



**AVIS**

**CCE 2022-1821**

**Droit de rétractation dans le cadre du  
commerce électronique**

**CCE**  
Conseil Central de l'Economie  
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven  
**CRB**



DISTRIBUTION  
Commission consultative spéciale



Conseil Central de l'Economie

CCE



CONSOMMATION  
Commission consultative spéciale



**Avis**  
**Droit de rétractation dans le cadre du commerce électronique**

**Bruxelles**  
**15.07.2022**

## Saisine

Par lettre du 28 avril 2022, la commission de l'Économie, de la Protection des Consommateurs et de l'Agenda numérique a saisi le Conseil central de l'Économie (CCE), la Commission consultative spéciale (CCS) Distribution et la Commission consultative spéciale (CCS) Consommation d'une demande d'avis sur la proposition de résolution de Mme Kathleen Verhelst Open Vld, relative à l'évolution vers un droit de rétractation durable et équilibré dans le cadre du commerce électronique. La date limite d'introduction de l'avis était le 30 mai 2022. À la demande des membres, un report a cependant été accordé jusqu'au 15 juillet 2022.

Les sous-commissions Commerce électronique (CCE) et Pratiques du commerce (CCS Consommation) et la CCS Distribution, qui ont été chargées de préparer un projet d'avis, se sont réunies à cet effet, sous la présidence de M. Degroote, les 14 juin 2022 et 5 juillet 2022. Ont participé aux travaux : Mmes Debaes (FEB), Heuskin (UCM), Jonckheere (Unizo), Meyers (Comeos), Vanden Abeele (Agoria), Van Damme (ACV) et Van Overbeke (AV-REOC) et MM. Boghaert (ACV), Cassiers (ABVV), Charles (IBPT), Vanthomme (FEB) et Van Edom (Comeos).

Le projet d'avis a été soumis, le 15 juillet 2022, par voie électronique aux assemblées plénières du Conseil central de l'Économie, de la CCS Consommation et de la CCS Distribution, qui l'ont approuvé.

## Introduction

La proposition de résolution soumise pour avis contient une série de recommandations relatives à l'évolution vers un droit de rétractation durable et équilibré dans le cadre du commerce électronique.

Dans cette proposition de résolution, il est souligné en premier lieu qu'une approche européenne prévaut, afin d'instaurer des conditions de concurrence équitables au niveau européen et parce que le droit de rétractation trouve son origine dans le droit européen de la consommation. Ainsi, la présente proposition de résolution invite le gouvernement fédéral à soulever au niveau de l'UE la question de la durabilité du commerce électronique B2C et du droit de rétractation en particulier. De la sorte, la proposition vise à plaider, à la lumière du nouvel agenda des consommateurs de l'UE, en faveur d'un droit de rétractation plus durable, d'une politique de retour plus stricte et d'une plus grande transparence dans la chaîne logistique afin de sensibiliser davantage les consommateurs.

Concrètement, cela signifie, entre autres, que le droit européen de la consommation devrait indiquer explicitement que les consommateurs doivent exercer leur droit de rétractation de bonne foi, ce qui permettrait d'intervenir plus facilement contre l'abus du droit de rétractation lors des retours gratuits de marchandises.

Dans ce contexte, la proposition de résolution préconise d'ajouter ce qui suit à la liste des exceptions au droit de rétractation figurant à l'article 16 de la directive droits des consommateurs<sup>1</sup> : « *la fourniture de biens que le consommateur a manipulés, durant le délai de rétractation, plus que de besoin pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens* ». Ainsi, le consommateur ne pourrait plus renvoyer de tels biens utilisés. Cela doit aller de pair avec l'obligation pour le détaillant en ligne d'informer le consommateur.

En outre, la proposition de résolution plaide pour que les retours soient payants pour les consommateurs, les frais de retour ne pouvant donc désormais plus être payés pour le consommateur par les détaillants en ligne.

---

<sup>1</sup>Directive 2011/83/UE

Enfin, la proposition de résolution indique que des mesures supplémentaires et d'accompagnement, qui ne relèvent pas du droit européen de la consommation mais qui peuvent réduire le nombre de retours, sont nécessaires. Il est fait référence à une indication de taille uniforme pour les vêtements en Europe, tout en continuant à miser sur l'installation de points de dépôt et d'enlèvement locaux en Belgique et en œuvrant au développement d'un outil public unique destiné à cartographier l'impact écologique de la livraison et du retour éventuel des biens commandés en ligne

## AVIS

Avec cet avis, les membres souhaitent surtout se concentrer sur le développement d'un modèle commercial d'e-commerce durable, social et écologique. Cette ambition est également le fil conducteur de tous les avis<sup>2</sup> concernant le commerce électronique des membres.

