

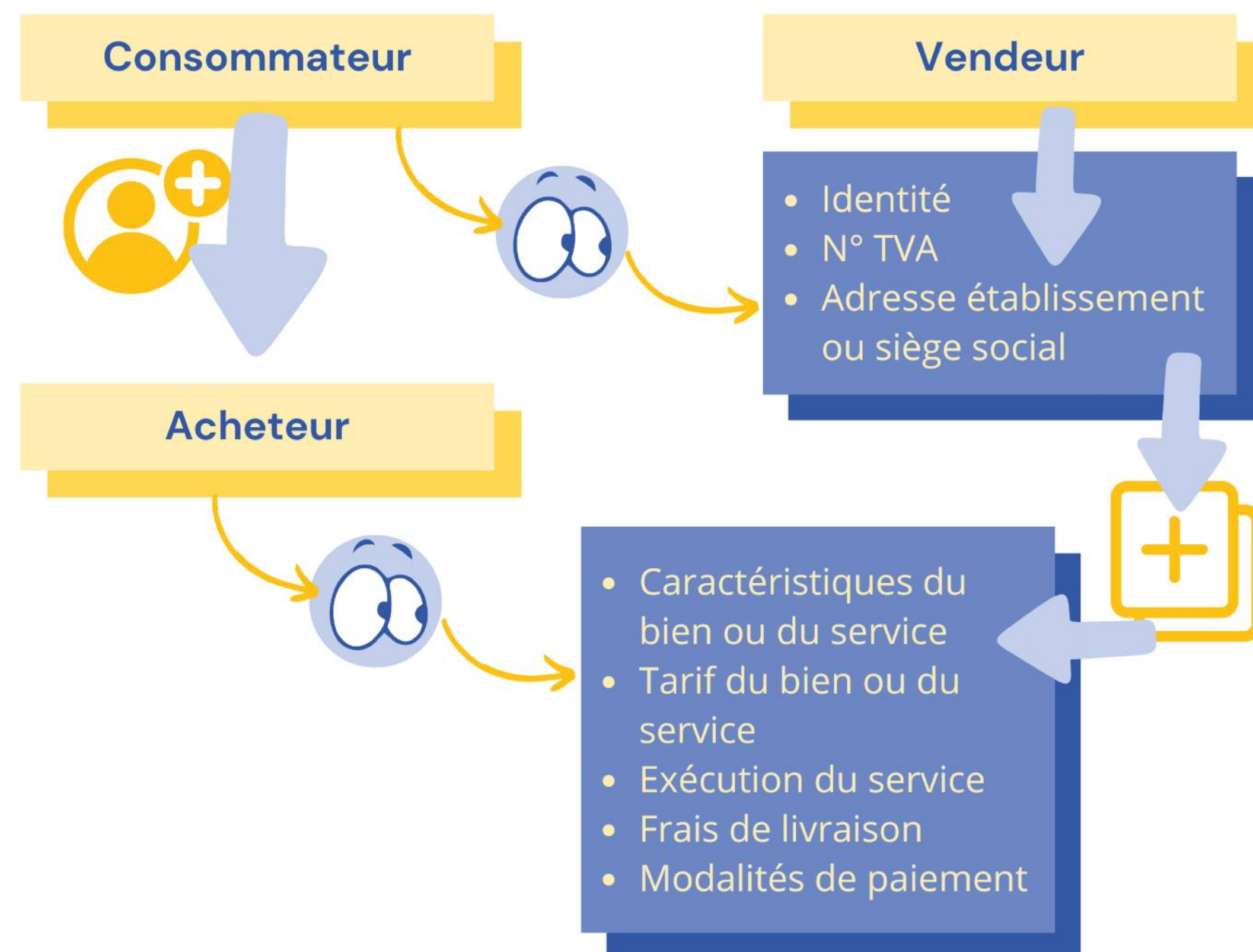
L'ère d'Internet

LES RÈGLES EN MATIÈRE D'E-COMMERCE

En Belgique, les ventes en ligne sont soumises aux mêmes principes et obligations que les ventes à distance, afin d'assurer la protection des consommateurs et garantir des pratiques commerciales équitables.

Lors d'une procédure d'achat en ligne, le vendeur doit donner au consommateur toute une série d'informations précontractuelles.

Le consommateur doit facilement trouver les informations relatives au vendeur, à savoir l'identité exacte de l'entreprise, y compris son numéro TVA, l'adresse de son établissement et, si elle est différente de cette dernière, l'adresse de son siège social.



