

Guidelines

L'utilisation de propres moyens de paiement lors
d'événements

Table des matières

Introduction.....	3
1. Qu'est-ce qu'un « propre moyen de paiement » et puis-je l'imposer à mes visiteurs ?	3
2. Comment et sur quoi dois-je informer mes visiteurs ?	4
2.1. Les possibilités de paiement en ligne et aux caisses	4
2.2. Les possibilités de paiement pendant l'événement	4
2.3. Les conditions de mon propre moyen de paiement.....	4
3. Comment indiquer mes prix ?	5
4. À quoi dois-je faire attention si je travaille avec des gobelets (ou bouteilles) réutilisables ? ...	7
5. Les pratiques commerciales déloyales sont interdites. De quoi s'agit-il exactement et qu'est-ce que cela signifie pour moi ?.....	8
6. Quelles sont les sanctions en cas d'infraction ?	10

Introduction

Les événements, festivals et rencontres sportives utilisent de plus en plus souvent leurs propres systèmes de paiement. Outre l'utilisation de cartes de consommation ou de jetons, qui existent depuis longtemps, les visiteurs qui, à l'heure actuelle, souhaitent acheter à boire, à manger ou autre chose pendant l'événement (sportif) ou le festival, peuvent parfois uniquement payer à l'aide d'une carte de paiement ou d'un bracelet fourni par l'organisateur. L'utilisateur doit d'abord verser un certain montant en euros sur cette carte ou ce bracelet, qui peut ou non être converti dans une monnaie fictive.

L'utilisation de tels systèmes de paiement n'est théoriquement pas interdite en Belgique mais elle doit respecter certains principes légaux. Les consommateurs doivent par ex. recevoir des informations claires sur le système et son fonctionnement et l'indication des prix doit rester claire. L'objectif des présentes guidelines est dès lors d'énumérer et d'expliquer ces principes à l'aide d'exemples concrets, et de fournir des bonnes pratiques.

Sur le [site du SPF Economie](#), vous trouverez d'autres informations utiles sur les obligations d'information, la Banque-Carrefour des Entreprises ou l'interdiction de facturer des suppléments pour l'utilisation de moyens de paiement électroniques.

Les recommandations, positions et autres informations figurant dans ces guidelines sont communiquées sous réserve de l'appréciation souveraine des cours et tribunaux. Ceci signifie que les cours et tribunaux peuvent s'écarter du contenu de ces guidelines dans le cadre d'un litige.

Ces guidelines sont des textes évolutifs, nécessitant des mises à jour. Elles peuvent donc être adaptées à tout moment.

1. Qu'est-ce qu'un « propre moyen de paiement » et puis-je l'imposer à mes visiteurs ?

La règle générale est que lors de tout achat en présence physique simultanée¹ d'une entreprise et d'un consommateur, il doit toujours être possible de payer en espèces et à l'aide d'au moins un moyen de paiement électronique². Vous ne pouvez pas facturer de frais pour un paiement en espèces ou via un moyen de paiement électronique et vous ne pouvez pas refuser les paiements électroniques en dessous d'un certain montant³.

Pour des raisons pragmatiques, l'organisateur d'un événement est autorisé à imposer pendant celui-ci l'utilisation de son propre moyen de paiement, à condition de communiquer clairement à ce sujet, de respecter les règles en matière d'indication des prix et d'organiser ce système de paiement de façon à ce qu'il ne constitue pas une pratique commerciale déloyale⁴.

Un propre moyen de paiement peut prendre de nombreuses formes, pensez par ex. aux bons/pièces/jetons/cartes de boissons ou de consommation générale, à une carte de paiement à charger au préalable, à des bracelets portant un code QR...

Si les consommateurs peuvent acheter le moyen de paiement sur place lors de l'événement, ils doivent pouvoir payer cet achat en espèces ou par voie électronique.

¹ Pas les distributeurs automatiques, par exemple.

² Art. VI.7/4 et VI.7/5 du Code de droit économique (ci-après CDE).

