

De Europese Commissie vraagt webshops zich in regel te stellen met het EU-recht



Uit een onderzoek door de toezichthouders (in opdracht van de Europese Commissie) dat op 31 januari gepubliceerd werd, blijkt dat een ruime meerderheid van de webwinkels de fundamentele consumentenrechten niet naleeft. Het zou om maar liefst twee op de drie webshops gaan. Dit onderzoek werd uitgevoerd door de 27 toezichthouders van de verschillende lidstaten van de EU, die in totaal een kleine 500 online winkels controleerden. De lijst van de gecontroleerde webshops werd niet vrijgegeven.

De resultaten uit deze screening stemmen overeen met de ervaringen die Sirius Legal heeft bij het bijstaan van cliënten en vakorganisaties in e-commerce. Veel webshops hebben bij de opstart van hun webshop advies nodig om zich in orde te stellen met de strenge informatieverplichtingen uit het EU consumentenrecht. Het begeleiden van webshops is bij Sirius Legal inmiddels al bijna een decennium lang onze core business. We hebben in die periode een erg lange stroom aan webshops bijgestaan vanuit onze eigen praktijk of aan een diepgravend onderzoek onderworpen in het kader van de kwaliteitscontroles die we uitvoeren voor onze partner SafeShops.be

Nieuwe CPC-Verordening die samenwerking tussen consumentenautoriteiten moet verhogen

Het onderzoek en de aankondiging van de resultaten kadert in een nieuwe CPC-verordening (Consumer Protection Cooperation), die sinds 17 januari 2020 van toepassing is en die meer bevoegdheden geeft aan consumentenautoriteiten. Zo willen ze de samenwerking tussen de Europese Commissie en lidstaten verbeteren zodat slechte praktijken tegen consumenten een halt toegeroepen kunnen worden.

De Europese consumenten-toezichthouders hebben vastgesteld dat webwinkels consumenten vaak nog onvoldoende informeren over het recht om de aankoop ongedaan te maken (herroepingsrecht) en hun recht op garantie (conformiteit). Ook worden regelmatig de non-discriminatieregels – ook wel geoblockingregels genoemd – onvoldoende nageleefd.

Herroepingsrecht

Bijna de helft van de onderzochte websites bevatte geen duidelijke informatie over de termijn waarin het product geretourneerd kan worden, namelijk veertien dagen vanaf het moment dat de consument de handelaar heeft medegedeeld dat hij de overeenkomst herroept.

Nochtans is het gevolg van het niet respecteren van deze wettelijke verplichting door de webshop dat de consument een bijkomende termijn krijg van een jaar om dit product terug te sturen. Een webshop heeft er dus alle belang bij om de informatieplicht correct te vervullen. Deze sanctie is echter te weinig bekend bij webshops waardoor deze soms (verkeerdelijk) denken voordeel te kunnen doen met het niet vermelden van de wettelijke rechten.

Geoblocking

Een vijfde van de onderzochte websites hield zich niet aan de Geoblocking verordening waardoor consumenten in staat worden gesteld om te winkelen op websites die niet in hun land van verblijf leveren, op voorwaarde dat zij hun aankoop kunnen laten leveren op een adres in het land waar de handelaar wel levert.

Oproep van de Europese Commissie

Met de publicatie van deze resultaten komt ook een oproep van de commissie naar webshops om zich in regel te stellen met deze elementaire consumentenrechten.

Daarnaast wordt ook aangekondigd dat de nationale autoriteiten diepgaande onderzoeken zullen uitvoeren naar deze onregelmatigheden en dat inbreukmakende handelaren daarna verzocht zullen worden hun websites aan te passen door indien nodig hun nationale handhavingprocedures in werking te stellen.

Webshops zorgen dus maar beter dat ze hun webshop correct inrichten en de consument correct informeren over zijn rechten.

Het correct naleven van deze verplichtingen komt uiteindelijk de consument én de ondernemer ten goede. De ondernemer kan er zo immers op vertrouwen dat zijn voorwaarden ook effectief geldig zijn en ook boetes omwille van het niet respecteren van de consumentenrechten vermijden.

Laura Walgraeve
laura@siriuslegal.be