

[Home](#) > Un cadre cohérent pour renforcer la confiance dans le marché unique numérique du commerce électronique et des services en ligne

Digital Single Market

DSM blog post 11 January 2012

Un cadre cohérent pour renforcer la confiance dans le marché unique numérique du commerce électronique et des services en ligne

Published 11 January 2012

Updated 28 October 2014

--- *Posted by Patricia Lamotte, DG MARKT, Unité des services en ligne*

Le shopping de Noël est à présent terminé et la période des soldes vient à peine de commencer. Chaque année, lors de cette période intense pour le commerce, on remarque que de plus en plus d'Européens effectuent leurs achats en ligne.

Pourtant trop d'obstacles gênent encore les consommateurs et les entreprises désireux de profiter pleinement des opportunités offertes par l'internet. A titre d'exemples, les consommateurs n'ont pas toujours confiance en la sécurité de leurs transactions ou peuvent être frustrés que les moyens de paiement soient limités. Il est fréquent en effet que les cartes de paiement étrangères ne soient pas acceptées. Par ailleurs, les offres manquent souvent de transparence et les paiements comme les livraisons sont souvent trop chers. Pour couronner le tout, on trouve encore trop de contenus et produits illégaux ou contrefaits et les consommateurs sont inquiets du respect de leurs droits, notamment lorsqu'un problème survient.

C'est pourquoi la Commission européenne a adopté aujourd'hui la "[Communication sur le commerce électronique et les services en ligne](#)" [1] qui vise à doubler la part du commerce électronique dans les ventes de détail (aujourd'hui 3,4%) et de la filière Internet dans le PIB européen (aujourd'hui moins de 3%) d'ici à 2015.

Dans la lignée de l'[Acte pour le Marché unique](#) [2] et de la [Stratégie numérique pour l'Europe](#), [3] cette Communication propose une série d'actions, visant à dynamiser et compléter le marché numérique européen, qui pourraient créer 30,000 emplois nouveaux en Europe chaque année et représenter plus de 20% de la croissance et les créations nettes d'emploi dans certains Etats Membres (par exemple la France, l'Allemagne, le Royaume-Uni, la Suède). Deux études de McKinsey parues en [mars](#) [4] et en

[mai](#) [5] 2011 confirment ces estimations.

Notamment, elle propose des initiatives telles que l'information des consommateurs et des marchands sur les droits et devoirs en ligne, un livre vert sur les paiements transfrontaliers, une initiative sur la procédure de traitement des informations illégales en ligne (retrait, blocage, etc.), pour remédier à terme aux problèmes de paiement, de livraison, de règlement des litiges, de protection et d'information des consommateurs.

La communication sur le commerce électronique et les services en ligne contribuera donc à un Internet plus sûr et respectueux des droits et libertés fondamentales par l'intermédiaire d'initiatives visant à faciliter le traitement des contenus illégaux.

N'hésitez pas à nous communiquer vos commentaires sur cette communication directement sous ce texte ou sur les comptes [réseaux sociaux de la Stratégie numérique pour l'Europe](#) [6].

Share this page

Source URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/blog/un-cadre-coherent-pour-renforcer-la-confiance-dans-le-marche-unique-numerique-du-commerce-electronique-et-des-services-en-ligne>

Links

[1] http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_fr.htm

[2] http://ec.europa.eu/internal_market/smact/

[3] http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm

[4] <http://www.economie.gouv.fr/files/rapport-mckinsey-company.pdf>

[5] http://www.mckinsey.com/Insights/MGI/Research/Technology_and_Innovation/Internet_matters

[6] http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/local/follow/index_en.htm