

**be commerce.be**



**Code de  
conduite du  
Label de Qualité  
BeCommerce  
pour la Vente à  
Distance**

January 1

**2013**

Le Code de conduite du label de qualité BeCommerce a pour objectif de poser les principes de base à respecter pour donner les garanties nécessaires au consommateur, permettant d'établir l'indispensable relation de confiance entre vendeurs et acheteurs dans le domaine de la vente à distance et du marketing direct correspondant.





Le Code de conduite du label de qualité BeCommerce a pour objectif de poser les principes de base à respecter pour donner les garanties nécessaires au consommateur, permettant d'établir l'indispensable relation de confiance entre vendeurs et acheteurs dans le domaine de la vente à distance et du marketing direct correspondant. Il ne prétend donc pas couvrir l'intégralité des règles applicables dans les relations entre les vendeurs de biens ou de services et les consommateurs.

Il n'entend pas non plus se substituer à certaines règles sectorielles qui demeurent bien entendu applicables. Le présent Code contient donc les règles minimales à observer pour bénéficier du Label

BeCommerce, sans se substituer à la loi. Certaines de ces règles sont autorégulatoires et complémentaires aux lois existantes.

## **Article 1 – Attribution du Label BeCommerce**

L'asbl BeCommerce est propriétaire du label de qualité BeCommerce (ci-après dénommé « le label »).

Ce label est mis à disposition de tout vendeur à distance (quel que soient les canaux de vente qu'il utilise) membre de l'asbl BeCommerce ou de toute association agréée par le Comité du Contentieux de BeCommerce, à condition:

- qu'il respecte strictement le présent code de conduite du label de qualité BeCommerce, ainsi que le Règlement de certification BeCommerce, et qu'à cette fin, il s'y engage par écrit;
- que son attribution, ou la confirmation de son attribution, selon le cas, ait fait l'objet soit d'une décision positive du Comité du Contentieux, et, le cas échéant, d'une décision positive de l'arbitre, désigné conformément au règlement CEPINA, statuant en degré d'appel, faisant application de la loi belge, le siège de la procédure étant Bruxelles, la langue de l'arbitrage étant le néerlandais ou le français, au choix du membre :
  - soit sur proposition de l'organisme tiers indépendant, mandaté à cet effet par le Comité du Contentieux de BeCommerce pour effectuer la première certification ou la certification de contrôle, selon le cas, prévue par le Règlement de certification BeCommerce;
  - soit après signature par l'entreprise concernée d'une déclaration sur l'honneur, approuvée par l'organisme indépendant de contrôle, mandaté à cet effet par le Comité du Contentieux de BeCommerce pour effectuer la première certification en question, suivant laquelle l'entreprise en question s'engage à obtenir, endéans les 3 mois, une confirmation de ladite décision, sur proposition de l'organisme tiers indépendant, mandaté à cet effet par le Bureau del'ABMD; l'absence d'une telle confirmation entraîne automatiquement le retrait du droit d'utilisation du label.
- qu'il adhère à l'asbl BeCommerce et reste membre, en payant annuellement la cotisation, tant qu'il souhaite utiliser le label. Le montant de la cotisation est fixé annuellement par le Comité du Contentieux de BeCommerce.



- qu'il participe financièrement à concurrence d'un montant spécifique, fixé annuellement par le Comité du Contentieux, pour la certification. Le paiement sera effectué auprès de l'asbl BeCommerce, avant que la certification n'ait lieu.
- qu'il comprend que la procédure de recertification du Label BeCommerce se fera tous les deux ans.

Le label peut uniquement être attribué à une entreprise qui vend des produits ou des services à distance à des consommateurs en Belgique (B-to-C).

Ce label de qualité peut être apposé dans toute forme de communication à l'attention des consommateurs, moyennant respect de la charte graphique mise à disposition dès que le label a été attribué.

Le label de qualité BeCommerce est attribué aux membres qui en font la demande explicite et qui s'engagent par écrit à respecter les conditions d'octroi et d'utilisation. Afin de pouvoir (continuer à) adhérer à BeCommerce, une société avec une activité de vente à distance B-to-C doit s'engager à obtenir le label de qualité BeCommerce endéans les 2 années qui suivent la date d'acceptation de l'adhérence.

## Article 2: Règles liées au label

### 2.1. EXIGENCES LIEES A L'INFORMATION

#### 2.1.1. Informations sur l'entreprise

Lors de l'offre en vente à distance, l'acheteur doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, notamment des éléments suivants relatifs au vendeur:

- La raison sociale du vendeur.
- L'adresse géographique du siège d'exploitation du vendeur.
- Le numéro d'entreprise du vendeur.
- Les coordonnées de contact (téléphone, fax ou e-mail) du service clients du vendeur.
- Les jours et heures d'ouverture du service de vente.

