

# Le SPF Economie lance une semaine de sensibilisation à l'e-commerce

**Mieux informer les consommateurs et accompagner les entreprises face aux défis du commerce en ligne**



**Plus de trois Belges sur quatre effectuent régulièrement des achats en ligne, preuve que l'e-commerce est devenu une habitude bien ancrée. Cette évolution s'accompagne toutefois de nouveaux risques et d'un besoin accru d'information pour les consommateurs comme pour les entreprises. Plus de 9 boutiques en ligne contrôlées sur 10 étaient en effet en infraction en matière d'obligation d'information des consommateurs. Cette thématique figure par ailleurs parmi les principales demandes d'information adressées au SPF Economie. C'est pourquoi le SPF mène une campagne d'information en ligne cette semaine.**

La première édition du *Belgian Consumer Protection Overview*, publiée récemment par le SPF Economie le confirmait : en 2025, les problèmes liés aux achats et ventes en ligne constituaient à nouveau le premier motif de signalement auprès de l'Inspection économique. Plus de 8.300 plaintes concernaient notamment des boutiques en ligne frauduleuses, des produits non livrés ou encore des pièges aux abonnements.

Face à cette réalité, le SPF Economie organise, du 18 au 24 mai, une semaine de sensibilisation en ligne consacrée à l'e-commerce. L'objectif : renforcer la confiance dans les achats en ligne grâce à une meilleure information des consommateurs et un accompagnement accru des entreprises.

Pour les consommateurs, la campagne sera menée sur les réseaux sociaux ([Facebook](#) et [Instagram](#)). Elle mettra l'accent sur les droits liés aux achats en ligne, le droit de rétractation, la garantie légale et les possibilités d'information et de recours en cas de litige.

*"Les achats en ligne font désormais partie du quotidien de millions de Belges. Mais trop de consommateurs ignorent encore leurs droits, notamment lorsqu'ils souhaitent renoncer à un achat ou lorsqu'ils sont confrontés à une boutique en ligne trompeuse. Informer clairement les consommateurs reste essentiel pour garantir un commerce en ligne plus sûr et plus équitable."*

Etienne Mignolet, porte-parole du SPF Economie.

La campagne destinée aux entreprises se concentrera quant à elle sur leurs obligations d'information sur leur boutique en ligne. Les contrôles menés par l'Inspection économique montrent en effet que près de 97 % des boutiques en ligne belges contrôlées présentaient au moins une infraction à la réglementation économique, principalement en raison d'informations incomplètes ou insuffisamment claires pour les consommateurs.

Quelles informations doivent figurer obligatoirement sur une boutique en ligne ? Comment le processus de commande doit-il être organisé ? Quelle sont les règles en matière de droit de rétractation et de garantie ? Pour répondre à ces questions, le SPF Economie diffusera tout au long de la semaine, des contenus d'information et de sensibilisation via [LinkedIn](#) mais aussi auprès de ses différents partenaires tels que les fédérations professionnelles, les créateurs de boutiques en ligne, ou encore les guichets d'économie locale.

La campagne est à suivre sur les comptes Facebook, Instagram et LinkedIn du SPF Economie durant la semaine du 18 au 24 mai.

18 mai 2026

## Contact

### Contact Center

Tel: 0800 120 33

Fax: 0800 120 57

[info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)

### Etienne Mignolet (FR)

Seulement pour les journalistes

Tel : +32 2 277 86 74

Gsm : +32 486 39 38 91

[press@economie.fgov.be](mailto:press@economie.fgov.be)

## Lien vers cette page

<https://news.economie.fgov.be/265631-le-spf-economie-lance-une-semaine-de-sensibilisation-a-l-e-commerce/>