³ En revanche, vous pouvez imposer un montant minimum pour l'utilisation d'un type précis de moyen de paiement électronique (par ex. VISA parce que les frais sont plus élevés pour vous), pour autant que vous fournissiez au moins un moyen de paiement électronique que le consommateur peut utiliser pour les montants inférieurs (par ex. Payconiq). L'interdiction de facturer des frais s'applique toutefois à tous les moyens de paiement électroniques (art. VII.30, § 3 CDE)

⁴ Ces conditions sont expliquées plus en détail dans les sections suivantes des présentes guidelines.

2. Comment et sur quoi dois-je informer mes visiteurs ?

Informez vos visiteurs très clairement, à l'avance et sans qu'ils n'aient à le demander, e.a. des principales caractéristiques de vos produits, du prix et du mode de paiement⁵.

Si vous vendez des tickets sur votre site web, mentionnez clairement ces informations sur le même site⁶. Rassemblez-les par exemple dans une FAQ.

Ne pas mentionner ces informations en temps utile de façon claire et non équivoque peut également constituer une pratique commerciale déloyale dans certains cas. Vous trouverez plus d'informations sur les pratiques commerciales déloyales dans la section 5 des présentes guidelines.

2.1. Les possibilités de paiement en ligne et aux caisses

Pour les achats en ligne, communiquez toujours les possibilités de paiement au préalable, par ex. via une bannière avec des logos en bas de la page. Lors des ventes physiques, affichez à l'entrée et aux caisses les moyens de paiement électroniques que vous acceptez en plus de l'argent liquide⁷.

2.2. Les possibilités de paiement pendant l'événement

Informez les visiteurs, avant la vente de ticket et aussi pendant l'événement, des possibilités de paiement pendant l'événement.

Qu'est-ce que le visiteur peut acheter en espèces/par paiement électronique ? Quel(s) moyen(s) de paiement électronique(s) proposez-vous ? Qu'est-ce que les visiteurs peuvent acheter uniquement avec le propre moyen de paiement ? De quel propre moyen de paiement s'agit-il et comment fonctionne-t-il ? Le visiteur a-t-il besoin d'un smartphone et d'un accès à internet pour s'en servir ?

Si vous utilisez un moyen de paiement sur lequel les visiteurs doivent charger un crédit, veillez alors à ce qu'ils puissent toujours savoir clairement ce qu'ils ont payé et puissent consulter leur solde.

2.3. Les conditions de mon propre moyen de paiement

Attention : vous pouvez en principe imposer les conditions décrites ici tant qu'elles ne constituent pas (ensemble ou séparément) une pratique commerciale déloyale. Au point 5, vous trouverez de plus amples informations sur les pratiques commerciales déloyales et des exemples de bonnes pratiques.

Avant que le consommateur n'achète un ticket, fournissez toutes les informations sur les éventuelles conditions que vous imposez pour l'utilisation de votre propre moyen de paiement, telles que :

- L'utilisation du moyen de paiement s'accompagne-t-elle de frais ?
S'il y a des frais, quels sont-ils et à combien s'élèvent-ils ? Le visiteur doit-il payer lui-même le moyen de paiement (carte, bracelet...) ? Y a-t-il des frais d'activation lors de la première transaction ? Y a-t-il des frais supplémentaires pour chaque transaction ?
- Y a-t-il un montant minimum ? Par exemple, y a-t-il seulement des cartes de boissons à 10 €, le visiteur peut-il uniquement charger par tranche de 20 € sur la carte ou le bracelet, les jetons sont-ils vendus par 10... ?

⁵ Art. VI.2 CDE.

⁶ Art. VI.45 CDE.

⁷ Art. 10.4 du règlement (UE) 2015/751 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte.

- S'il y a un solde (sur la carte de paiement ou le bracelet, ou s'il reste au visiteur des jetons, ou une carte de boissons entamée ou même entièrement inutilisée...), prévoyez-vous un remboursement (*refund*) ?

Si vous prévoyez un remboursement, y a-t-il des conditions à respecter ? Par ex. uniquement à partir d'un certain montant, seulement pendant une période précise, vous facturez des frais administratifs pour le remboursement, le visiteur doit remplir un formulaire ou s'enregistrer...

