

ITU Regional Forum on Consumer Information, Protection and Rights for Africa 2017

Protection des consommateurs dans le commerce électronique

Cotonou (Benin)

14 – 16 March 2017

Dr André ONANA

Enseignant-Chercheur Département Management

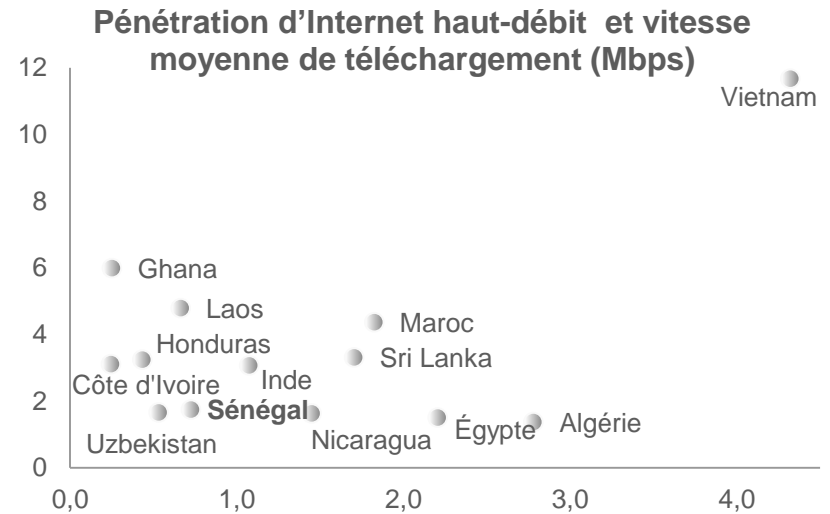


UBER

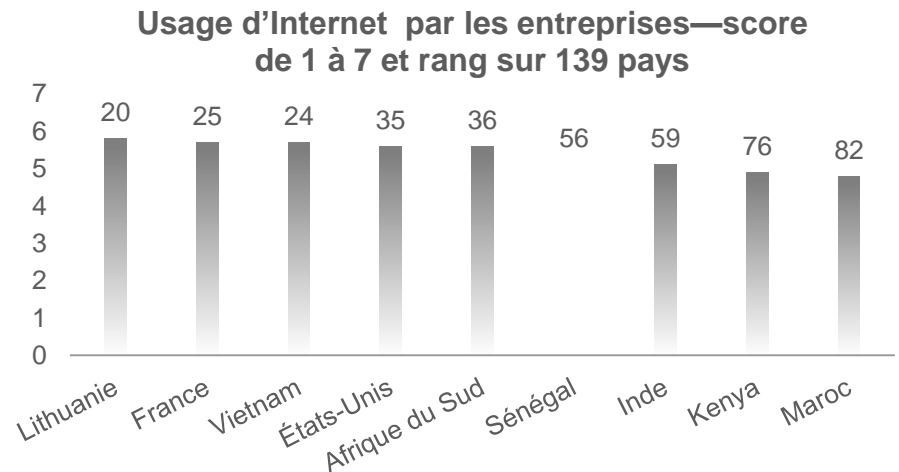


Vision de l'économie numérique au Sénégal

- Tous les Sénégalais – citadins et ruraux, femmes et hommes, jeunes et vieux – sont connectés à Internet très haut-débit pour communiquer, s'informer, se distraire et effectuer toutes sortes de transactions.
- Quasiment toutes les entreprises utilisent le commerce électronique, pour des transactions au Sénégal et à l'étranger
- La majorité des démarches s'effectuent par voie électronique, que ce soit entre les citoyens et l'administration, les administrations entre elles, ou les administrations et les entreprises.