#### 2.1.2. Informations sur les produits ou services

Lors de l'offre en vente à distance, l'acheteur doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, notamment des éléments suivants relatifs aux produits ou services:

- La description précise de chaque produit ou service.
- Le prix unitaire tout inclus en EUR de chaque produit ou service.
- Le montant d'une éventuelle participation aux frais d'envoi.



- Le délai maximal de livraison et/ou d'exécution pour chaque produit ou service.
- Les autres conditions de livraison des produits et services (mode, lieu, modalités).
- La durée de validité de l'offre et des prix promotionnels.
- L'indication du site internet vers lequel l'acheteur est, le cas échéant, redirigé par le vendeur.

### **2.1.3. Informations sur la protection de la vie privée**

Lors de la collecte des données à caractère personnel par le vendeur au sujet de la personne concernée, celle-ci doit être informée sans équivoque, de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, notamment des éléments suivants concernant la protection de ses données à caractère personnel:

- Les mesures prises par le vendeur pour garantir la confidentialité des données personnelles.
- Les modalités d'accès et de rectification par la personne concernée de ses données à caractère personnel.
- Les coordonnées du responsable du traitement des données à caractères personnel.
- Les informations nécessaires et obligatoires pour permettre l'enregistrement de la commande.
- Le caractère facultatif de la communication des données qui ne sont pas strictement nécessaires (étant entendu que seules peuvent être collectées les données adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont obtenues).
- La communication ou non des données à des tiers, avec, dans l'affirmative, une sollicitation de l'accord explicite de la personne concernée sur une telle communication. En cas de communication autorisée de ces données, le vendeur informe la personne concernée de son droit de s'opposer gratuitement et sans justification à cette communication.

Les messages promotionnels peuvent être envoyés par courrier électronique dans le respect de la loi.

### **2.1.4. Informations sur les méthodes de paiement**

Lors de l'offre en vente à distance, l'acheteur doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, des éléments suivants relatifs au paiement:

- Les mesures mises en place et visant à assurer la sécurisation des paiements.
- Le recours éventuel à un prestataire externe.

Concernant la sécurisation du processus de paiement on line, le vendeur appliquera les normes PCI en vigueur ou travaillera avec un service provider de paiement on line qui est certifié PCI.

### **2.1.5. Informations sur les conditions générales de vente**

Lors de l'offre en vente à distance, l'acheteur doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, des conditions générales du vendeur. Ces conditions générales de vente doivent être facilement consultables. Le vendeur s'engage à y faire figurer au moins les éléments suivants:

- La zone géographique de l'offre et les éventuelles limites.



- La mention claire du droit de renonciation de minimum quatorze jours calendrier ou, en cas d'exception légale, de l'absence d'un tel droit.
- La durée minimale du contrat en cas de fourniture durable d'un produit ou service (par exemple dans le cadre d'un abonnement).
- Les conditions de résiliation en cas de fourniture durable d'un produit ou service (par exemple dans le cadre d'un abonnement).

## 2.2. EXIGENCES LIEES A LA TRANSACTION

### 2.2.1. Processus de commande

Le vendeur s'engage à respecter les règles suivantes relatives au processus de commande:

- Le choix des produits ou services ne suffit pas pour valider définitivement une commande.
- En cas de commande par Internet:
  - Avant la confirmation de la commande par le vendeur, celui-ci s'engage à communiquer à l'acheteur un récapitulatif de ses achats (détail + coût total tout inclus).
  - L'acheteur doit pouvoir modifier ou annuler la commande à tout moment tant qu'il n'a pas reçu de confirmation définitive de celle-ci par le vendeur.
  - Cette confirmation devra mentionner le délai de livraison maximal, ainsi que la faculté, en cas de dépassement de ce délai, d'annuler la commande sans frais.
- En cas de commande confirmée par internet, un accusé de réception détaillé doit être envoyé par e-mail à l'acheteur ou être disponible sur le site internet du vendeur.

Si le vendeur utilise plusieurs langues, l'acheteur aura le choix de l'une de ces langues pour sa commande. Une fois ce choix opéré, ce dernier pourra effectuer toutes démarches ultérieures dans cette même langue.