Le vendeur doit notamment donner, de manière précise, les caractéristiques du bien ou du service qu'il propose par le biais de sa plateforme de vente numérique et le prix qu'il en demande. À cela s'ajoute également le coût de la vente à distance en tant que telle, qui doit également apparaître lisiblement sur le site du vendeur.

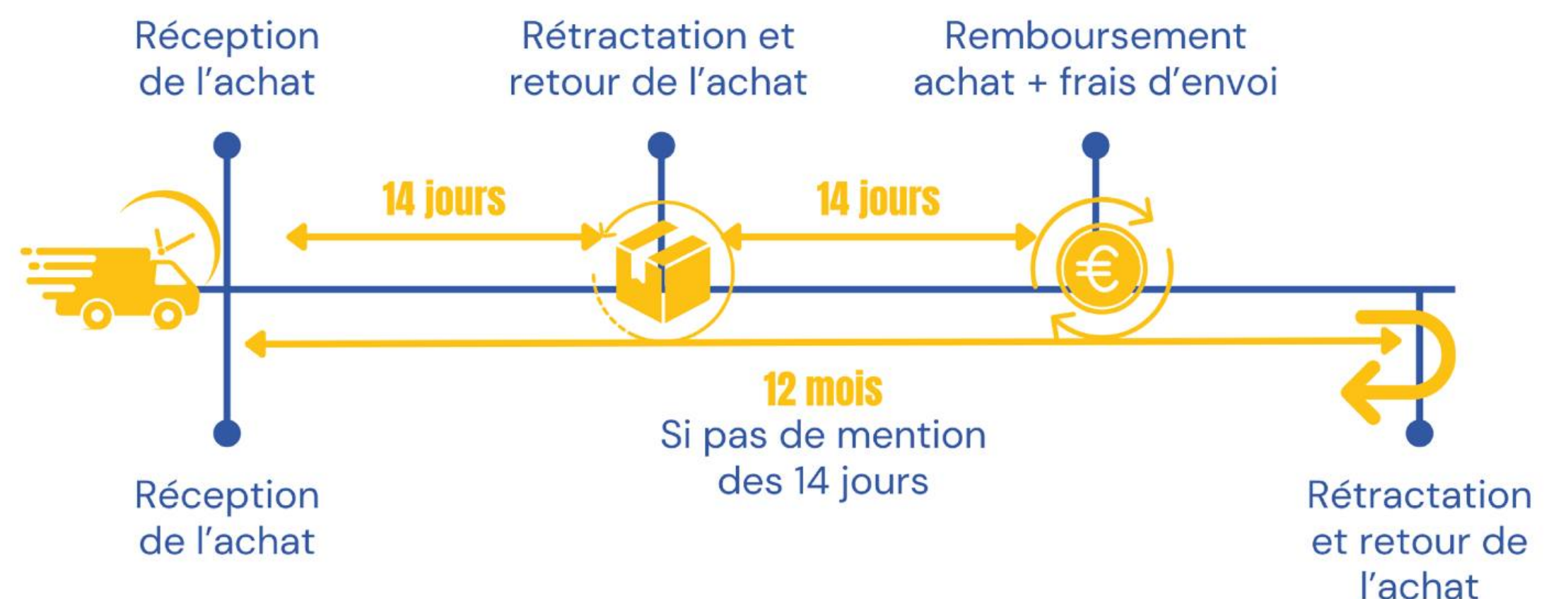
Dans son processus d'achat ou de demande de service, l'utilisateur, à savoir le consommateur, doit avoir accès aux informations relatives aux modalités de paiement, de livraison du bien ou de l'exécution du service et principalement les frais d'envoi.

Droit de rétractation

En tant que particulier, le consommateur doit être averti par le vendeur des éventuels frais qu'il devra supporter et du délai de 14 jours pour renoncer à son achat. Si le vendeur ne mentionne pas clairement ce délai de 14 jours, celui-ci est automatiquement porté à 12 mois.

Si le consommateur particulier décide de se rétracter de son achat, il peut le faire sans devoir justifier son choix. Le vendeur a la possibilité de mettre à disposition du consommateur un formulaire type qui facilite l'exercice de son droit. Il doit ensuite rembourser la commande et les frais de livraison dans les 14 jours après l'exercice du droit de rétractation.