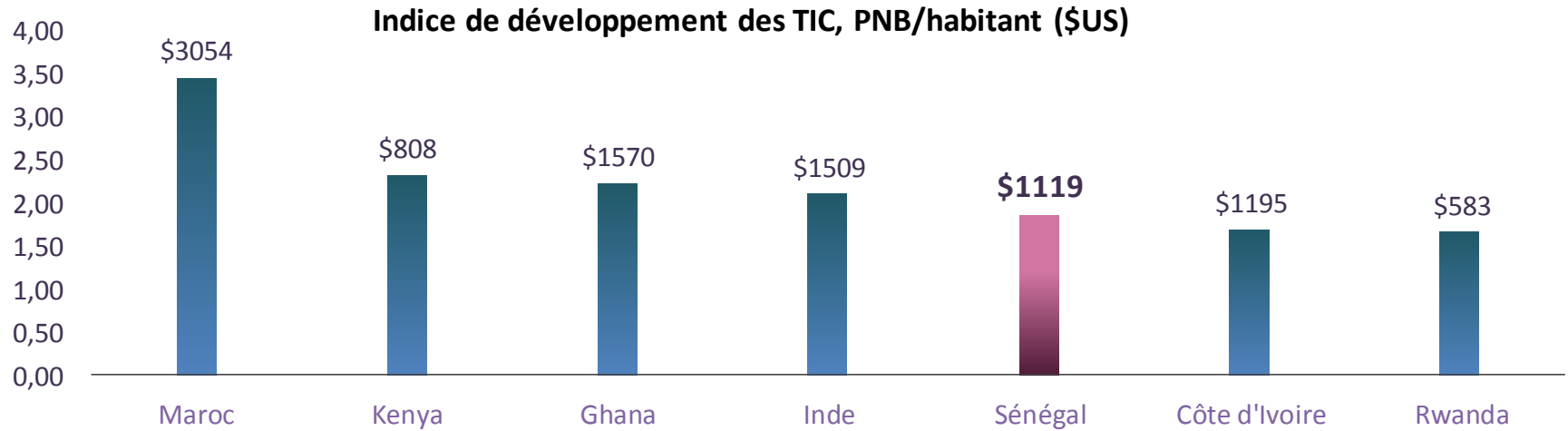


Source : ITU database 2012; NetIndex (May 13, 2013)