### 1. Description de la problématique

La directive Droits des consommateurs donne aux consommateurs le droit de retourner sans motif les biens achetés en ligne dans les 14 jours suivant la réception. Les membres soutiennent ce droit de rétractation et le considèrent comme un élément indiscutablement essentiel et indispensable de la protection des consommateurs. Néanmoins, ils regrettent que, dans certains cas, il y ait abus du droit de rétractation (par exemple, retour de biens endommagés ou utilisés, commandes multiples d'un même produit dans des modèles ou des couleurs différents afin de retourner tous les articles sauf un après un test d'utilisation...).

En pratique, les membres constatent qu'un groupe important d'entreprises de commerce électronique appliquent une politique de retour "gratuit" pour des raisons commerciales, malgré le fait que la directive Droits des consommateurs autorise les entreprises de commerce électronique à facturer les retours directement au consommateur, cf. article 14 : « *Le consommateur supporte uniquement les coûts directs engendrés par le renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur qu'il doit les prendre en charge...* ». De cette manière, la majorité des consommateurs qui exercent leur droit de rétractation de manière équitable supportent également une partie du coût des pratiques de retour excessives d'un groupe déterminé de consommateurs. En outre, un retour implique également un coût économique pour le commerçant. Les retours gratuits ont un impact sur la rentabilité des entreprises de commerce électronique et cela pèse le plus sur les petits acteurs du commerce électronique. En raison des plus petits volumes de livraisons et de retours, les petits commerçants ne peuvent en outre que négocier de moins bonnes conditions avec les sociétés de vente par correspondance.

En plus d'un coût économique, ces pratiques de retour ont également un coût écologique et social. Dans ce contexte, les membres constatent que ces abus vont à l'encontre de la poursuite d'un modèle commercial durable pour le commerce électronique et la logistique. C'est pourquoi, selon les membres, un équilibre sain doit être recherché entre un modèle de commerce électronique durable et une protection adéquate des consommateurs.

---

<sup>2</sup> [Avis](#) « Agenda de la durabilité pour l'e-commerce et la logistique belges » (CCE 2022-1130), [Avis](#) « Nécessité d'une politique coordonnée pour une logistique de l'e-commerce et un last mile durables » (CCE 2021-1970) et [avis](#) « Œuvrer pour une logistique de l'e-commerce et un last mile durables » (CCE 2019-2545).

## 2. Durabilité sociale, écologique et économique

Selon les membres, un modèle commercial de commerce électronique durable comprend un volet social, un volet écologique et un volet économique. En tenant compte de ces trois volets, les livraisons et les retours doivent être organisés de manière aussi durable que possible. Les livraisons inutiles (par exemple, les tentatives de livraison multiples en cas de livraison infructueuse) et les retours inutiles doivent être évités autant que possible. Avec ce message, les membres se rallient pleinement aux avis du CCE sur le commerce électronique (logistique) durable, émis précédemment<sup>3</sup>.

Certaines formes de livraison et de retour, et en particulier les livraisons et retours gratuits, peuvent également mettre sous pression un modèle commercial durable pour le commerce électronique. Les membres pensent dans ce contexte aux abus du droit de rétractation mentionnés ci-dessus dans le cas d'une politique de retour gratuit. Ces pratiques de retour excessives doivent être évitées autant que possible. Ainsi, les membres se rallient à l'esprit de la présente proposition de résolution.

Selon les membres, un modèle de commerce électronique durable, avec une attention particulière pour la durabilité sociale sectorielle, contribue à des conditions de concurrence équitables et à une meilleure e-logistique.

## 3. Trois leviers

Selon les membres, il existe trois leviers qui peuvent jouer un rôle clé dans le cadre d'un modèle de commerce électronique durable et d'un droit de rétractation durable. Les deux premiers leviers font partie des *"mesures complémentaires et d'accompagnement visant à réduire le nombre de retours et leur impact environnemental"*. Le troisième et dernier levier concerne le droit européen de la consommation.

### 3.1 Organisation du commerce électronique (logistique)

Les membres renvoient dans ce contexte à l'avis « Nécessité d'une politique coordonnée pour une logistique de l'e-commerce et un last mile durables<sup>4</sup> » qui propose une politique à trois volets comme fil conducteur afin de réaliser une logistique de l'e-commerce et un last mile durables.