Cependant, le consommateur ne peut faire usage de son droit de rétractation lors de la fourniture d'un contenu numérique qui est en cours de téléchargement. En effet, en téléchargeant ce contenu il donne son accord exprès de renoncer à son droit de rétractation. Cela vaut également pour les biens réalisés sur mesure, les biens scellés qui ont été descellés à la livraison ou encore la réservation de voyages.



Garantie légale

La garantie légale de conformité est de 2 ans minimum pour tous les biens neufs. Le vendeur peut cependant proposer une garantie commerciale complémentaire qui ne peut être inférieure à la garantie légale.

Mention supplémentaire

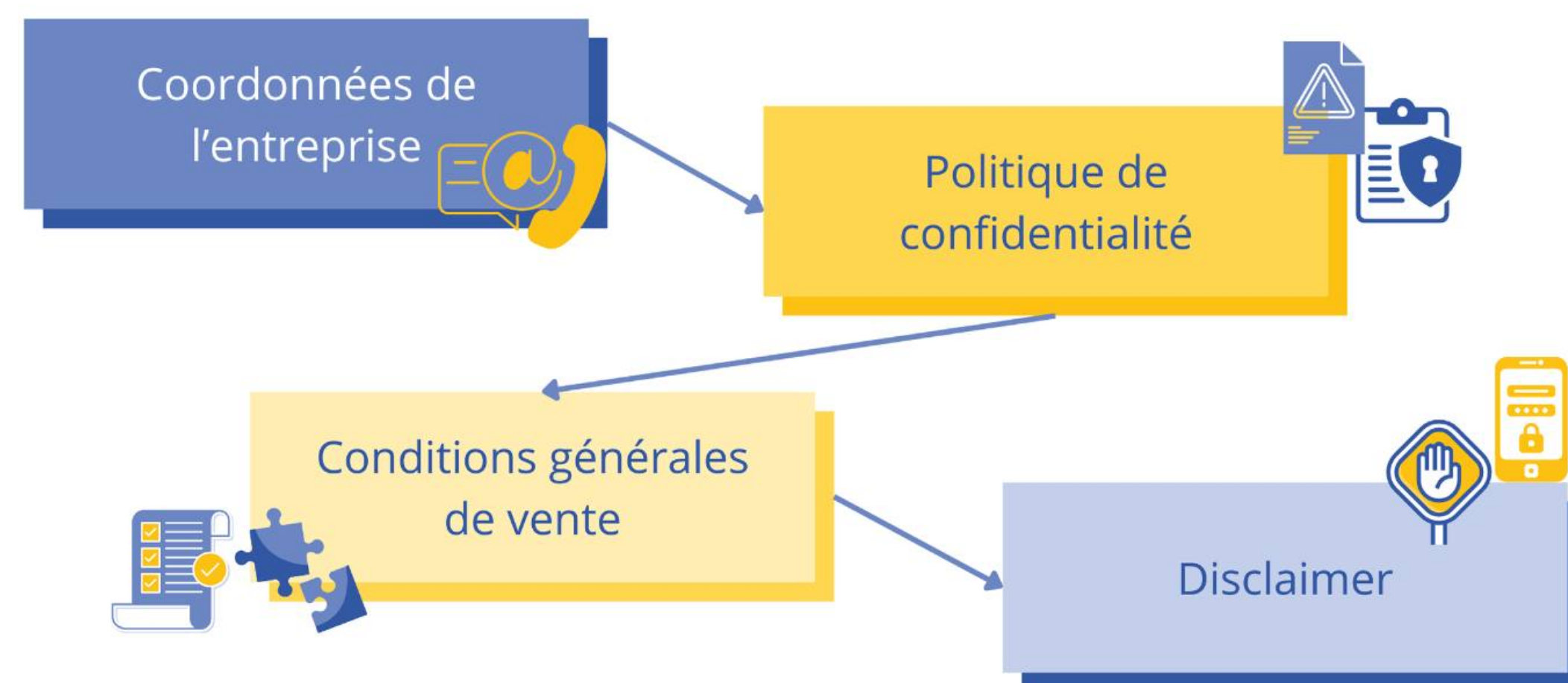
Le vendeur peut renforcer le principe de la commande en ligne en insérant une obligation pour le vendeur et pour l'acheteur par le biais de la mention "commande avec obligation de paiement" ou d'une autre appellation similaire.

