

Vous comptez ouvrir un e-commerce ? Petits conseils



Mr. Joachim Parmentier

Avocat

j.parmentier@lexing.be

Vous avez remarqué que pendant la période de confinement, les ventes en ligne ont connu un bond ?

Vous vous dites que vous aussi, vous pourriez surfer sur la vague et ouvrir votre propre commerce en ligne (ou « e-commerce ») ? Ou bien vous voulez offrir une alternative en ligne à vos clients “physiques” ?

Le défi est motivant !

Néanmoins, il ne faut pas perdre de vue les exigences légales qui encadrent ce type de business, même si l’ouverture d’un commerce physique en implique également (nous y reviendrons prochainement).

Votre site web constitue une réelle vitrine de votre entreprise en ligne, que vous comptiez vendre des biens ou prêter des services. Il est donc primordial que celui-ci soit correctement mis en œuvre, d’un point de vue marketing mais aussi d’un point de vue légal.

Naturellement, il faut veiller à ce que votre dénomination et votre nom de domaine vous démarquent de vos concurrents. Nous consacrerons une prochaine news à cette question.

Concentrons-nous ici sur le cadre légal à respecter pour proposer des ventes ou services en ligne.

Des règles bien spécifiques s’appliquent aux consommateurs. D’autres obligations concernent tant les transactions B2C que B2B.

Obligation d’information générale

Le client doit obtenir toutes les informations relatives au vendeur. Il doit en effet pouvoir savoir et

identifier la personne (physique ou morale) avec qui il contracte.

En pratique, vous pouvez indiquer toutes vos coordonnées dans une rubrique « contact » sur votre page d'accueil. En outre, vous devez les mentionner dans vos conditions générales de vente/prestation de services.

Mentions obligatoires vis-à-vis des consommateurs

En cas de manquement de l'entreprise dans la fourniture de certaines informations, le consommateur n'est pas tenu au paiement de certains frais (frais de livraison, frais de renvoi...).

Le consommateur doit être en mesure de lire et de comprendre pleinement les principaux éléments du contrat avant de passer la commande.

A cette fin, lorsqu'un contrat prévoit une obligation de payer l'entreprise, il faut en avertir expressément le consommateur et le bouton de confirmation de la commande doit mentionner lisiblement la mention "commande avec obligation de paiement" ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté. A défaut, le consommateur n'est pas lié par le contrat !

Droit de rétractation

Enfin, il ne faut pas oublier que le client consommateur a le droit, dans les 14 jours suivant sa commande, de se rétracter. Il peut le faire, sans devoir se justifier, et sans devoir payer de frais particuliers.

Si vous ne l'informez pas de ce droit, il pourra annuler la transaction pendant 12 mois !

Et ensuite ?

La vente en ligne implique la collecte de données à caractère personnel. Le RGPD doit donc être respecté. Nous évoquerons cette question dans une prochaine news.

Notre conseil :

Ouvrir un commerce en ligne est tentant. Étendre son activité "physique" en ligne est devenu indispensable en ces temps de distanciation sociale.

Néanmoins, il ne faut pas perdre de vue que l'environnement digital est tout aussi parsemé de règles à respecter que ne l'est la traditionnelle boutique physique.

Afin de bien se conformer à ces exigences, qui protègent fortement le consommateur en ligne, et pouvoir développer son “e-commerce” en toute sérénité, n’hésitez pas à contacter notre équipe de spécialistes. Elle saura vous guider tout au long du processus en vous apportant des conseils basés sur une riche expérience.