

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

5 mai 2023

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**relative à l'évolution vers un droit
de rétractation durable et équilibré
dans le cadre du commerce électronique**

Texte adopté

par la commission
de l'Économie,
de la Protection des consommateurs
et de l'Agenda numérique

Voir:

Doc 55 **2335/ (2021/2022)**:

- 001: Proposition de résolution de Mme Verhelst.
- 002: Amendements.
- 003: Rapport.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

5 mei 2023

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende de evolutie naar een duurzaam en
evenwichtig herroepingsrecht
in het kader van e-commerce**

Tekst aangenomen

door de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitale Agenda

Zie:

Doc 55 **2335/ (2021/2022)**:

- 001: Voorstel van resolutie van mevrouw Verhelst.
- 002: Amendementen.
- 003: Verslag.

09461

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
Les Engagés	: Les Engagés
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurig papier)

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant que le commerce électronique s'est considérablement développé au cours des dernières années, que la pandémie de COVID-19 n'a fait que renforcer cette tendance et que l'on s'attend à ce que cet essor se poursuive dans les années à venir et à ce que les consommateurs continuent à faire une plus grosse partie de leurs achats en ligne;

B. considérant que les différents niveaux de pouvoir en Belgique sont confrontés au défi de rendre le commerce électronique plus durable, dès lors que la forte croissance des achats en ligne et, par conséquent, des livraisons à domicile, génère une masse de flux logistiques qui ont un impact considérable sur l'environnement; considérant en outre que les déchets liés au reconditionnement des retours ont un coût, que la durée de vie des retours vendus en seconde main est souvent plus courte et qu'une petite partie des retours est même détruite;

C. considérant la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs et l'article VI.51, § 1^{er}, alinéa 2, du Code de droit économique, qui prévoient que le consommateur supporte les coûts directs engendrés par le renvoi des biens, sauf si l'entreprise accepte de les prendre à sa charge ou si elle a omis d'informer le consommateur qu'il doit les prendre en charge;

D. considérant que, dans l'Union européenne, la plupart des boutiques en ligne ont fondé leur modèle commercial sur une politique de retours souples et gratuits qui permet aux consommateurs d'utiliser leur droit de rétractation et de renvoyer facilement et gratuitement les biens qu'ils ont achetés;

E. considérant que l'article 14 de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs n'impose pas aux commerçants en ligne l'obligation légale de couvrir les frais de renvoi des marchandises lorsque les consommateurs invoquent leur droit de rétractation, mais que ces commerçants sont de facto contraints de le faire pour des raisons commerciales, compte tenu de la très vive concurrence et par crainte d'avis négatifs de la part de consommateurs mécontents;

F. considérant que le renvoi de marchandises n'est pas gratuit et représente un coût économique pour les boutiques en ligne et le consommateur, dès lors que la grande quantité de retours, conjuguée à la rude concurrence dans le secteur du commerce électronique, exerce une pression sur la rentabilité des boutiques en ligne, ce qui peut à son tour conduire à des économies

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gezien e-commerce de afgelopen jaren sterk toegenomen is en de COVID-19-pandemie deze trend alleen maar heeft versterkt, waarbij men verwacht dat deze stijgende trend zich de komende jaren zal verderzetten en dat consumenten in de toekomst een groter deel van hun aankopen online zullen doen;

B. overwegende dat de verschillende beleidsniveaus in België voor de uitdaging staan om e-commerce te verduurzamen, nu de sterke groei van onlineaankopen en bijgevolg ook van thuisleveringen en retourzendingen een massa aan logistieke stromen op gang brengt die een aanzienlijke impact op het milieu hebben; gelet daarenboven op het feit dat het afval dat gepaard gaat met het opnieuw verpakken van retourzendingen kosten met zich brengt, dat de levensduur van retourzendingen die als "tweedehands" worden verkocht vaak korter is en dat een klein gedeelte van de retourzendingen zelfs wordt vernietigd;