Si vous ne prévoyez aucun remboursement, le visiteur peut-il facilement utiliser la totalité du crédit sur place ou y aura-t-il toujours un solde ?

Pensez par ex. à des situations où seules des cartes de boissons à 20 € sont disponibles alors que les consommations coûtent toujours un multiple de 3 €. La carte ne sera jamais vide, à moins que le visiteur n'en achète plusieurs (ou ne partage avec d'autres personnes).

Soyez toujours complet et détaillé.

Fournissez toutes ces informations **au préalable**. Si vous vendez des tickets en ligne, fournissez ces informations au même endroit. Si vous vendez des tickets sur place aux guichets, affichez clairement ces informations aux caisses afin que le visiteur dispose de ces informations sans avoir à les demander.

Affichez également ces informations clairement **pendant** l'événement, au moins aux endroits où les visiteurs peuvent payer avec votre moyen de paiement et où ils peuvent recharger un crédit (si applicable).

Exemple :

Sans cash

- 1 Scannez le code QR sur votre bracelet à la caisse ou avec votre gsm
- 2 Chargez au moins **1 jeton (2 euros)**
- 3 Payez aux stands de nourriture et de boissons.

Remboursement

Les jetons non utilisés peuvent être récupérés à la fin du festival. Pour cela vous devez compléter le formulaire sur le site web www.remboursement.be.

Vous pouvez compléter le formulaire du **1 juillet 2024** au **31 juillet 2024**.

Un coût de **1 jeton (=€2)** sera facturé pour le remboursement.

Plus d'infos sur le site www.remboursement-faq.be



3. Comment indiquer mes prix ?

Vos visiteurs doivent connaître le prix à l'avance. Communiquer les prix uniquement à la caisse (si le visiteur doit déjà payer) n'est donc pas suffisant.

Indiquez les prix par écrit, de manière lisible, apparente et non équivoque⁸. Cela s'applique à tous les stands de vente de votre événement. Le prix indiqué est le prix total à payer par le consommateur (en ce compris la TVA et tous les frais à payer obligatoirement)⁹.

En outre, les prix doivent être indiqués au moins en euros¹⁰. Si vous utilisez votre propre système de paiement avec une monnaie propre à votre événement, cette obligation reste d'application.

Certains organisateurs d'événements placent un tableau de conversion à côté de leur liste de prix, sur lequel la valeur de la monnaie de l'événement est indiquée (par ex. 1 pièce = 2,5 € ; 2 pièces = 5 €...).

Si les prix en euros restent suffisamment clairs pour le consommateur, un tableau de conversion de ce type peut suffire et, en principe, vous ne devez pas indiquer à la fois le prix en euros et dans la monnaie de votre événement à côté de tout ce qui est en vente.

La clarté d'un tableau de conversion dépend en grande partie de la valeur que vous choisissez pour la monnaie de votre événement et des prix appliqués lors de l'événement. Si vous utilisez des montants ronds et que le consommateur peut facilement calculer le montant total lui-même, cela peut être accepté. En principe, un montant total en euros entiers ou en demi-euros est suffisamment simple. S'il est difficile pour le consommateur de calculer le montant total en euros sans aide, un tableau de conversion peut être refusé et vous devez effectivement mentionner partout le prix en euros.

Bonnes pratiques (à conseiller !) :

- Pour chaque montant dans la monnaie de l'événement, indiquez également le montant en euros, tant sur les listes de prix qu'à la caisse et, le cas échéant, dans l'application reprenant le récapitulatif des achats ;
- Utilisez des chiffres ronds pour exprimer la valeur en euros et pour indiquer les prix ;
- Indiquez le montant en euros dans une police de caractères aussi grande et claire que les prix figurant sur les jetons de l'événement, et dans le même champ de vision.