Une fois la commande passée, le vendeur doit envoyer une confirmation de commande par voie électronique reprenant les détails de la commande et toutes les informations jugées utiles.

Documents légaux

En tant que e-commerçant, le vendeur doit veiller à ce que certaines informations clés apparaissent dans le contenu du site Internet.

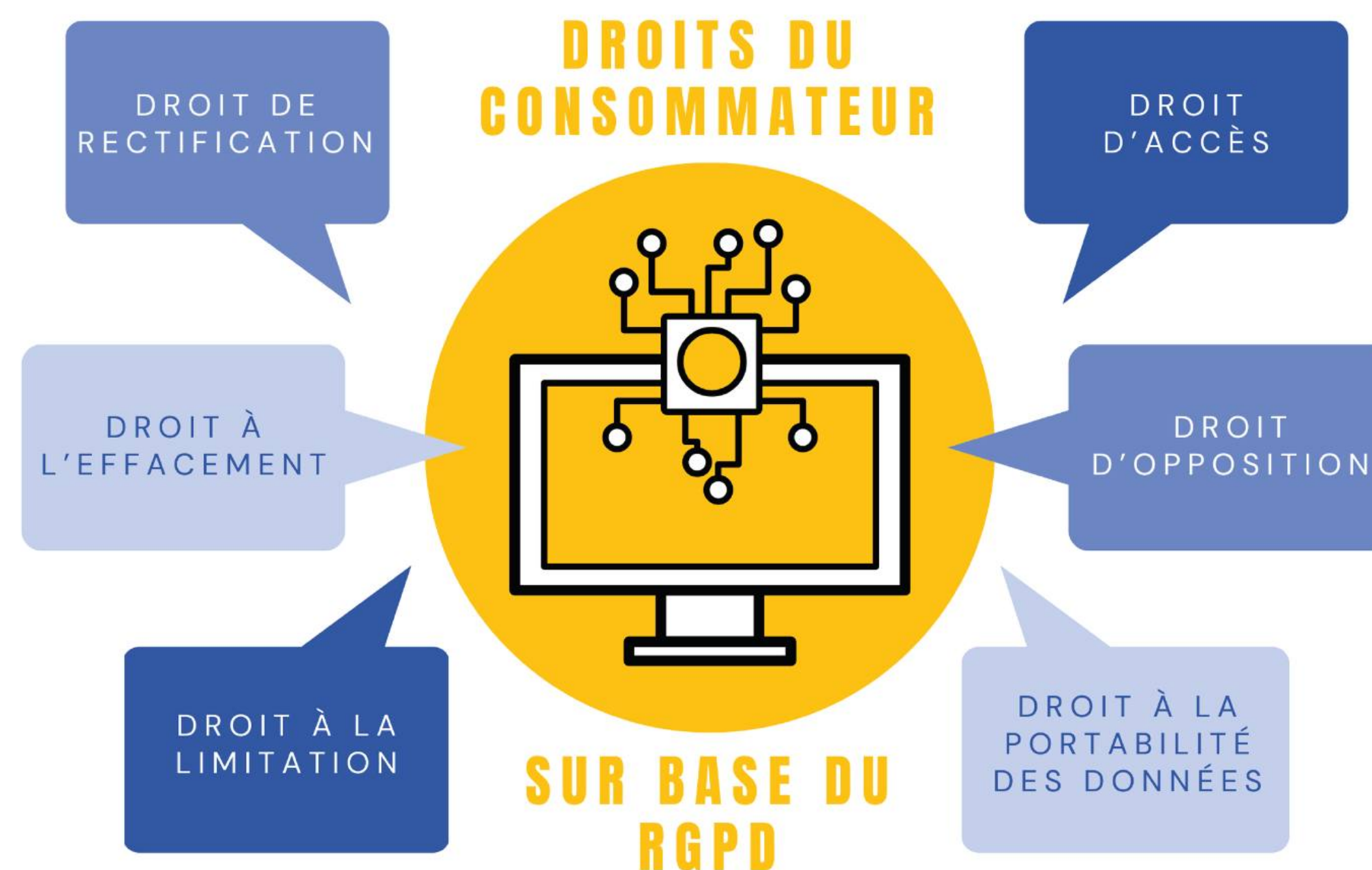
Lors de sa visite sur le site Web, le consommateur doit avoir rapidement et facilement accès aux informations suivantes :



Le vendeur doit veiller à ce que sa politique RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) soit à jour et conforme.