### 2.2.2. Exécution de la commande

Le vendeur s'engage à respecter les règles suivantes relatives à l'exécution de la commande:

- Au moment de la commande des produits ou services par l'acheteur, le vendeur doit informer l'acheteur du délai maximal de livraison de sa commande.
- En cas de retard par rapport au délai annoncé, le vendeur s'engage à en informer l'acheteur au plus tard à l'expiration du délai initial annoncé.
- Le vendeur s'engage à livrer un produit ou un service conforme à ce que l'acheteur a commandé.
- Sauf dans le cas de produits ou services personnalisés, toute commande qui n'a pas encore été expédiée peut être annulée à tout moment par l'acheteur. Dans ce cas, le vendeur s'engage à rembourser celle-ci dans les plus brefs délais à l'acheteur si celui-ci en a déjà effectué le paiement.

### 2.2.3. Service après-vente

L'acheteur doit recevoir par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, au minimum les informations suivantes relatives au service après vente:



- Les coordonnées de contact du service clients.
- Les modalités d'exercice du droit de renonciation.
- Les modalités de résiliation en cas de fourniture durable d'un produit ou d'un service (par exemple dans le cadre d'un abonnement).
- La procédure à suivre en cas de livraison d'un produit non-conforme à la commande.
- La procédure à suivre en cas de livraison d'un produit défectueux.
- Les mentions prévues par la loi du 1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation

#### **2.2.4. Réclamations et règlement de litiges**

Le vendeur s'engage à respecter les règles suivantes relatives au règlement de litiges:

- Toute procédure de réclamation doit être clairement expliquée à l'acheteur.
- Le vendeur prévoit une procédure de réclamation en ligne dans laquelle l'acheteur est informé dans les 5 jours ouvrables du délai dans lequel il recevra de la part du vendeur une proposition de solution au litige.
- Le vendeur privilégie le règlement à l'amiable des éventuelles réclamations.
- Le vendeur accepte l'intervention du Comité du Contentieux (ou le Conseil d'administration) pour tout ce qui concerne le label BeCommerce.
- Le droit belge est le seul applicable en cas de litige.

#### **2.2.5. Protection des mineurs**

Le vendeur s'engage à ne pas inciter les mineurs d'âge à passer commande.

### **Article 3 : Interdiction de confusion**

Le Label BeCommerce ne peut en aucun cas supplanter visuellement le logo ou la dénomination propre du vendeur, ni y être intégré.

### **Article 4 : Retrait du droit d'utilisation du Label BeCommerce**

Toute cessation pour quelque raison que ce soit de l'adhésion à BeCommerce entraîne de plein droit la cessation du droit d'utilisation du label BeCommerce.

L'utilisation du label est interdite en cas de retrait par le Comité du Contentieux (ou le Conseil d'administration), ou, en cas d'appel, par l'arbitre, désigné conformément au règlement CEPINA, statuant en degré d'appel, faisant application de la loi belge, le siège de la procédure étant Bruxelles, la langue de l'arbitrage étant le néerlandais ou le français, au choix du membre.

Sans préjudice d'une sanction décidée par le Comité du Contentieux (ou le Conseil d'administration), ou, le cas échéant, par l'arbitre, toute utilisation illicite fera l'objet de poursuites devant les juridictions civiles et/ou pénales, selon le cas.



## Article 5 : Contrôle général par le Comité de surveillance

Le Comité de surveillance est chargé d'un rôle consultatif et du contrôle stratégique de l'application de ce Code. Le Comité de surveillance n'est pas un organe exécutif, les plaintes doivent être introduites et traitées par la Commission des litiges.

Le Comité se compose de spécialistes juridiques, financiers et/ou des entreprises. Chaque membre possède une certaine spécialisation, notamment droits des consommateurs, sécurité en ligne, aspects fiscaux, aspects de l'entrepreneuriat (en ligne), etc. La désignation (individuelle) (des membres) de la Commission des litiges est effectuée par la Conseil d'administration. De ce fait, aucune approbation ou acceptation de l'Assemblée générale n'est requise.

Cette expertise mixte unique assure une cohésion et un transfert d'expérience entre les membres du Comité d'une part, mais aussi par rapport aux membres de BeCommerce (et leurs clients).

Le Comité n'a qu'un rôle consultatif, **pas un rôle d'exécutant**.

## Article 6: Contrôle de l'application du code – Plaintes – Sanctions

Le Comité du Contentieux est chargé du contrôle de l'application du présent Code, c'est à dire de constater, de juger et de sanctionner les violations du Code par les entreprises membres. La Commission des litiges n'est pas chargée de la certification individuelle de chaque membre, qui est réalisée par un tiers indépendant (à savoir : BUREAU VERITAS CERTIFICATION BELGIUM NV, Mechelsesteenweg 128-136 2018 Antwerpen, TVA-BE 0445.907.416).