C. gelet op Richtlijn 2011/83/EU van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten en artikel VI.51, § 1, tweede lid, van het Wetboek van economisch recht, die bepalen dat de consument de directe kosten draagt van het terugzenden van de goederen, tenzij de onderneming ermee instemt deze kosten te dragen of de onderneming heeft nagelaten de consument mee te delen dat deze laatste de kosten moet dragen;

D. overwegende dat in de Europese Unie de meerderheid van de e-retailers hun businessmodel hebben gebouwd op een soepel, gratis verzend- en retourbeleid, waardoor consumenten, gebruikmakend van hun herroepingsrecht, gemakkelijk en gratis hun aangekochte goederen kunnen terugsturen;

E. overwegende dat artikel 14 van Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten geen wettelijke verplichting oplegt aan onlinehandelaars om de kosten van de terugzending te dekken wanneer consumenten een beroep doen op hun herroepingsrecht, maar dat onlinehandelaars de facto gedwongen worden om de kosten van het retourneren te dekken uit commerciële overwegingen gelet op de moordende concurrentie en uit angst voor negatieve consumentenreviews;

F. gelet op het feit dat het retourneren van goederen niet gratis is en hieraan een economische kostprijs hangt voor de e-retailers en de consument; dat de grote hoeveelheid retourzendingen, in combinatie met de harde concurrentiestrijd in e-commerce, immers maken dat de winstgevendheid van de e-retailers onder druk komt te staan, wat dan weer kan leiden tot besparingen

ou à une répercussion sur les prix fixes, sans que le consommateur en ait conscience;

G. considérant qu'en plus du coût économique, du coût environnemental et de la dépréciation des marchandises renvoyées, la pratique des retours gratuits crée des conditions de concurrence inégales au détriment des boutiques et des PME locales qui tentent de mettre en place un modèle de vente en ligne rentable;

H. considérant que différentes boutiques en ligne ont demandé que l'on modifie le droit européen de la consommation et que des mesures soient prises contre les retours gratuits et l'abus du droit de rétractation;

I. considérant que, dans le nouvel agenda du consommateur de l'UE (COM/2020/696 final), la transition écologique de la politique des consommateurs est l'une des cinq priorités politiques que l'UE veut mettre en œuvre à l'horizon 2025;

J. vu le bilan de qualité du droit européen des consommateurs qui a été lancé par la Commission européenne et qui évaluera si la législation existante de l'UE en matière de protection des consommateurs, notamment la directive 2011/83/UE, peut encore garantir un niveau adéquat de protection des consommateurs dans un environnement numérique;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de prendre des initiatives afin de sensibiliser les consommateurs à l'impact écologique de la livraison et du retour éventuel des biens commandés en ligne;

2. d'aborder au niveau de l'UE la durabilisation du commerce électronique B2C des biens et du droit de rétractation en particulier en plaçant, à la lumière du nouvel agenda du consommateur de l'UE (COM/2020/696 final), pour un droit de rétractation plus durable, une politique de retour plus stricte et une transparence accrue des chaînes logistiques afin de mieux conscientiser le consommateur;

3. d'inciter la Commission européenne à élaborer des mesures visant à lutter contre les effets environnementaux des retours beaucoup trop fréquents de biens achetés en ligne;

4. de plaider au niveau de l'UE pour la mise en œuvre d'une politique européenne de lutte contre les retours gratuits afin de pouvoir créer des conditions de concurrence équitables aux niveaux belge et européen;

of een doorrekening in de vaste prijzen, zonder dat de consument zich daarvan bewust is;

G. overwegende dat afgezien van de economische kosten, de milieukosten en de waardevermindering van de teruggezonden goederen, de praktijk van gratis retourzendingen voor een ongelijk speelveld zorgt met lokale handelaars en kmo's die trachten om een rendabel onlineverkoopmodel uit te bouwen;

H. gelet op het feit dat verschillende e-retailers hebben gepleit voor wijzigingen aan het Europese consumentenrecht en om maatregelen te treffen tegen het gratis retourneren en tegen het misbruik van het herroepingsrecht;