Il doit notamment obtenir le consentement des utilisateurs pour collecter leurs données personnelles par le biais de la bannière cookies.

Il doit également rappeler les différents droits des utilisateurs et veiller à mettre en place toutes les mesures adéquates à la protection de ces données personnelles.



Sécurité de paiement

Lors d'une vente en ligne, le vendeur doit sécuriser les transactions au moment du paiement de la commande par deux moyens :

- la mise en place d'un cryptage de données qui protège les données sensibles ;
- un système d'authentification en vue de vérifier l'identité du consommateur.

Litiges

Dans la continuité du respect des droits du consommateur, le vendeur doit également éviter les publicités et pratiques déloyales, à savoir trompeuses ou agressives, et fournir un service après-vente adéquat et accessible.

En cas de litige ou de plainte, le vendeur doit également communiquer de manière claire et non équivoque la procédure que le consommateur doit suivre.

Il peut, par exemple, mentionner que :

- les plaintes pour pratiques illégales ou déloyales peuvent être déposées via pointdecontact.belgique.be ;
- les consommateurs peuvent également avoir recours au service de Médiation via contact@mediationconsommateur.be ;
- pour tous les litiges transfrontaliers, les plaintes peuvent être directement déposées via info@cecbelgique.be.

LES BONNES PRATIQUES RGPD (RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES) SUR UN SITE INTERNET

Depuis l'entrée en vigueur du RGPD en 2019, les entreprises doivent respecter de nouvelles règles strictes concernant la collecte, l'usage, le stockage ou tout autre type de traitement de données personnelles des résidents de l'Union Européenne.

Pour un site Internet, la conformité au RGPD est essentielle, non seulement pour éviter les sanctions, mais aussi pour renforcer la confiance des utilisateurs.

Collecte des données personnelles

Dès l'arrivée d'un visiteur sur un site Internet, des données personnelles vont être collectées et traitées, comme la géolocalisation, l'adresse IP, le navigateur utilisé, les pages consultées, etc.

Il faut donc être vigilant et respecter les grands principes du RGPD :



Consentement éclairé

L'un de ces grands principes impose aux entreprises de justifier leur traitement par une des bases de fondement prévues par la loi.

Il existe 6 bases de fondement :



La collecte de données sur un site Internet ne peut être, le plus souvent, justifiée que par deux bases de fondement, à savoir l'intérêt légitime et le consentement de la personne concernée elle-même.

C'est pourquoi, lors de l'arrivée d'un visiteur sur un site Internet, une bannière cookies apparait pour solliciter son consentement. Seuls les cookies strictement nécessaires au fonctionnement du site doivent être acceptés. Ceux-ci sont basés sur l'intérêt légitime.

Il arrive que la collecte de données personnelles soit précédée d'un consentement explicite et éclairé du visiteur.

Le consentement doit être :



Formulaire de collecte

Il arrive souvent que le site Internet utilise des formulaires d'inscription pour récolter une série d'informations personnelles. Ces formulaires doivent être clairs et concis, et limiter la collecte aux données strictement nécessaires.



Si un formulaire de contact nécessite uniquement un nom et une adresse e-mail, il ne devrait pas demander d'autres informations personnelles non essentielles.

Ce principe de limitation du traitement des données à ce qui est strictement nécessaire est également un des grands principes du RGPD. Il doit être respecté en toutes circonstances.

Transparence et informations

En vertu du principe de transparence, les entreprises ont l'obligation d'informer les visiteurs et toute autre personne concernée par le traitement ou la collecte de leurs données. Une série d'informations en matière de RGPD doivent donc être communiquées.

Politique de confidentialité

Cette transparence est réalisée au moyen d'une politique de vie privée (privacy policy).

Cette politique doit être affichée de manière à être facilement accessible sur le site Internet, généralement en bas de page.

Elle doit détailler différents points importants comme :



Bannière de cookies

Lors de la première visite sur le site, une bannière de cookies doit informer les visiteurs de l'utilisation de cookies et leur permettre de gérer leurs préférences. L'obligation de transparence s'impose.

Les cookies non essentiels (ceux qui ne sont pas nécessaires au fonctionnement du site) doivent être désactivés par défaut et ne peuvent être activés qu'avec le consentement de l'utilisateur.

L'Autorité de Protection des Données (APD) recommande d'indiquer clairement la possibilité d'accepter, de refuser et de configurer les cookies présents sur le site Internet.