

Acheter en ligne... et sans frontière



Guillaume Schultz

Assistant à l'Université Saint-Louis - Bruxelles

► Un nouveau Règlement européen règle la vente de biens et services en ligne.

► Le consommateur peut acheter ce qu'il veut où il veut dans l'UE. Le point.

Vous avez tenté de faire des achats sur un site étranger afin de bénéficier de meilleurs prix, mais avez été redirigé vers le site belge de la marque ? Vous avez voulu acheter sur un site danois, mais l'achat était "réservé aux Scandinaves" ? L'utilisation de votre carte bancaire belge sur un site étranger a bloqué la finalisation de la transaction ou entraîné des frais supplémentaires ?

Les multinationales segmentent ainsi leurs marchés et appliquent des conditions ou des tarifs différents en fonction de la localisation de leurs clients. De telles pratiques sont désormais bannies depuis le 3 décembre 2018, date de l'entrée en vigueur du Règlement européen 2018/302 visant à contrer le blocage géographique injustifié.

1 **Quels droits ?** Concrètement, depuis le 3 décembre 2018, tout consommateur européen peut acheter en ligne des biens et services à tout

Le professionnel n'est cependant pas tenu de livrer des biens à des clients en dehors de l'État membre pour lequel il propose habituellement une livraison.

professionnel basé dans un autre État membre de l'Union européenne dans les mêmes conditions (prix et conditions de livraison) que celui domicilié dans ledit État. Ainsi, un consommateur belge, en consultant la version espagnole du site Zalando, ne peut être redirigé automatiquement, sans son accord préalable, vers la page belge du site et peut y commander des biens comme le ferait un consommateur espagnol, et au même prix.

2 **Quels biens et services ?** Les biens et services désormais accessibles sans restriction sont :

- les biens neufs ou d'occasion vendus en ligne et livrés dans un État membre, comme les appareils électroniques, les vêtements, etc. ;
- les services numériques non protégés par des droits d'auteur, comme les services de stockage de données en cloud ou les services d'hébergement de sites web. Ainsi, en tant que consommateur belge, vous pouvez très

bien faire héberger votre site web par une société polonaise et payer le même prix que celui payé par une société polonaise ;

- les services proposés par un professionnel dans son propre pays, comme un hébergement hôtelier, une location de voiture ou encore des tickets d'entrée dans un parc d'attractions. Ainsi, une famille belge désirant visiter un parc d'attractions français et souhaitant profiter des tickets à prix réduit pour les familles, peut en bénéficier à l'identique des familles françaises.

3 **Certaines restrictions restent toutefois admissibles.** **Premièrement,** le professionnel n'est pas tenu de livrer des biens à des clients en dehors de l'État membre pour lequel il propose habituellement une livraison. Ainsi, une boutique italienne de vente de chaussures en ligne n'effectuant des livraisons qu'en Italie ou permettant le retrait dans des points

d'enlèvement situés en Italie, ne peut être contrainte de mettre en place des points d'enlèvement en Belgique afin de servir les clients belges. Ces derniers peuvent cependant retirer leurs biens eux-mêmes ou par l'intermédiaire de personnes/fournisseurs désignés aux points d'enlèvement situés en Italie.

Deuxièmement, cette nouvelle réglementation n'interdit pas à un professionnel d'appliquer des prix ou des conditions variables sur ses différents sites. Il pourra donc continuer de vendre un article plus cher sur son site belge que sur son site allemand, mais dans tous les cas, le consommateur belge ne pourra être redirigé, sans son accord, vers la version belge du site. Il se voit néanmoins offrir un choix plus vaste de produits et services et peut donc davantage comparer et faire jouer la concurrence pour obtenir les meilleurs prix.

Troisièmement, le professionnel reste libre de choisir les moyens de paiement qu'il accepte, mais il ne peut exiger une domiciliation bancaire dans son pays. Par exemple, si un professionnel hollandais accepte les cartes de crédit et les virements bancaires, il doit accepter les paiements réalisés par une carte de crédit émise dans n'importe quel pays de l'Union européenne et les virements provenant d'une banque établie dans un autre pays membre.

4 **Victime de géoblocage ?** Le consommateur peut signaler tout problème au point de contact unique pour les victimes de fraudes, tromperies, arnaques et escroqueries mis en place par le SPF économie. En cas de litige, le consommateur peut toujours solliciter l'assistance du Centre européen des consommateurs Belgique.