Ces trois volets sont :

- des modes de transport plus durables pour les livraisons et les retours de produits, notamment via des modes de livraison sans émissions, des vélos cargo... ;
- l'optimisation des livraisons et des retours par la coopération et le regroupement des flux logistiques, par exemple dans des centres de distribution et des points de transbordement ;
- et le transfert des livraisons et retours vers des points de retrait ou points de collecte, auxquels une attention particulière est accordée dans la présente proposition de résolution.

Pour donner forme à une logistique de l'e-commerce et un last mile durables, les différents niveaux de pouvoir dans notre pays peuvent utiliser ces trois groupes d'instruments qui peuvent être mis en œuvre séparément ou de manière combinée.

---

<sup>3</sup> [Avis](#) « Agenda de la durabilité pour l'e-commerce et la logistique belges » (CCE 2022-1130), [Avis](#) « Nécessité d'une politique coordonnée pour une logistique de l'e-commerce et un last mile durables » (CCE 2021-1970) et [avis](#) « Œuvrer pour une logistique de l'e-commerce et un last mile durables » (CCE 2019-2545).

<sup>4</sup> [Avis](#) « Nécessité d'une politique coordonnée pour une logistique de l'e-commerce et un last mile durables » (CCE 2021-1970)

### **3.2 Information, transparence et sensibilisation**

Afin de sensibiliser les consommateurs à faire des choix de livraison durable, les trois volets doivent idéalement être combinés à une mesure favorisant la transparence. Les membres soutiennent la recommandation formulée dans la présente proposition « Qui plus est, l'élaboration d'un outil unique neutre des autorités au niveau de l'UE ou au niveau belge cartographiant l'impact écologique de la livraison et d'un retour éventuel pourra faire davantage prendre conscience au consommateur de l'impact écologique du commerce électronique et des retours. » Les membres renvoient dans ce contexte à l'avis « Nécessité d'une politique coordonnée pour une logistique de l'e-commerce et un last mile durables<sup>5</sup> » où un outil web au moment du règlement d'un achat en ligne est présenté comme une mesure de transparence possible.

Les membres sont convaincus qu'un outil web au moment du règlement d'un achat en ligne avec une indication visuelle des options de livraison et de retour les plus durables (par exemple, un délai de livraison prolongé ou un retour via un point de collecte, à condition que le consommateur se rende au point de collecte de manière durable), est un instrument adapté pour sensibiliser le consommateur à ses choix et le convaincre efficacement de faire un choix durable. Une enquête auprès des consommateurs commandée par Comeos montre également que cette mesure de transparence bénéficie d'un large soutien. En outre, un outil web peut fournir aux entreprises de commerce électronique un meilleur aperçu de l'impact social de leurs flux logistiques afin de les rendre plus efficaces et durables.

Dans ce contexte, les membres font référence à l'accord de coopération entre Comeos et VUB-MOBI en vue de développer un outil web qui calculera l'impact social (CO<sub>2</sub>, qualité de l'air, congestion, sécurité routière, impact sur les infrastructures) des différentes options en matière de livraison et de retour des consommateurs et des flux logistiques des entreprises de commerce électronique, et qui en calculera également un prix social. Cet outil web répond donc à une augmentation de la prise de conscience du consommateur et du commerçant.

Afin de garantir la réussite de la mise en œuvre de cet outil web, le soutien du gouvernement sera nécessaire. Ainsi, les membres soulignent en premier lieu la nécessité d'un cadre réglementaire (européen) qui fixe les contours juridiques de cette mesure et garantit une mise en œuvre uniforme afin de préserver des conditions de concurrence équitables entre les différents acteurs économiques. Deuxièmement, les membres soulignent l'importance d'une incitation fiscale ou financière pour la poursuite du développement de cet outil web.

Outre un outil web, d'autres mesures de promotion de la transparence peuvent également contribuer à rendre le commerce électronique plus durable et à réduire les retours "inutiles" en particulier. Dans ce contexte, les membres approuvent la proposition de la présente résolution concernant une indication de taille uniforme pour les vêtements en Europe.

En outre, les membres s'inspirent de la vignette de retour introduite aux Pays-Bas en 2021<sup>6</sup>. La vignette de retour vise à sensibiliser les consommateurs et à éviter que des articles usagés ou endommagés ne soient renvoyés. Cet outil offre une réponse aux nombreux abus de la politique de retour des consommateurs. Les membres sont convaincus que, dans ce contexte, la vignette de retour peut être un instrument puissant dans la lutte contre cet abus.