Exemples :

Liste de prix	
1 jeton	2 jetons
€ 2,50	€ 5,00
PILS	TRIPLE
EAU	VIN (ROUGE/BLANC)
EAU PÉTILLANTE	BOISSONS ÉNERGÉTIQUES
COLA	CUBA LIBRE
CITRONNADE	
JUS DE FRUITS	

LISTE DE PRIX	
JETONS	EUROS
PILS 1	€ 3,50
EAU MINÉRALE 1	€ 3,50
COLA 1	€ 3,50
LIMONADE 1	€ 3,50
JUS DE FRUITS 1	€ 3,50
TRIPLE 1,5	€ 5,25
VIN (ROUGE/BLANC) 1,5	€ 5,25
BOISSONS ÉNERGÉTIQUES 1,5	€ 5,25

⁸ Art. VI.3 CDE.

⁹ Art. VI.4 CDE.

¹⁰ Art. VI.5 CDE.

4. À quoi dois-je faire attention si je travaille avec des gobelets (ou bouteilles) réutilisables ?

L'utilisation d'emballages réutilisables lors d'événements est de plus en plus encouragée et va même progressivement devenir une obligation¹¹.

Afin d'éviter que les visiteurs ne jettent ou n'emportent ces emballages, de nombreuses entreprises emploient un **système de consigne ou de caution**. Là encore, veillez à informer le visiteur clairement et à l'avance, à indiquer correctement vos prix et à ce que le système que vous appliquez ne constitue pas une pratique commerciale déloyale. Vous trouverez plus d'informations sur les pratiques commerciales déloyales dans la section 5 des présentes guidelines.

Le concept d'une caution implique que le visiteur récupère ce montant. Une caution de ce type ne fait dès lors pas partie du prix réel d'une consommation. Les prix sur votre tarif peuvent donc ne pas inclure la caution, mais vous devez indiquer clairement et à proximité immédiate de ces prix qu'il y a effectivement une caution, pour quels produits et à combien elle s'élève. Vos visiteurs doivent toujours savoir à l'avance combien ils devront effectivement payer¹².

Exemple :



	EURO
Caution 1 Euro	
Caution cocktails 2 Euros	
	EURO
	EAU 3
	EAU PÉTILLANTE 3
Boissons	COLA 4
	COLA ZERO 4
	CITRONNADE 4
	ORANGEADE 4
Bières	PILS 3
	TRIPLE 5,5
Vin/Bulles	VIN BLANC... 5 VERRE / 25 BOUTEILLE
	VIN ROSÉ 5 VERRE / 25 BOUTEILLE
	VIN ROUGE... 5 VERRE / 25 BOUTEILLE
	VIN BULLES... 6 VERRE / 30 BOUTEILLE
Cocktails	GIN TONIC 10
	KIEV MULE 10
	CUBA LIBRE 10

Rapportez vos gobelets, verres et bouteilles pour récupérer votre caution (1 € / 2 €)

Si vous travaillez avec votre propre monnaie pour l'événement (et que la caution est par ex. de 1 pièce), le même principe s'applique.

Informez clairement vos visiteurs sur le fonctionnement du système de consigne et sur les éventuelles conditions qui y sont liées, avant et pendant l'événement (au moins aux endroits où vous proposez des gobelets/bouteilles/... réutilisables).

Pour quel contenant demandez-vous une caution et à combien s'élève-t-elle ? Comment les visiteurs peuvent-ils payer la caution ? Comment peuvent-ils récupérer la caution par la suite ? Ou

¹¹ Voir, entre autres, la directive « Single Use Plastics » (directive 2019/904 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 relative à la réduction de l'incidence de certains produits en plastique sur l'environnement) et l'arrêté royal du 9 décembre 2021 relatif aux produits à usage unique et à la promotion des produits réutilisables. Les régions sont responsables de la législation en ce qui concerne les événements.

¹² En ce qui concerne l'indication du prix de vente hors caution, voir l'arrêt du 29 juin 2023, Verband Sozialer Wettbewerb, C-543/21, ECLI:EU:C:2023:527.

peuvent-ils dépenser la caution uniquement lors de l'événement, et dans ce cas, que peuvent-ils acheter avec elle ? Peuvent-ils échanger des gobelets/bouteilles/... utilisés lors de l'achat d'une nouvelle consommation ? Que se passe-t-il si quelqu'un souhaite remettre plusieurs gobelets en même temps ? Y a-t-il des points de collecte spécifiques ? ...

