e-commerce

En application de diverses dispositions légales, les sites de commerce en ligne doivent fournir certaines informations qui doivent être aisément accessibles :

- Le nom ou la dénomination sociale de l'entreprise
- Sa forme juridique
- Le registre des personnes morales (RPM) dans lequel la société est enregistrée (si applicable)
- L'adresse géographique où l'entreprise est établie
- Son siège social (si différent)
- Les coordonnées de contact de l'entreprise (y compris une adresse mail)
- Le numéro d'entreprise et le numéro de TVA (si applicable)
- Les éventuelles restrictions de livraison (territoires...)
- Les moyens de paiement acceptés
- Les principales caractéristiques de l'activité économique
- Si l'entreprise est obligée de souscrire une assurance responsabilité professionnelle, les coordonnées de l'assureur et la couverture géographique de l'assurance
- Le numéro d'au moins un compte ouvert auprès d'une banque belge

Information à fournir avant de conclure un contrat

Avant la conclusion du contrat, le consommateur doit recevoir les informations suivantes sous forme claire et compréhensible. Elles font partie intégrante du contrat et ne peuvent être modifiées sans accord explicite des parties.

- Les principales caractéristiques des biens et services
- L'identité de l'entreprise, notamment son numéro d'entreprise et son nom commercial
- L'adresse de l'entreprise et ses coordonnées (téléphone, fax, mail) + adresse à laquelle les réclamations peuvent être adressées (si différente)
- Le prix total (TTC) ou, s'il ne peut pas être calculé à l'avance, le mode de calcul du prix et les frais applicables
- Le (sur)coût appliqué pour la communication à distance (si applicable)
- Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution et la date à laquelle l'entreprise s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services
- Les modalités prévues pour le traitement des réclamations (si applicable)
- Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le modèle de formulaire de rétractation
- Lorsque le droit de rétractation n'existe pas ou peut être perdu dans certaines circonstances, il faut également en informer le consommateur
- Un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens
- L'existence et les modalités du service après-vente et des garanties commerciales éventuelles (si applicable)
- L'existence de codes de conduite auxquels l'entreprise est soumise (si applicable)
- La durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation
- La durée minimale des obligations du consommateur (si applicable)
- Les cautions ou garanties à fournir par le consommateur (si applicable)
- Les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection techniques (si applicable)
- Les informations d'interopérabilité du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont l'entreprise a ou devrait raisonnablement avoir connaissance (si applicable)
- Les possibilités de règlement extra-judiciaire des litiges (si applicable)
- Les langues proposées pour la conclusion du contrat
- Les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat
- Les moyens techniques pour identifier et corriger des erreurs commises dans la saisie des données
- Si le (futur) contrat est archivé ou non par l'entreprise et s'il est accessible ou non

Cette obligation d'information peut être allégée si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui implique des contraintes d'espace et de temps pour la présentation des informations (par exemple, par échange de sms).

Prix, suppléments et options

- Appels téléphoniques : interdiction de facturer des appels téléphoniques en plus du tarif d'appel si cela concerne l'exécution d'un contrat déjà conclu
- Options : Interdictions des « cases précochées » pour les options entraînant un supplément de prix
- Moyens de paiement : interdiction de facturer plus que le coût réel supporté par l'entreprise pour l'utilisation d'un moyen de paiement
- Clauses abusives interdites dans les contrats :

- Fixer le prix au moment de la livraison ou permettre à l'entreprise de modifier unilatéralement le prix (sauf indexation) ou les conditions, sans permettre au consommateur de mettre fin au contrat sans frais avant leur entrée en vigueur
- Augmenter le prix en raison du refus de payer par domiciliation bancaire
- Augmenter le prix en raison du refus de recevoir les factures par courrier électronique

☑ Commande avec obligation de paiement

Si la passation d'une commande oblige le consommateur à payer, les obligations suivantes doivent être respectées

- Les informations suivantes doivent être données directement avant la passation de la commande :
 - les principales caractéristiques du bien ou du service
 - Le prix total (TTC) ou, s'il ne peut pas être calculé à l'avance, le mode de calcul du prix et les frais applicables
 - la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat
 - la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat (si applicable)
- Le consommateur doit reconnaître explicitement que sa commande implique une obligation de payer. Le bouton ou le lien de confirmation de commande doit porter uniquement la mention « **commande avec obligation de paiement** » ou une formule analogue et non-ambigüe.