Source: The Global Technology Report 2013, WEF

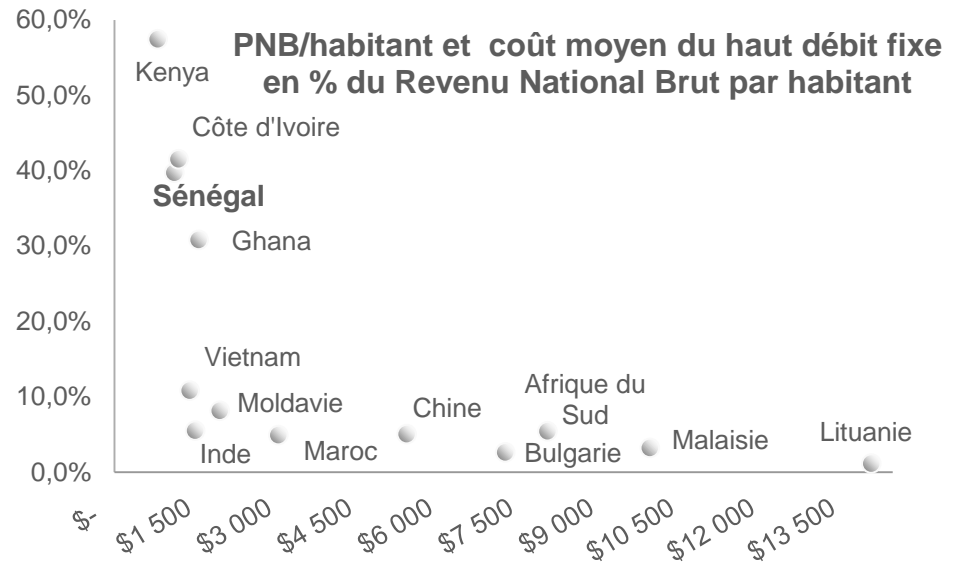
Compétitivité numérique du Sénégal



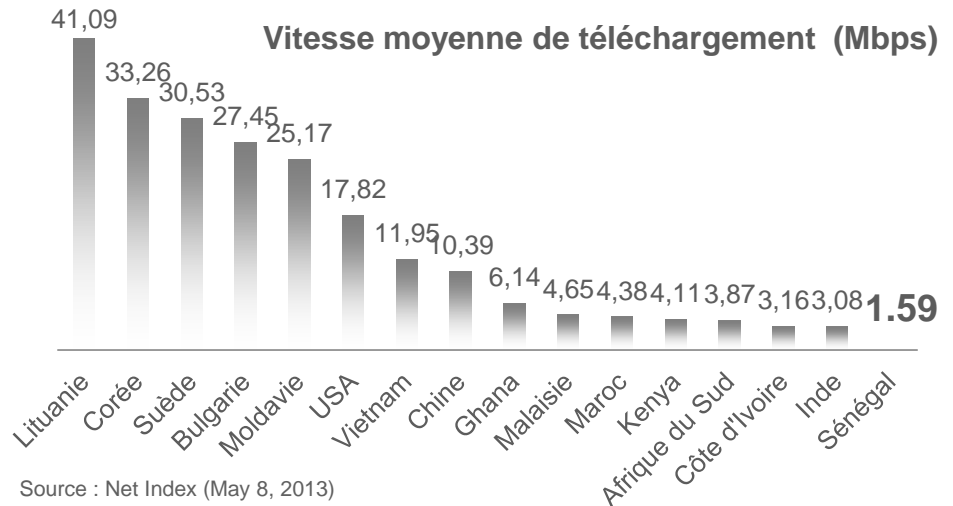
Source: ITU 2012, World Bank 2011

Le haut-débit reste le défi majeur

- Le prix du haut-débit par rapport à la vitesse de transmission est déterminant dans le développement de l'économie numérique
- La vitesse de transmission moyenne sur le réseau fixe est un indicateur infallible de l'état de préparation d'une économie à la transition au numérique
- Cette transition est bien avancée en Europe de l'Est (Lituanie, Bulgarie, Moldavie), ainsi qu'au Vietnam et en Chine, tandis que d'autres pays sont freinés par des opérateurs historiques dominants (Malaisie, Inde)
- En Afrique, le Ghana, le Maroc et le Kenya ont pris de l'avance; hormis au Kenya, les tarifs d'abonnement à Internet fixe sont nettement inférieurs - rapportés au revenu moyen - au Maroc, en Chine et au Vietnam qu'au Sénégal (voir ci-contre).



Source: ITU Measuring the Information Society 2012; WB



Source : Net Index (May 8, 2013)

Concepts

Consommateur

Au sens strict, le consommateur est la personne utilisant ou consommant le produit.

Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale



Commerce électronique

Transactions commerciales utilisant l'**internet** ou d'autres **réseaux informatiques** comme l'échange de données informatisé et impliquant un changement de propriété du bien ou du service commandé.

INSEE

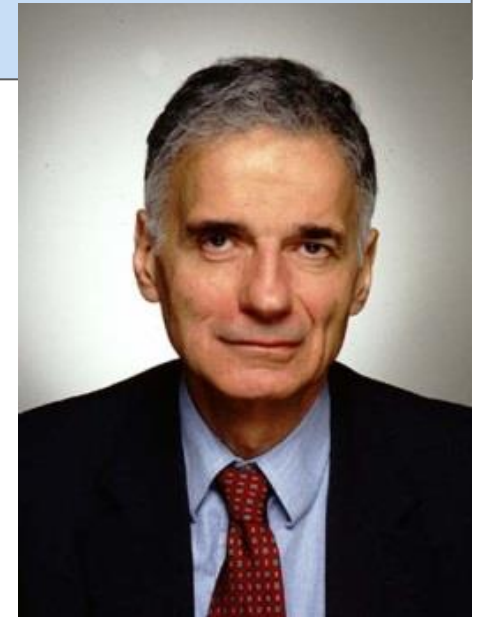


Concepts

Aux origines de la Protection du Consommateur

La notion de protection du consommateur est apparue aux Etats Unis sous l'impulsion en particulier du **mouvement consumériste** dirigé par **Ralph Nader**

Les problèmes concernant en particulier les défauts des automobiles ont été à l'origine du mouvement consumériste américain.