Le Comité du Contentieux est compétent pour résoudre ou juger tous litiges opposant un consommateur à un membre. La désignation (individuelle) (des membres) de la Commission des litiges est réalisée par le Conseil d'administration. De ce fait, aucune approbation ou acceptation de l'Assemblée générale n'est requise.

Toute plainte doit être adressée par écrit au Comité du Contentieux. Elle doit comprendre un exposé précis des faits et être accompagnée de toutes les pièces utiles.

Le Comité du Contentieux enregistre immédiatement chaque plainte introduite et lui donne un numéro d'identification. Il accuse réception auprès du plaignant et vérifie si le dossier est complet. Le cas échéant, le plaignant est invité à fournir de plus amples renseignements concernant sa plainte. Le Comité du Contentieux transmet les éléments du dossier à l'entreprise concernée.

L'entreprise mise en cause fournit les renseignements suivants, dans le délai précisé par le Comité du Contentieux :

- la réponse donnée par l'entreprise au plaignant,
- le ou les messages complets, qui fait (font) l'objet de la plainte,
- la présentation par écrit des arguments de défense.



Si l'entreprise défenderesse le souhaite ou si le Comité du Contentieux le juge utile, l'entreprise défenderesse est invitée à présenter personnellement sa défense devant le Comité du Contentieux. Celui-ci analyse ensuite à huis clos la plainte, après avoir pris connaissance des pièces du dossier.

A défaut de collaboration dans l'instruction du dossier, l'entreprise mise en cause s'expose aux sanctions prévues ci-dessous.

Si le dossier est en état d'être traité, la décision motivée du Comité du Contentieux est établie par écrit et envoyée le plus rapidement possible aux parties pour qu'elles en prennent connaissance et ce, au plus tard, dans les deux semaines de la décision.

Il ne sera communiqué aucune autre information aux parties ou à des tiers à propos du traitement d'une plainte, ni oralement, ni par téléphone.

Le Comité du Contentieux prend une des décisions suivantes:

- il déclare la plainte irrecevable ou se déclare incompétent;
- il déclare la plainte recevable mais non-fondée (décision de refus);
- il déclare la plainte recevable et fondée (traitement).

Si la plainte est déclarée fondée et/ou si le Comité du Contentieux se trouve dans l'impossibilité de statuer faute de collaboration de l'entreprise mise en cause, le Comité du Contentieux peut imposer à la partie condamnée une ou plusieurs des sanctions suivantes :

1. avertissement;
2. blâme;
3. amende – d'application immédiate ou sous conditions – avec un minimum de 1.000 euro et un maximum de 50.000 euro ;
4. suspension de la qualité de membre, avec retrait du label de reconnaissance ;
5. exclusion.

Ces sanctions peuvent être effectives ou prononcées avec sursis pour une durée de trois mois minimum à trois ans maximum.

Toute sanction comporte également un avis à l'entreprise ou l'organisation contre laquelle la plainte a été introduite, lui signifiant qu'elle doit dorénavant s'abstenir de la pratique qui a fait l'objet de la plainte.

Dans les quinze jours après la réception de la notification de la décision, chaque partie peut interjeter appel par écrit contre une décision du Comité du Contentieux. L'appel introduit possède un effet suspensif.

La notification de la décision du Comité du Contentieux est présumée être reçue par les parties concernées 5 jours ouvrables après son envoi recommandé par le Comité du Contentieux.





Si un membre interjette appel, il devra verser en même temps et à titre de caution, une somme de 2.000 euro ; si c'est un consommateur qui interjette appel, il verse une caution de 150 euro. Si le recours est déclaré fondé, cette somme est remboursée à la partie concernée

Lorsque les sanctions visées sous 1 à 3 sont prononcées, l'appel sera traité par un arbitre, désigné conformément au règlement CEPINA, faisant application de la loi belge, le siège de la procédure étant Bruxelles, la langue de l'arbitrage étant le néerlandais ou le français, au choix du membre.

Lorsque les sanctions visées sous 4 à 5 sont prononcées, l'appel ne pourra être interjeté que devant les juridictions ordinaires.

### **Article 7 : Révision du présent Code**

Les dispositions du présent code peuvent être modifiées à tout moment par l'assemblée générale de BeCommerce, moyennant information préalable des utilisateurs du label.

### **Article 8 : Respect de la loi**

L'attribution du label et le respect du présent Code ne dispensent aucunement les utilisateurs du label, du respect de la réglementation en vigueur en matière de vente à distance ainsi que des réglementations sectorielles éventuelles.