Outre la caution, d'autres systèmes sont possibles. Certains organisateurs donnent ainsi à tous les visiteurs un **token gratuit non remboursable** dès leur arrivée, qu'ils peuvent utiliser pour leur première consommation afin de ne pas avoir à payer de caution. Les visiteurs ne doivent acheter eux-mêmes un token (à nouveau non remboursable) que s'ils perdent leur gobelet/bouteille/... ou ne l'échangent pas correctement. Dans ce cas, informez à nouveau clairement vos visiteurs sur le fonctionnement du système : veillez à ce qu'ils soient au courant des conséquences de la perte de leur gobelet, du prix d'un nouveau token, du fait qu'il n'est ici aucunement question d'un système de caution (et qu'il n'y a donc pas de remboursement)...

Bonnes pratiques (à conseiller !) :

- Si vous prévoyez un point de collecte séparé pour les gobelets/bouteilles/... utilisés, organisez-le de manière à ce que les consommateurs ne doivent pas faire la queue pendant longtemps et puissent toujours être remboursés rapidement ;
- S'il y a une caution mais que vous n'offrez pas de remboursement en espèces, assurez-vous que le consommateur puisse toujours vérifier le remboursement de la caution (par ex. sur un ticket de caisse, dans une application, via un dispositif de scanning...);
- S'il y a des poubelles PMC, rappelez aux visiteurs l'existence de la caution (et où ils peuvent la récupérer) ou le coût d'un nouveau gobelet en cas de perte du précédent, afin qu'ils ne jettent pas les gobelets/bouteilles/... par accident.

5. Les pratiques commerciales déloyales sont interdites. De quoi s'agit-il exactement et qu'est-ce que cela signifie pour moi ?

Une **pratique commerciale**¹³ est tout acte ou omission en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit. Les conduites, démarches et communications commerciales, y compris la publicité et le marketing, relèvent des pratiques commerciales. Dans ces communications, la présentation générale est également importante : le type, la taille et la couleur des caractères...

Un certain nombre de pratiques commerciales sont **déloyales** en toutes circonstances¹⁴. Dans les autres cas, il convient d'évaluer le contexte, en regardant si la pratique spécifique est trompeuse, agressive ou contraire à la diligence professionnelle¹⁵ et si elle peut influencer ou a pu influencer la prise de décision du consommateur moyen avant, pendant ou après l'achat¹⁶.

Si vous imposez des conditions pour l'utilisation de votre propre moyen de paiement (montant minimum à charger, frais administratifs ou formalités en cas de remboursement...), assurez-vous toujours qu'elles sont raisonnables et que vous pouvez les justifier (motifs d'efficacité, ampleur de l'événement, frais encourus par vous-même...), sans quoi l'imposition de conditions de ce type peut constituer une pratique commerciale déloyale (contraire à la diligence professionnelle ou même agressive, selon le cas). Les visiteurs n'ont souvent pas d'autre choix que d'accepter votre propre moyen de paiement et ses conditions s'ils veulent assister à l'événement et/ou consommer quelque chose. En outre, si vous n'informez pas suffisamment les visiteurs sur les conditions, cela peut également être trompeur.

¹³ Art. I.8, 23° CDE.

¹⁴ Art. VI.100 et VI.103 CDE.

¹⁵ La diligence professionnelle est « le niveau de compétence spécialisée et de soins dont l'entreprise est raisonnablement censée faire preuve dans son domaine d'activité vis-à-vis du consommateur, conformément aux usages honnêtes en matière commerciale » (art. I.8, 25° CDE).

¹⁶ Art. VI.93 CDE.

Pour déterminer s'il est effectivement question d'une pratique commerciale déloyale, tous les aspects de la situation spécifique sont pris en compte, l'évaluation se fait donc au cas par cas.

Sachez également que lorsqu'un contrat a été conclu à la suite d'une pratique commerciale déloyale, le consommateur a droit, dans certaines circonstances, à un remboursement sans devoir restituer le produit (bien ou service)¹⁷.