☑ Livraison

- Sauf autre accord avec le consommateur, la livraison a lieu 30 jours après la commande
- Si le consommateur n'a pas été informé des frais de livraison avant la conclusion du contrat, ceux-ci sont à charge de l'entreprise
- L'entreprise ne peut pas se réserver le droit de fixer ou modifier unilatéralement le délai de livraison d'un produit

☑ Durée et prolongation du contrat

- Il est interdit pour l'entreprise de :
 - Engager le consommateur pour une durée indéterminée, sans spécifier un délai raisonnable de résiliation
 - Prolonger automatiquement un contrat de livraison successive de biens pour une durée déraisonnable
 - Fixer une date limite déraisonnablement éloignée de la fin du contrat pour s'opposer à la prolongation automatique d'un contrat
- En cas de prolongation automatique d'un contrat à durée déterminée, le consommateur a le droit de résilier le contrat à tout moment avec un préavis de deux mois maximum
- Une clause de prolongation automatique d'un contrat doit figurer en caractère gras, dans un cadre distinct et en première page du contrat. Elle doit mentionner la date limite d'opposition et le droit du consommateur, en cas de prolongation, de résilier le contrat à tout moment.

☑ Confirmation de commande

Une confirmation de commande doit être envoyée dans un délai raisonnable et sur un support durable (c'est-à-dire un support qui peut être stocké, consulté ultérieurement et reproduit, par exemple un e-mail). La confirmation de commande comprend :

- Toutes les informations visées au point « Information à fournir avant de conclure un contrat » ci-dessus
- La confirmation que le consommateur renonce au droit de rétractation pour les fichiers numériques qui lui sont fournis directement (si applicable)

☑ Droit de rétractation

- Principes
 - Le consommateur peut renoncer à un contrat à distance, sans devoir justifier sa décision et sans frais autres que ceux visés ci-dessous
- Exceptions : pas de droit de rétractation dans les cas suivants
 - Les contrats de services, après que ceux-ci aient été pleinement exécutés si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et que celui-ci a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation
 - La fourniture de biens ou de services dont le prix dépend des fluctuations sur le marché financier
 - La fourniture de biens « sur mesure » ou nettement personnalisés
 - La fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
 - La fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur
 - La fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles
 - La fourniture de boissons alcoolisées, dans certaines circonstances très particulières
 - les contrats dans lesquels le consommateur a expressément demandé à l'entreprise de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation (mais pas les biens et services supplémentaires)
 - la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison
 - la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications
 - les contrats conclus lors d'une enchère publique
 - la prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique
 - la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation
 - les contrats de services de paris et de loteries
- Délai de rétractation : 14 jours. Point de départ :
 - Pour les contrats de service, du jour de la conclusion du contrat
 - Pour les contrats de vente, du jour où le consommateur prend physiquement possession du bien