I. overwegende dat in de nieuwe consumentenagenda van de EU (COM/2020/696 final), de groene transitie van het consumentenbeleid één van de vijf beleidsprioriteiten is waar men werk van wil maken tegen 2025;

J. rekening houdend met de geschiktheidscontrole (*fitness check*) van het Europese consumentenrecht die de Europese Commissie heeft gelanceerd en die zal evalueren of het bestaande EU-consumentenrecht, waaronder Richtlijn 2011/83/EU, nog een adequaat niveau van consumentenbescherming kan garanderen in een digitale omgeving;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. initiatieven te nemen teneinde consumenten te sensibiliseren over de ecologische impact van de levering en een eventuele retourzending van online bestelde goederen;

2. op EU-niveau de verduurzaming van b2c e-commerce van goederen en van het herroepingsrecht in het bijzonder aan te kaarten door in het licht van de nieuwe consumentenagenda van de EU (COM/2020/696 final) te pleiten voor een duurzamer herroepingsrecht, een strikter retourbeleid en meer transparantie in de logistieke keten om het bewustzijn van de consument te verhogen;

3. de Europese Commissie ertoe aan te zetten om maatregelen uit te werken om de milieueffecten van het buitensporig vaak terugsturen van online aangekochte goederen te bestrijden;

4. op EU-niveau te pleiten voor een Europese aanpak tegen het gratis retourneren opdat een gelijk speelveld kan gecreëerd worden op Belgisch en Europees vlak;

5. d'attirer, dans le cadre du bilan de qualité du droit européen des consommateurs, l'attention de la Commission européenne sur les points repris dans la présente résolution;

6. de faire de cette problématique une priorité de l'agenda européen, en particulier à l'occasion de la présidence belge du Conseil de l'UE lors du premier semestre de 2024;

7. de plaider au niveau de l'UE pour une révision du droit européen des consommateurs qui offre une base juridique aux détaillants en ligne afin de pouvoir intervenir contre les abus du droit de rétractation par les consommateurs;

8. de plaider au niveau de l'UE, compte tenu du nouvel agenda du consommateur de l'UE, du Pacte vert pour l'Europe et du plan d'action de l'UE en faveur de l'économie circulaire, pour 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 prévue à l'article 16 de la directive 2011/83/UE, afin que le consommateur ne puisse plus retourner ces biens utilisés, étant entendu que cela devra aller de pair avec une obligation d'information incombant au détaillant en ligne à l'égard du consommateur,

9. de plaider en dernier recours au niveau de l'UE pour que les retours soient payants pour les consommateurs, les frais de retour ne pouvant donc plus être payés pour le consommateur par les détaillants en ligne; le détaillant en ligne sera alors tenu de prévenir le consommateur qu'il devra supporter lui-même ces coûts;

10. de préconiser, au niveau de l'UE, l'adoption d'une série de mesures qui ne relèvent pas du droit européen de la consommation mais qui pourraient avoir pour effet de réduire le nombre de retours et de les rendre plus durables, telles qu'une indication de taille uniforme en Europe et un cadre réglementaire européen uniforme, au sein duquel les États membres pourront développer un outil en ligne destiné à répertorier les options de livraison et de retour les plus durables afin de garantir des conditions de concurrence équitables au sein de l'UE;

11. de demander la réalisation d'une étude au niveau européen sur le traitement des biens qui ne sont plus remis en vente après un retour et de plaider en faveur d'un traitement durable de ces biens;

12. de lancer, en collaboration avec les parties prenantes du secteur du commerce électronique, un projet pilote concernant l'utilisation d'une vignette de retour,

5. in het kader van de geschiktheidscontrole (*fitness check*) van het Europees consumentenrecht de in deze resolutie opgenomen verzoeken onder de aandacht te brengen van de Europese Commissie;

6. om deze problematiek hoog op de Europese agenda te plaatsen, in het bijzonder naar aanleiding van het Belgisch voorzitterschap van de Raad van de EU in de eerste helft van 2024;