---

<sup>5</sup> Avis « Nécessité d'une politique coordonnée pour une logistique de l'e-commerce et un last mile durables » (CCE 2021-1970)

<sup>6</sup> Source : <https://www.retourvignet.com/>

### 3.3 Législation

#### 3.3.1 L'introduction d'une exception au droit de rétractation

Le présent projet de résolution souhaite « plaider au niveau de l'Union européenne, compte tenu du nouvel agenda du consommateur<sup>7</sup> de l'Union européenne, du Pacte vert pour l'Europe<sup>8</sup> et du plan d'action européen pour une économie circulaire<sup>9</sup>, en faveur de l'ajout de «la fourniture de biens que le consommateur a manipulés, durant le délai de rétractation, plus que de besoin pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens à la liste des exceptions au droit de rétractation prévu à l'article 16 de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs<sup>10</sup>, afin que le consommateur ne puisse plus retourner ces biens utilisés. Il conviendra d'instaurer parallèlement l'obligation, pour le détaillant en ligne, d'en informer le consommateur. »

Les membres constatent que la Commission européenne, déjà en 2018 dans sa proposition de directive concernant une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs de l'UE, avait initialement l'intention d'exclure du droit de rétractation en tant que catégorie les biens que le consommateur avait utilisés plus que nécessaire pour les essayer et de les reprendre dans la liste des exceptions au droit de rétractation de l'article 16 de la directive 2011/83/UE. Cette proposition de la Commission européenne n'a finalement pas été retenue.

Les membres reconnaissent que l'obligation de reprendre les marchandises qui n'ont pas été essayées correctement et qui ont perdu leur valeur crée des problèmes considérables pour les commerçants, puisqu'ils sont obligés de revendre (éventuellement à un prix réduit) ou de détruire ces marchandises qui ont perdu leur valeur. La reprise de tels biens influence la compétitivité des entreprises et n'est pas conforme au nouvel agenda du consommateur, au Pacte vert pour l'Europe et au plan d'action européen pour une économie circulaire, qui visent notamment à améliorer la durabilité des produits et à interdire la destruction des biens durables invendus.

Par conséquent, les membres soutiennent la proposition selon laquelle le consommateur ne peut pas exercer son droit de rétractation s'il a manipulé le bien plus que de besoin pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens. Les membres sont conscients que cette description peut donner lieu à des problèmes d'interprétation en pratique. Si nécessaire, la jurisprudence de la Cour de Justice peut donner plus de substance à cette disposition. Afin d'éviter ces problèmes d'interprétation et une éventuelle insécurité juridique, les membres se réfèrent au principe de la Vignette de retour aux Pays-Bas comme l'un des instruments possibles pour appliquer cette disposition de manière objective.

---

<sup>7</sup> [COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL Nouvel agenda du consommateur visant à renforcer la résilience des consommateurs en vue d'une reprise durable COM/2020/696 final.](#)

<sup>8</sup> [COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL EUROPÉEN, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ DES RÉGIONS, Le pacte vert pour l'Europe, COM/2019/640 final.](#)

<sup>9</sup> [COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL EUROPÉEN, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ DES RÉGIONS Un nouveau plan d'action pour une économie circulaire Pour une Europe plus propre et plus compétitive.](#)

<sup>10</sup> [Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la Directive 93/13/CEE du Conseil et la Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la Directive 85/577/CEE du Conseil et la Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.](#)

### **3.3.2 Une approche européenne pour des conditions de concurrence équitables**

Les membres tiennent à souligner qu'il est nécessaire que toutes les mesures concernant le droit de rétractation soient prises au niveau européen afin que les entreprises belges ne soient pas désavantagées sur le plan de la concurrence par rapport aux autres entreprises européennes. Ils constatent donc avec satisfaction que la présente proposition de résolution plaide pour une approche européenne du droit de rétractation, afin de créer des conditions de concurrence équitables aux niveaux belge et européen.

Dans ce cadre, les membres appellent les décideurs politiques à placer la question ci-dessus en tête de l'agenda européen, et plus particulièrement à l'occasion de la présidence belge de l'UE au premier semestre 2024.

Les membres émettent l'avis ci-dessus, sans préjudice de leurs positions respectives sur des aspects partiels de la proposition de résolution (par exemple, sur les retours gratuits), aspects qui ne sont pas mentionnés dans cet avis. Dans ce contexte, les membres souhaitent faire référence aux éventuels avis individuels qu'ils ont transmis à la Commission parlementaire.