Le concept de « pratique commerciale déloyale » est délibérément très large et couvre de nombreuses situations afin de garantir un niveau élevé de protection des consommateurs. Veillez donc à toujours satisfaire à vos obligations de manière compétente et soigneuse et à ne pas employer de pratiques susceptibles d'influencer les consommateurs de manière déloyale.

Bonnes pratiques (à conseiller !)

Coût du système de paiement

- De préférence, ne facturez pas de frais supplémentaires pour l'utilisation de votre propre système de paiement.
- Si vous facturez des frais pour l'utilisation de votre système de paiement,
 - ne facturez alors que des frais inférieurs ou égaux aux frais que vous encourez ;
 - choisissez un système dont les frais sont conformes au marché, vous ne pouvez pas simplement répercuter le choix d'un système coûteux sur le consommateur ;
 - assurez-vous ensuite de pouvoir démontrer que l'utilisation de ce système est également profitable au consommateur, par ex. motifs d'efficacité, facilité d'utilisation, réduction du risque de vol...

Montants minimums

- Il est préférable de ne pas travailler avec des montants minimums.
- Si vous travaillez avec des montants minimums,
 - choisissez alors des montants faibles ;
 - veillez à ce que le consommateur puisse utiliser la totalité du crédit lors de l'événement ou puisse facilement récupérer le solde par la suite.

Remboursement du solde (*refund*)

- Offrez de préférence un remboursement simple et sans frais, en particulier s'il est difficile d'utiliser le montant total lors de l'événement et/ou qu'un montant d'achat minimum est requis.

« Simple » implique que vous proposiez un système convivial pour le remboursement, qui ne demande que les données strictement nécessaires au remboursement.
- Si vous prévoyez un remboursement mais facturez des frais pour cela,
 - ne facturez alors que des frais inférieurs ou égaux aux frais que vous encourez ;
 - veillez à ce que les frais soient conformes au marché, vous ne pouvez pas simplement répercuter le choix d'un système coûteux sur le consommateur ;
 - veillez à ce que les frais soient proportionnels aux prix des consommations lors de l'événement, par ex. les frais correspondent au prix de maximum une boisson non alcoolisée lors de l'événement.
- Si vous assortissez le remboursement d'un délai,
 - faites en sorte que ce délai commence à courir juste après l'événement ;
 - donnez au consommateur suffisamment de temps pour demander son remboursement (quelques semaines) ;
 - après l'événement, envoyez au consommateur un rappel indiquant le début et la durée du délai ainsi que la procédure à suivre ;
 - remboursez le solde le plus rapidement possible.

¹⁷ Art. VI.38 CDE. Dans la plupart des cas, c'est le juge qui pourra décider si cette sanction se justifie (sans préjudice des sanctions de droit commun).

6. Quelles sont les sanctions en cas d'infraction ?

Les infractions sont sanctionnées au pénal par une amende¹⁸.

L'Inspection économique peut procéder à des enquêtes à la suite d'un signalement reçu via [ConsumerConnect](#) (plateforme destinée aux consommateurs) ou via le [Point de contact](#) (plateforme destinée aux entreprises). Elle peut également mener des enquêtes de sa propre initiative ou dans le cadre d'une enquête générale de grande envergure dans le secteur. Les enquêtes ont aussi lieu à la demande du ministre ou du parquet.

Si une infraction est constatée, l'Inspection économique dispose principalement des possibilités suivantes :

- donner un avertissement avec mise en demeure de régulariser la situation ;
- communiquer ses constatations au procureur du Roi ;
- recourir à une transaction (proposition d'une somme dont le paiement volontaire éteint l'action publique si l'infraction a cessé) ;
- infliger une amende administrative.

Le Code de droit économique prévoit également des sanctions civiles. Si par ex. un contrat a été conclu à la suite d'une pratique commerciale déloyale, le juge peut ordonner à l'entreprise de rembourser le consommateur, sans que celui-ci ait à restituer le produit (bien ou service)¹⁹.

¹⁸ La plupart des dispositions pertinentes relatives aux sanctions se trouvent aux art. XV.70 et suiv. du CDE.

¹⁹ Art. VI.38 CDE.