La protection des consommateurs: un ensemble de droits

Les **Lignes Directrices des Nations Unies en matière de Protection des Consommateurs**, adoptées en 1985 et révisées en 1999



définissent la protection des consommateurs comme un ensemble de droits liés **aux droits de l'homme**

La protection des consommateurs: un ensemble de droits

- droit de la défense,
- droit à l'information,
- droit à la sûreté,
- droit de choisir,
- droit à l'éducation du consommateur,
- droit au recours du consommateur,
- liberté de former des groupes de consommateurs,
- promotion de types de consommation appropriés et des intérêts économiques des consommateurs.

Les objectifs de la protection des consommateurs soumis à la fois à une réglementation privée et à une réglementation publique.

Le commerce électronique en chiffres

Les ventes dans le commerce électronique

- 1760 milliards EUR en 2015
- 1462 milliards EUR en 2014
- 1179 milliards EUR en 2013

L'Afrique dans le commerce électronique mondial ne représente que 2 % en 2015

Le commerce électronique pourrait représenter 10 % des ventes au détail des plus grandes économies du continent africain d'ici à 2025.

McKinsey & Company

Plateformes de commerce électronique au Sénégal



Afrimalin.com

Tout vendre et acheter à prix malins !

Les contraintes au commerce électronique en Afrique

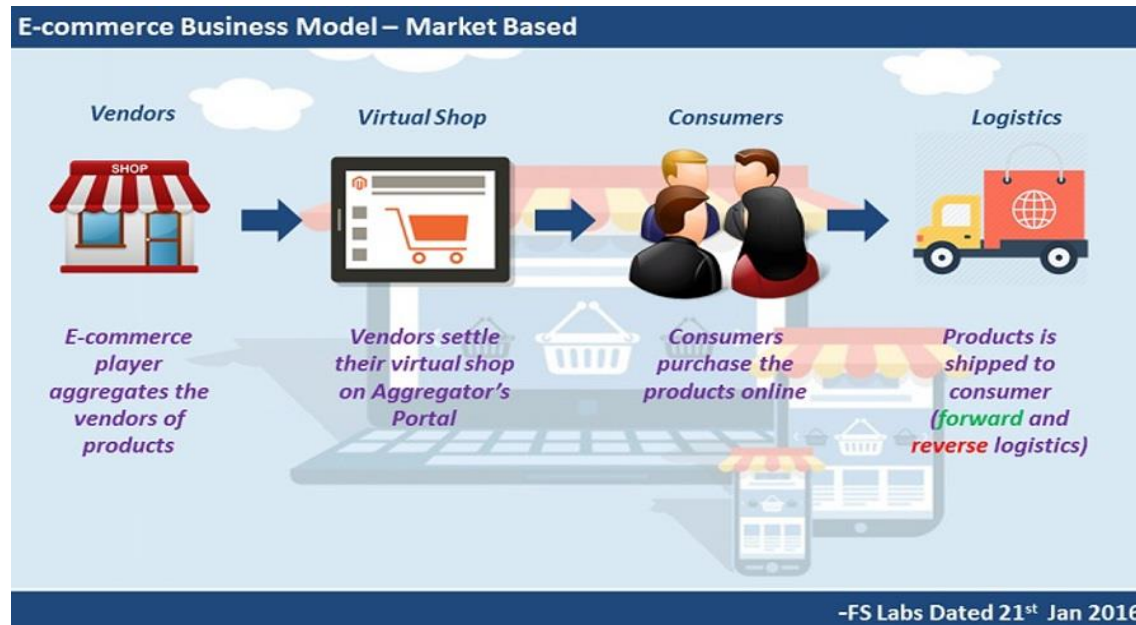
Avantages du commerce électronique

- Une offre plus vaste à des prix compétitifs,
- Des solutions de paiement faciles d'emploi et mieux sécurisées

Faible taux de bancarisation

Difficultés de livraison

Faible culture du commerce électronique



En même temps

Développement du MPAYMENT



Création d'entreprises de livraison



Les modèles du commerce électronique

1. LE MODÈLE TRANSACTIONNEL

Il s'agit en fait d'une adaptation de **la boutique** vers le monde en ligne.

