

**Contact: Laurens Rutten: +32 (0)2 743 15 97**  
**Date: 08/11/2017**  
**Reference: BEUC-PR-2017-017**

## **Une nouvelle étude révèle des obstacles importants aux achats en ligne hors UE**

Alors que les Européens sont toujours plus nombreux à effectuer des achats en ligne, leur confiance dans le marché hors UE reste faible. D'après une [nouvelle étude](#), cette méfiance des consommateurs s'explique par un manque d'informations et les difficultés qu'ils rencontrent lorsqu'un achat à l'international se passe mal.

Les ventes en ligne internationales devraient passer d'1,6 milliard de dollars en 2016 à 4 milliards de dollars en 2020. À l'échelle européenne, les ventes de e-commerce connaissent une expansion similaire. Il n'en demeure pas moins que pas la confiance du consommateur dans le marché mondial de rester basse.

Pour en comprendre les raisons, le Bureau européen des Unions de Consommateurs (BEUC) et l'organisation de consommateurs allemande Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ont mandaté une analyse du vécu des consommateurs qui achètent des produits en ligne aux quatre coins du monde.

L'analyse démontre que la protection des consommateurs est bien plus faible lorsqu'ils ont affaire à des revendeurs hors UE. Les principaux résultats de l'étude montrent que les consommateurs :

- sont privés d'informations essentielles avant d'effectuer leur achat ;
- n'ont pas accès à des systèmes de recours en cas de problème.

Les associations de consommateurs préconisent les solutions suivantes :

- fournir davantage d'informations aux consommateurs lorsqu'ils effectuent des achats en ligne hors UE ;
- mettre en place des moyens permettant aux consommateurs d'agir en cas de problème. Pour y parvenir, il faut renforcer la coopération internationale des autorités publiques chargées de la supervision et de la mise en oeuvre des droits des consommateurs. Pour aider les consommateurs individuels, le système alternatif de règlement des litiges de l'UE devrait être étendu aux commerçants des pays tiers.

Monique Goyens, Directrice générale du BEUC, a déclaré :

« Les consommateurs choisissent d'effectuer des achats en ligne en dehors de l'UE pour des raisons de prix, de disponibilité ou de besoins diététiques particuliers. Mais ils se trouvent confrontés à un univers parallèle où leurs droits peuvent être différents, voire inexistantes.

« Les acheteurs en ligne peuvent se retrouver en dehors de l'UE sans même s'en rendre compte. C'est ce qui arrive quand le revendeur n'est pas clairement localisé. »

Klaus Müller, Directeur exécutif de vzbv, a déclaré :

« L'e-commerce international a un énorme potentiel en matière de choix pour les consommateurs. Mais ces derniers doivent pouvoir être assurés de bénéficier de ce potentiel. Plus d'informations et de conseils seraient donc les bienvenus pour aider le consommateur tout au long de son achat en ligne international. »

FIN

**Bureau Européen des Unions de Consommateurs AISBL | Der Europäische Verbraucherverband**

Rue d'Arlon 80, B-1040 Brussels • Tel. +32 (0)2 789 24 01 •  
press@beuc.eu • www.beuc.eu • www.twitter.com/beuc

EC register for interest representatives: identification number 9505781573-45



This press release is part of an activity which has received funding under an operating grant from the European Union's Consumer Programme (2014-2020).