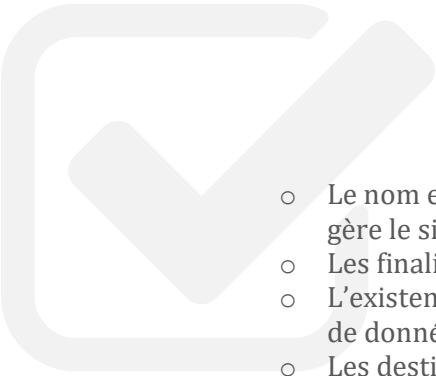


- Si la commande porte sur plusieurs biens ou plusieurs pièces, on prend en compte le jour de livraison du dernier élément
- Si la commande porte sur la livraison régulière de biens pendant une période (abonnement), on prend en compte le jour de livraison du premier bien
- Sanction du défaut d'information
 - Si l'information préalable concernant les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le modèle de formulaire de rétractation n'a pas été fournie avant la conclusion du contrat, le délai de rétractation est allongé de 12 mois
 - Si ces informations sont fournies plus tard (durant ces 12 mois), le délai de rétractation est de 14 jours à partir de la réception de ces informations par le consommateur
 - En tout état de cause, si ces informations n'ont pas été fournies avant la conclusion du contrat, le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation des biens résultant de leur manipulation
- Exercice du droit de rétractation
 - Le consommateur peut utiliser le formulaire de rétractation que l'entreprise lui fournit, ou informer l'entreprise par un autre moyen
 - Le consommateur doit envoyer sa déclaration de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation
 - Le consommateur doit expédier les biens dans les 14 jours de sa déclaration de rétractation (sauf si l'entreprise se charge elle-même de les récupérer)
- Modalités financières
 - L'entreprise rembourse tous les montants payés par le consommateur dans les 14 jours de l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation
 - Les frais de livraison doivent également être remboursés au consommateur (à hauteur du montant des frais du mode de livraison le moins cher proposé par l'entreprise – si le consommateur a choisi un mode de livraison plus cher, le surplus reste à sa charge)
 - Le paiement peut être différé jusqu'à la réception du premier des événements suivants (1) fourniture d'une preuve d'expédition des biens et (2) réception effective
 - Les coûts d'expédition peuvent être mis à charge du consommateur uniquement si l'entreprise l'en a informé.
- Dispositions particulières aux contenus numériques
 - Le consommateur n'est pas tenu de payer pour un contenu numérique si (1) il n'a pas donné son accord pour recevoir ce contenu avant la fin du délai de rétractation et reconnu perdre son droit de rétractation en donnant cet accord ou (2) si l'entreprise n'a pas fourni une confirmation de commande.
- Contrats accessoires
 - L'exercice du droit de rétractation met fin automatiquement à tout contrat accessoire

Collecte de données à caractère personnel

Le commerce électronique implique quasiment toujours la collecte de certaines données à caractère personnel concernant le consommateur (ses coordonnées, les produits qu'il commande, etc.).

- Informations à fournir avant la collecte des données

- 
- Le nom et l'adresse du responsable de traitement (en général, l'entreprise qui gère le site)
 - Les finalités du traitement
 - L'existence d'un droit de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement de données personnelles à des fins de marketing direct
 - Les destinataires (ou catégories de destinataires) à qui les données seront transmises
 - Le caractère obligatoire ou non de la fourniture des données (et les conséquences d'un défaut de réponse)
 - L'existence d'un droit d'accès et de rectification
 - Obligation de déclaration auprès de la Commission de la protection de la vie privée
 - Pas d'obligation de déclaration si le traitement se limite à la gestion de la relation client (exécution de la commande, gestion des réclamations, etc.)
 - Déclaration obligatoire si les données sont utilisées à d'autres fins
 - Cookies
 - L'utilisateur du site doit avoir explicitement donné son consentement avant l'installation ou l'utilisation de cookies
 - L'utilisateur doit être informé des objectifs du traitement de données effectué au moyen de cookies
 - L'utilisateur doit pouvoir retirer son consentement de manière simple
 - Exception (pas besoin du consentement) pour les cookies de connexion (strictement nécessaires à la communication avec le site ou à la fourniture d'un service demandé par l'utilisateur)

Références

La présente checklist prend en compte les dispositions les plus importantes qui s'appliquent au commerce électronique et qui sont énumérées ci-après.

- Code de droit économique, L.III, titres 2 et 3
- Code de droit économique, L.VI « pratiques du marché et protection du consommateur » (en particulier, chapitre 2 « contrats à distance »)
- Code de droit économique, L.XII, chapitre 3 « information et transparence »
- Code des sociétés
- Loi sur les communications électroniques
- Loi « vie privée »

Tous droits réservés. Vous êtes autorisés à lire, télécharger et copier cette checklist pour votre usage personnel et à la transmettre à des tiers gratuitement, à condition de ne pas y apporter de modifications. Cette checklist est rédigée à des fins d'information générale et ne constitue pas un conseil juridique. Soyez attentifs au fait que les lois, règlements et jurisprudences peuvent avoir changé depuis la date de publication.

crosslaw SCRL est une société civile à forme commerciale - BCE 0534.697.355 – RPM Brussels