Vous vendez des produits ou services par l'intermédiaire de **votre site Webmarchand**.



2. L'AFFILIATION

« **l'affiliation** est la relation contractuelle qui lie un annonceur (**affilieur**) et **le site Web** de l'éditeur (**affilié**) et par laquelle **le site Web éditeur** accepte de faire la promotion du produit ou service offert par **l'annonceur** ».



RECOMMANDATION DE L'OCDE

Les consommateurs qui prennent part au commerce électronique devraient bénéficier d'une **protection transparente et efficace d'un niveau au moins équivalent à celui de la protection assurée dans d'autres formes de commerce.**

OCDE, Recommandation du Conseil sur la protection du consommateur dans le commerce électronique (Mars 2016)

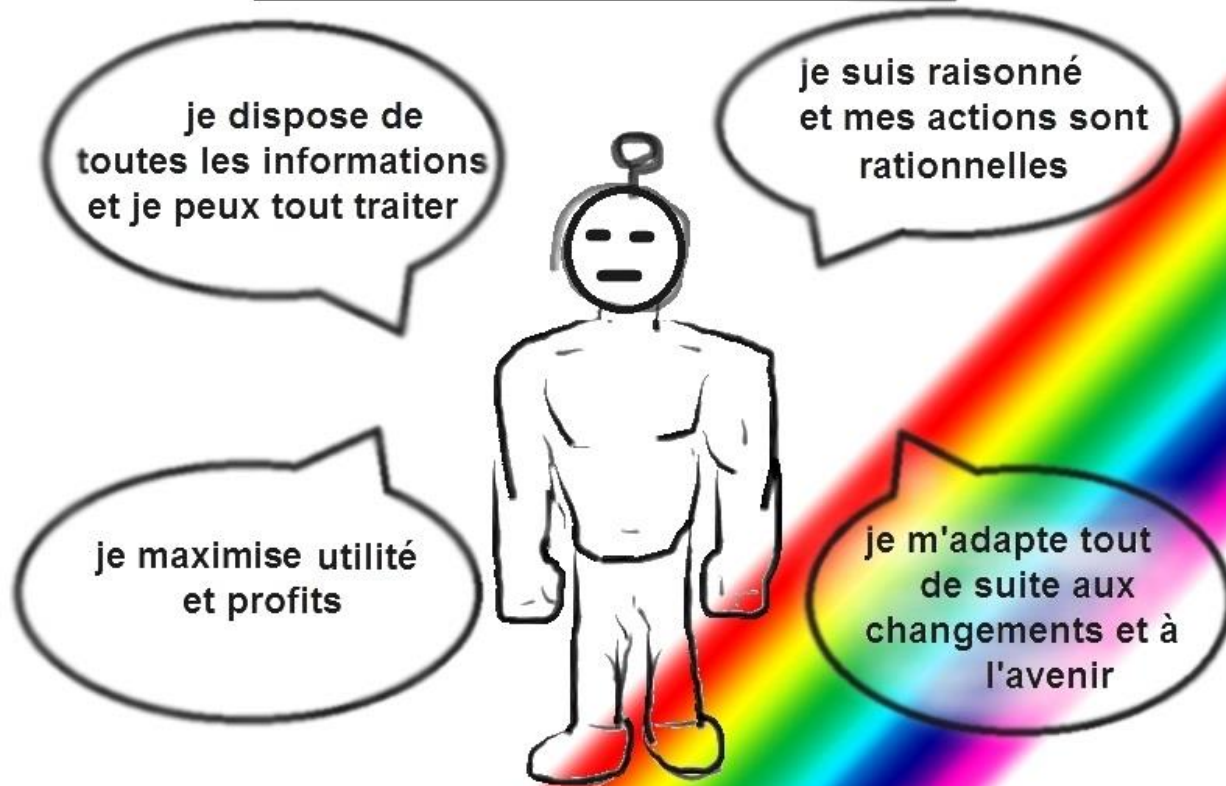
Objectifs de la protection du consommateur dans le commerce électronique

Les caractéristiques essentielles de la protection du consommateur dans le contexte du commerce électronique :

- loyauté et transparence des pratiques commerciales et publicitaires,
- Information concernant les entreprises, les biens et services et les transactions,
- des mécanismes adaptés de règlement des litiges et de réparation,
- la protection des paiements,
- le respect de la vie privée et l'éducation.

