

24 sep 2015 -11:18

97 % des magasins en ligne belges respectent la législation en matière de consommation

À peine 7 PV dressés pour 266 entreprises contrôlées

Bruxelles, le 24 septembre 2015 – Il ressort d’une enquête menée auprès de 266 magasins en ligne belges que 97 % d’entre eux respectent les règles. Entre octobre 2014 et février 2015, l’Inspection économique du SPF Economie a soumis 266 magasins en ligne, actifs dans divers secteurs, à un contrôle approfondi. Seulement 7 procès-verbaux ont été transmis au parquet.

De plus en plus de belges font leurs achats en ligne

Le Baromètre de la société de l’information du SPF Economie indique que 54 % des Belges ont fait des achats en ligne en 2014 (contre 48 % seulement en 2013). Leurs commandes ou achats sont en outre majoritairement effectués auprès de vendeurs belges (pour 80 % des belges en 2014). Les produits qu’ils achètent en ligne sont généralement des vêtements (de sport), des voyages et des tickets pour des événements divers.

Objectif de la campagne

L’objectif de la démarche était de contrôler si les boutiques en ligne belges respectaient les règles générales en matière de commerce électronique et de vente à distance.

Les 266 magasins concernés sont établis en Belgique et sont actifs dans différents secteurs. L’Inspection économique a notamment contrôlé si le consommateur était correctement informé sur :

- les prix et les frais d’envoi ;
- les caractéristiques du produit ;
- le droit de rétractation ;
- les coordonnées du commerçant.

Résultats

Dans 63 % des cas, une infraction a été constatée lors du premier contrôle. Les problèmes rencontrés n’étaient cependant pas graves chez tous ces commerçants. Il s’agissait au contraire de problèmes mineurs dus à l’ignorance, par exemple l’absence de modèle de formulaire pour la révocation du produit ou du service (qui n’a été rendu obligatoire que quelques mois avant le lancement de l’enquête) ou de mention du numéro d’entreprise dans les coordonnées.

« Un avertissement a été envoyé aux magasins en ligne qui présentait un problème. La plupart d’entre eux ont rapidement effectué les corrections nécessaires. Au final, 97 % des magasins contrôlés étaient tout à fait en ordre, soit un résultat très positif. Seuls 7 magasins en ligne ont posé des difficultés », précise Chantal De Pauw, porte-parole du SPF Economie. Un procès-verbal à l’encontre de ces 7 magasins en ligne a été rédigé pour le parquet.

Pour Kris Peeters, ministre de l'Economie et des Consommateurs : *« Le consommateur peut faire ses emplettes en toute tranquillité auprès des magasins en ligne belges pour acheter, par exemple, des tickets de spectacle, des voyages, des vêtements ou encore du matériel ICT. Bien évidemment, nous continuerons à contrôler cet aspect avec l'Inspection économique et à sensibiliser les commerçants. N'ayons toutefois pas peur de le dire, les magasins en ligne belges sont un exemple. »*

SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie
City Atrium
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
Belgique
+32 2 277 51 11
<http://economie.fgov.be>

Chantal De Pauw
Porte-parole
+32 476 45 75 95
chantal.depauw@economie.fgov.be