**MODÈLE**

**Le mouvement des consommateurs réclame des marchés numériques plus équitables**

En cette Journée mondiale des droits des consommateurs du 15 mars, des organisations de consommateurs du monde entier se rassemblent pour réclamer des marchés numériques plus équitables.

Cet événement, coordonné par Consumers International, l’organisation associative pour les groupes de consommateurs du monde entier, a pour objectif de créer un meilleur monde numérique (#BetterDigitalWorld) en promouvant un accès à des services Internet équitables et sécurisés, une action contre les arnaques et les fraudes et une meilleure protection en ligne.

Tous les ans, la Journée mondiale des droits des consommateurs met l’accent sur la protection des consommateurs et les questions d’autonomisation, et rassemble le mouvement des consommateurs mondial afin d'initier des changements durables pour les consommateurs à travers le monde.

Les marchés numériques, ou sites de commerce électronique, permettent d'effectuer des achats de produits ou de services en ligne et ont transformé le monde de la consommation. Le commerce électronique offre une variété de choix et plus de commodité, tout en ouvrant le marché mondial. Il a révolutionné la façon dont on achète et vend des produits. Et ce n’est encore qu’un début, car les ventes de détail en ligne mondiales devraient plus que doubler entre 2017 et 2021, pour générer un chiffre d’affaires de 4,48 billions de dollars.[[1]](#footnote-1)

Un accès Internet fiable et sécurisé est aussi essentiel pour pouvoir faire des achats en ligne en toute confiance. Voilà pourquoi de nombreuses organisations de consommateurs réclameront un meilleur accès Internet lors de la Journée mondiale des droits des consommateurs. Actuellement, seulement la moitié de la population mondiale a accès à Internet, des milliards de personnes se voient donc dans l'impossibilité d'accéder aux marchés numériques.[[2]](#footnote-2)

La moitié des personnes ayant accès à Internet choisissent de ne pas faire d’achats en ligne à cause d’un manque de confiance. [[3]](#footnote-3) Elles craignent notamment d’avoir à payer des frais inattendus et malhonnêtes pouvant découler d’arnaques illégales et frauduleuses ou de pratiques commerciales déloyales, obscures et confuses.

Afin de remédier à ce manque de confiance, il est primordial que les autorités prennent des mesures pour limiter les arnaques et que les entreprises établissent des conditions générales claires, des prix équitables et de bonnes procédures de recours.

Amanda Long, directrice générale de Consumers International, a dit : ‘Faire des achats en ligne a offert du choix et de la commodité à un niveau jamais vu auparavant. Mais échelle et croissance ne sont pas toujours synonymes de confiance. En cette Journée mondiale des droits des consommateurs, nous ne demandons pas seulement plus d'accès aux transactions de commerce électronique mais également plus d'accès à des systèmes de commerce en ligne fiables. Nous voulons que les gens soient certains que leurs données et leurs paiements soient en sécurité et que les produits qu'ils achètent soient sûrs. C'est seulement lorsque le consommateur fera confiance aux marchés numériques que le commerce électronique donnera la pleine mesure de son énorme potentiel.’

Pour en apprendre plus sur la Journée mondiale des droits des consommateurs, les marchés numériques et les activités dans votre pays, visitez [www.consumersinternational.org/WCRD](http://www.consumersinternational.org/WCRD).

**Notes pour les rédacteurs**

* Consumers International est l’organisation associative pour les groupes de consommateurs du monde entier.
* Nous rassemblons plus de 200 organisations associatives dans plus de 100 pays pour valoriser et défendre les droits des consommateurs des quatre coins du monde. Nous les représentons dans les forums internationaux chargés de l’élaboration de politiques et dans le marché mondial pour s’assurer qu’ils sont traités de façon sécuritaire, équitable et honnête.
* La Journée mondiale des droits des consommateurs est célébrée tous les ans le 15 mars depuis 1983, soit à la date anniversaire du discours que le président John F. Kennedy a prononcé au Congrès américain le 15 mars 1962, dans lequel il a officiellement abordé la question des droits des consommateurs. C’était le premier chef d’État à l’avoir fait.

1. [‘Ecommerce will pass a key milestone this year’,](https://retail.emarketer.com/article/ecommerce-will-pass-key-milestone-this-year/596e4c8cebd40005284d5ccd?ecid=NL1014) eMarketer, 2017 [↑](#footnote-ref-1)
2. [‘Internet Users in the World’,](https://www.internetworldstats.com/stats.htm) Internet World Stats, 2018 [↑](#footnote-ref-2)
3. [‘Global Survey on Internet Security and Trust’](https://www.cigionline.org/internet-survey), CIGI-Ipsos, 2017 [↑](#footnote-ref-3)