



E-commerce Europe interpelle les autorités européennes au sujet de la transposition de la directive Droits des consommateurs

Alors que la date limite de transposition de la directive Droits des consommateurs arrive à échéance dans un an, E-commerce Europe et ses membres viennent d'écrire aux autorités communautaires afin de leur faire part de leurs préoccupations au sujet de la mise en œuvre de certaines mesures qui impacteront sérieusement l'activité de nombreux sites e-commerce en Europe.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE - 31 Octobre 2012

E-commerce Europe, l'association européenne représentative des professionnels du e-commerce vient d'écrire aux autorités européennes afin de leur faire part de la préoccupation de ses membres concernant la transposition de la directive Droits des consommateurs.

E-commerce Europe a souhaité plus particulièrement alerter la Commission et le Parlement européen sur les dispositions suivantes de la directive : d'une part, l'obligation de rembourser le consommateur dès la notification du droit de rétractation et d'autre part, le point de départ du délai de rétractation en cas d'une commande de plusieurs produits.

E-commerce Europe demande à la Commission européenne et aux États membres de prendre en compte rapidement ces inquiétudes et d'adapter le texte européen en conséquence lors de sa transposition.

E-commerce Europe reconnaît que la protection des consommateurs et la confiance sont des éléments essentiels pour favoriser la croissance du secteur.

Toutefois, les mesures prises dans ce domaine, doivent reposer sur une approche équilibrée afin d'assurer le juste équilibre entre les garanties de protection du consommateur et la réalité économique du secteur.

E-commerce Europe souhaite dénoncer deux dispositions de la directive Droits des consommateurs qui remettent en cause cet équilibre et font peser des contraintes inutiles sur les sites de e-commerce.

La première disposition qui soulève des inquiétudes chez les e-commerçants est celle qui oblige le commerçant à rembourser les produits déjà livrés au consommateur, avant même que ce dernier les ait renvoyés. Cette règle, injuste pour les professionnels, nuira à la croissance du e-commerce en Europe.

E-commerce Europe suggère donc que l'interprétation de la disposition se fasse de manière équilibrée et qu'il soit reconnu la nécessité d'une possibilité de vérification des produits retournés avant de procéder au remboursement du consommateur.

La deuxième disposition concerne le point du départ du délai de rétractation lorsqu'un client a effectué une commande de plusieurs produits distincts. La directive prévoit que le délai débute seulement après la livraison du dernier colis.

Or, cela est tout à fait illogique de regrouper ces produits commandés en une fois, car il s'agit ici de produits distincts les uns des autres, et non d'une commande d'un produit composé de plusieurs lots.

Ces deux dispositions de la directive sont contreproductives ; elles vont d'ailleurs à l'encontre des récentes communications de la Commission européenne relatives à l'Acte pour le marché unique II, qui précisait que l'économie numérique allait jouer un rôle essentiel en aidant l'Europe à sortir de la crise, même si 35% des internautes n'achètent pas en ligne en raison de problèmes de paiement. Le secteur du commerce électronique connaît une croissance malgré la période actuelle de crise économique. Il représente un secteur clé de l'économie européenne qui ne doit pas être affaibli.

E-commerce Europe soutient l'Union européenne qui joue un rôle clé pour l'économie numérique afin d'aider l'Europe à sortir de la crise, comme indiqué dans l'Acte du marché unique II et qui compte sur un doublement du secteur e-commerce en Europe d'ici 2015.

Par conséquent, E-commerce Europe appelle l'Union européenne à reconsidérer rapidement ces deux dispositions contenues dans la directive Droits des consommateurs. Il invite également les 27 États membres de l'Union européenne à prendre en compte ces réelles préoccupations opérationnelles des professionnels, lors de la transposition de cette directive dans leurs législations nationales.

Au sujet d'E-commerce Europe

E-commerce Europe représente les e-commerçants européens. Fondée par des fédérations européennes représentatives, sa mission est de promouvoir et de protéger les intérêts de la profession.

Site internet : <http://www.ecommerce-europe.eu>

Les membres fondateurs : les fédérations nationales professionnelles

Belgique, Becommerce, www.becommerce.be

Finlande, KAUPPA.FI

Danemark, FDIH, www.fdi.dk

France, FEVAD, www.fevad.com

Italie, Netcomm, www.consorzionetcomm.it

Pays-Bas, Thuiswinkel.org, www.thuiswinkel.org

Norvège, Distansehandel Norge, www.distansehandel.no

Suède, Svensk Distanshandel, www.distanshandel.se

Les premiers "Business partners":

GfK Group (Germany)

Grupa Allegro SP.zo.o (Poland)

Hybris software (Germany)

Norwegian Post (Norway)

Ogone Payment Solutions (Belgium)

Spring Global Mail (The Netherlands)

Symantec (United Kingdom)

TNT Post (The Netherlands)

Coordonnées :

Ecommerce Europe

Rue d'Accolay 15 box 6

B-1000 Brussels
Belgium
Twitter: @Ecommerce_eu

Contact presse:

Wytze Russchen
Tel. Office: +32 (0) 2 502 31 34
Fax: +32 (0) 2 514 37 22
Email: info@ecommerce-europe.eu