Rationalité limitée du consommateur et l'information imparfaite

L'HOMO OECOMICUS



**Bref, je suis heureux :)
et tout le monde l'est aussi**

Rationalité limitée du consommateur et l'information imparfaite

Car l'information à la disposition du consommateur est loin d'être complète et transparente, et elle est même susceptible **de manipulation par les producteurs ou les distributeurs.**

Déviations par rapport au modèle de la rationalité pure et parfaite

- la myopie;
- l'optimisme excessif;
- le manque de sophistication stratégique/bayésienne;
- la puissance des options par défaut.

Complexité accrue de l'environnement électronique

Les principaux développements du commerce électronique

- *Les transactions non monétaires*
- *Les contenus numériques*
- *Les consommateurs actifs*
- *Les appareils mobiles*
- *Les risques pour la vie privée et la sécurité*
- *La protection des paiements*
- *La sécurité des produits*

Problématique de la protection du consommateur dans le commerce électronique

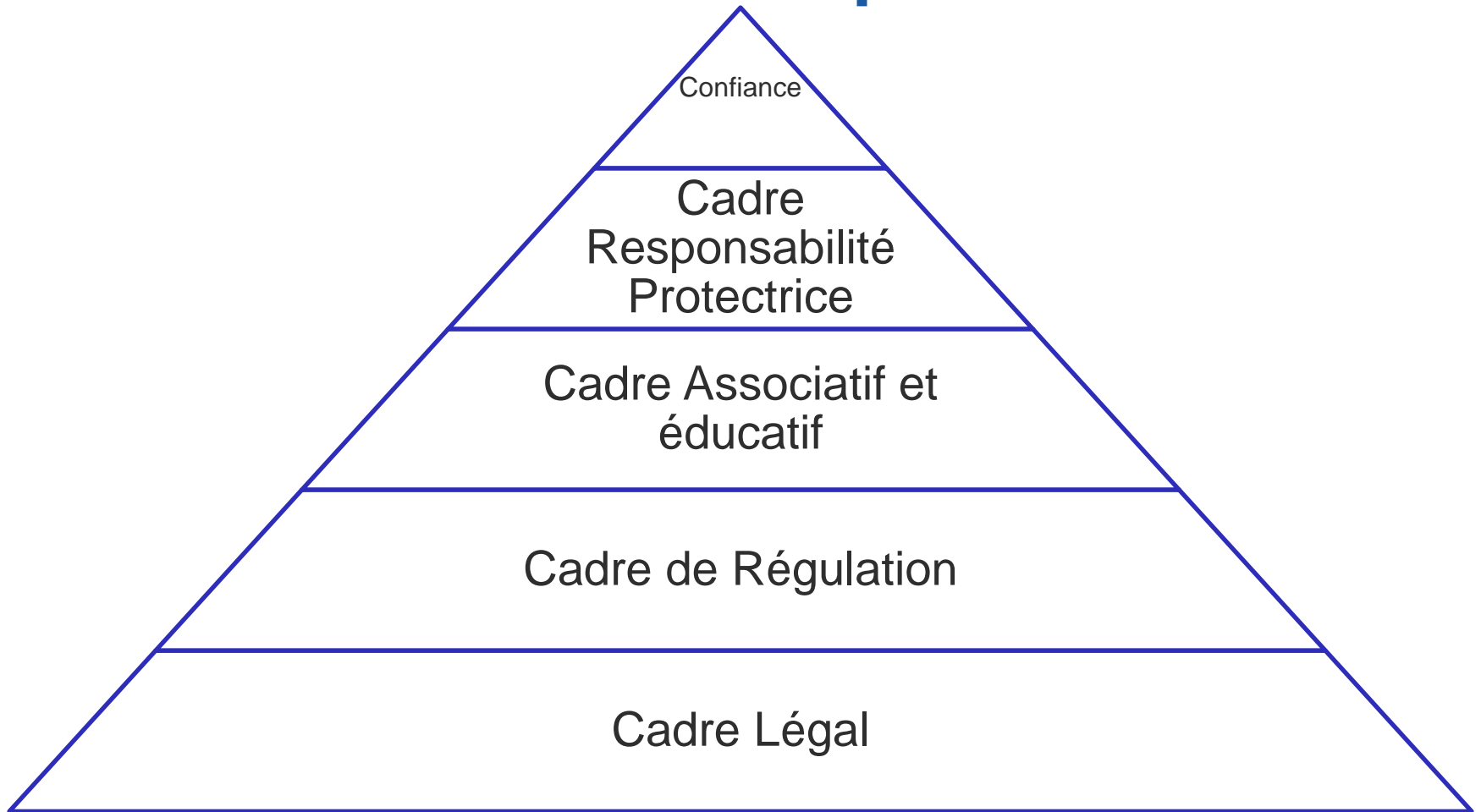
- **Comment assurer une protection efficace des consommateurs, tout en stimulant l'innovation et la concurrence sur le marché?**