7. op EU-niveau te pleiten voor een herziening van het Europees consumentenrecht dat e-retailers een juridische basis geeft om op te treden tegen misbruik van het herroepingsrecht door de consument;

8. gelet op de nieuwe consumentenagenda van de EU, op de Europese *Green Deal* en op het EU-actieplan voor de circulaire economie, op EU-niveau te pleiten voor het toevoegen van "de levering van de goederen die de consument tijdens de herroepingstermijn heeft behandeld op een wijze die verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen" aan de lijst van de uitzonderingen op het herroepingsrecht in artikel 16 van Richtlijn 2011/83/EU zodat de consument dergelijke gebruikte goederen niet meer kan terugsturen, met dien verstande dat dit hand in hand dient te gaan met een informatieverplichting vanwege de e-retailer jegens de consument;

9. in laatste instantie op EU-niveau te pleiten voor het betalend maken van retourzendingen voor de consument, waarbij e-retailers de kosten van het retourneren voor de consument dus niet meer kunnen dekken; de e-retailer dient daarbij de consument mee te delen dat de consument deze kosten zelf dient te dragen;

10. op EU-niveau te pleiten voor een aantal maatregelen die geen betrekking hebben op het Europees consumentenrecht maar die het aantal retourzendingen kunnen terugdringen en verduurzamen, zoals een Europese uniforme maataanduiding en een uniform Europees regelgevend kader waarbinnen lidstaten een webtool kunnen lanceren, die de meest duurzame leverings- en retourkeuzes in kaart brengt opdat een gelijk speelveld in de EU kan worden gevrijwaard;

11. op Europees niveau te pleiten voor een onderzoek naar de afhandeling van de goederen die na retour niet meer worden verkocht en te pleiten voor een duurzame afhandeling;

12. in samenwerking met de stakeholders uit de e-commerce sector een pilootproject te starten rond het gebruik van een retourvignet, dat reeds werd ingevoerd

qui a déjà été introduite aux Pays-Bas, et de soutenir la création d'un outil en ligne afin d'indiquer visuellement au consommateur quelle est l'option de livraison et de retour la plus durable;

13. de soutenir, en coopération avec les parties prenantes du secteur du commerce électronique et les différents niveaux de pouvoir, les initiatives prises en Belgique visant à réduire le nombre de retours et à les rendre plus durables, comme la poursuite du déploiement de points de dépôt et d'enlèvement locaux et le développement d'un outil en ligne répertoriant, lors de la finalisation d'un achat en ligne, les options de livraison et de retour les plus durables au moyen d'une indication visuelle;

14. d'inciter les entreprises à miser sur la durabilisation du dernier kilomètre en investissant dans la durabilisation des modes de transport utilisés pour les livraisons à domicile et les retours, en optimisant les livraisons et les retours via des points d'enlèvement et de dépôt et en souscrivant à des initiatives européennes et nationales, comme une indication uniforme de la taille des vêtements au niveau européen ou le déploiement de points de dépôt et d'enlèvement locaux.

in Nederland, en de oprichting van een webtool te ondersteunen om visueel aan consumenten aan te duiden wat de meest duurzame leverings- en retourkeuze is;

13. in België, in samenwerking met de stakeholders uit de e-commerce sector en de verschillende beleidsniveaus, initiatieven te ondersteunen, die het aantal retourzendingen kunnen terugdringen en verduurzamen, zoals de verdere uitbouw van lokale inzamel- en afhaalpunten en de ontwikkeling van een webtool die bij de check-out van een online aankoop met een visuele indicatie de meest duurzame leverings- en retourkeuzes in kaart brengt;

14. bedrijven te stimuleren om in te zetten op een verduurzaming van de *last-mile* door werk te maken van de verduurzaming van de transportmodi voor thuisleveringen en retours, door optimalisatie van de leveringen en retours via afhaalpunten en inzamelpunten en door in te schrijven op Europese of nationale initiatieven zoals een Europese uniforme maataanduiding of de uitrol van lokale inzamel- en afhaalpunten.