Modèle pyramidal des besoins de protection des consommateurs

- Une protection efficace des consommateurs nécessite une **bonne compréhension des besoins de protection** de ces derniers
- Les besoins de protection des consommateurs obéirait à une **logique pyramidale de Maslow**



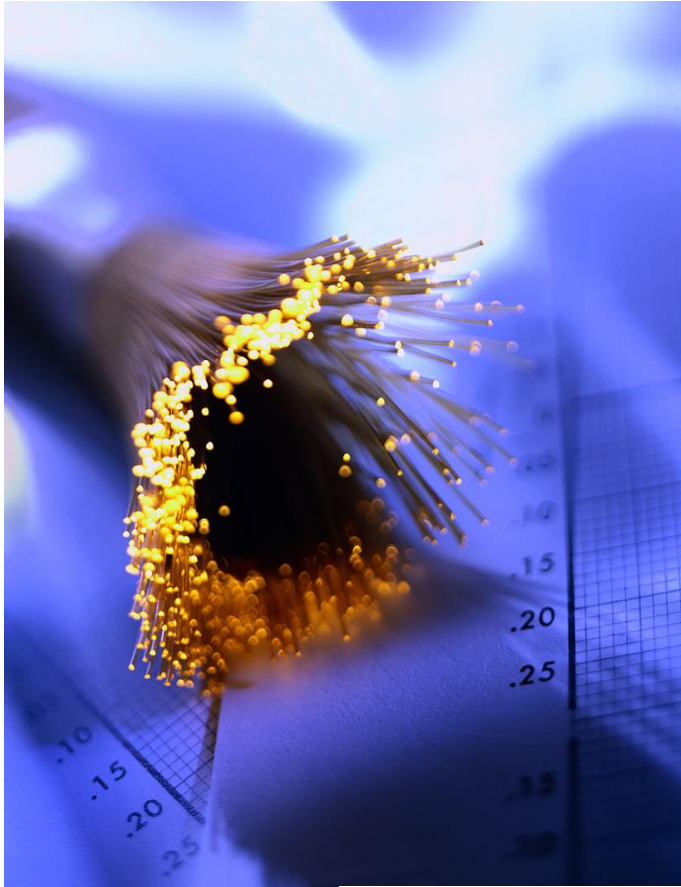
Pyramide des besoins de protection des consommateurs dans le commerce électronique



Pyramide des besoins de protection des consommateurs au Sénégal



Merci!



**Terrain Foyer,
Rocade Fann Bel
Air Dakar
BP 10 000 Dakar
Liberté - Sénégal**

**andre.onana@esmt.sn
Tel: (221) 70 637 03 04
Fax: (221) 33 824 68 90
www.esmt.sn**

