

# DÉCRYPTER

▶ Les cybermarchands auraient-ils mangé leur pain blanc? Pour la première fois, la satisfaction des lecteurs de *Que Choisir* est en baisse. Presque tous les sites sont concernés. Mais les marchands n'ont pas dit leur dernier mot.

## E-COMMERCE

# Surfer en toute tranquillité

CYRIL BROSSET AVEC ISABELLE BOURCIER

**L**e monde du e-commerce a le sourire. Une fois encore, les ventes en ligne ont atteint des records. L'an dernier, les Français ont dépensé 45 milliards d'euros sur Internet, soit 19% de plus qu'en 2011 (source Fevad). Désormais, 8% des achats se font sur le Web.

Tout irait pour le mieux si notre nouvelle enquête de satisfaction ne venait pas quelque peu ternir le tableau.

### Manque de transparence sur le prix réel

Car, après plusieurs années de hausse, le taux de satisfaction des lecteurs de *Que Choisir* est en baisse. Certes, la dégrise est limitée (- 2,6 points par rapport à notre sondage de 2010)

et la grande majorité des internautes demeurent satisfaits des services des e-commerçants. Pour autant, c'est la première fois que le taux de satisfaction lié au e-commerce régresse. Qui plus est, sur les 17 sites ayant récolté un nombre d'avis représentatif, 12 voient leur cote se tasser, parfois

dans des proportions inquiétantes. C'est le cas, notamment, pour 3suisses.fr (- 11,1 points par rapport à 2010) et Grosbill.com (- 16,2 points)! Au final, seul l'étonnant Ldlc.com tire son épingle du jeu. Ce pionnier du e-commerce, spécialisé dans la vente de produits informatiques depuis 1996, est le seul à voir la satisfaction de ses clients progresser (Sarenza.com, Yves-rocher.fr, Priceminister.com et Vente-privee.com ne figuraient pas dans notre précédente enquête). Il se paie même le luxe de déloger le géant américain Amazon, réputé pour sa qualité de service, de la première place de notre classement.

### UN LARGE CHOIX ET UN ENVOI DANS LES TEMPS

Si les consommateurs achètent de plus en plus sur Internet, c'est avant tout pour le large choix de produits et le rapport qualité-prix qu'ils y trouvent. La diversité des modes de livraison proposés (Colissimo, Chronopost, relais colis, point de retrait, etc.)

BURGER/PHNAIE



**ENQUÊTE  
SATISFACTION**

Pour réaliser cette enquête, nous avons encarté un questionnaire dans le numéro 507 d'octobre 2012 de *Que Choisir*. Chaque lecteur pouvait juger jusqu'à trois cybermarchands en indiquant, pour chacun d'entre eux, son degré de satisfaction (de « très satisfait » à « pas du tout satisfait ») sur l'enseigne en général et sur une vingtaine de critères (le site, la commande, la livraison, le service après-vente, etc.). Au final, 7775 avis ont été analysés et 17 cybermarchands ont été retenus en raison de la représentativité des réponses.

**17 WEB-MARCHANDS**

	SATISFACTION GLOBALE 2012		APPRÉCIATION																
	50%	100%	RAPPORT PRODUITS	NAVIGATION ET ACCÈS AUX CGV*	COMMANDE	DE LIVRAISON	RESPECT DU DÉLAI	DÉLAI DE RÉTRACTATION	SERVICE APRÈS VENTE	MAILS PROMOTIONNELS	RECLAMATION	FRAIS DE LIVRAISON	ET/OU DE PRÉPARATION	DELAÏ DE RETOUR	RECEPTION	DELAÏ ET MODALITÉS	RECEPTION	RECLAMATION	
1 Ldlc.com	95,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	
2 Amazon.fr	93,5	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	■	
3 Yves-rocher.fr	90,4	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	■		
4 Eveilletjeux.com	90	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	■	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	■	■		
5 Sarenza.com	89,6	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	■	■		
6 Fnac.com	88,9	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★	■	■		
7 Darty.com	88,7	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★	★	■	■		
8 Priceminister.com	86,2	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★★★	■	■	■	■	■	■	■		
9 Pixmania.com	84,5	★★	★★★	★★	★	★★	★★★	■	★★	★★★	★	★	■	■	■	■	■		
10 Vente-privee.com	81,8	★★	★★	★★	★★	★	★★	■	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	■	■	■		
11 Rueducommerce.com	80,2	★★	★★	★★	■	★★	★★	■	★★	★★★	■	■	■	■	■	■	■		
12 Blancheporte.fr	79,4	★★	★★	★★	★	★★	★★	■	★★	★★★	★★	★★	★	★	■	■	■		
13 Laredoute.fr	79,1	★★	★★	★★	★	★★	★★	■	★★	★★★	■	■	■	■	■	■	■		
14 Mistergooddeal.com	78,5	★★	★★	★★	★	★★	★★	■	★★	★★★	■	■	■	■	■	■	■		
15 Cdiscount.com	78,3	★★	★★	★★	■	★★	★★	■	★★	★★★	■	■	■	■	■	■	■		
16 3Suisses.fr	74,3	★	★★	★	★	★★	★★	■	★★	★★★	■	■	■	★	★	■	■		
17 Grosbill.com	70,7	★	★★	★★	■	★★	★★	■	★★	★★★	■	■	■	■	■	■	■		
<b>TOTAL</b>	<b>85,1</b>	<b>★★</b>	<b>★★</b>	<b>★★</b>	<b>★★</b>	<b>★★★</b>	<b>■</b>	<b>★</b>	<b>★★★</b>	<b>★★</b>	<b>■</b>	<b>■</b>	<b>■</b>	<b>■</b>	<b>■</b>	<b>■</b>	<b>■</b>		

★★★ TRÈS BON (86 à 100% de satisfaction) ★★ BON (75-85%) ★ MOYEN (70-74%) ■ MÉDIOCRE (61-69%) ■ MAUVAIS (0-60%) \* CGV: conditions générales de vente.

et les délais annoncés (3 à 5 jours en moyenne) leur conviennent aussi. D'autant plus que, dans l'ensemble, ces promesses sont tenues: 84% des internautes estiment que les colis leur parviennent en temps et en heure (7 points de plus par rapport à 2010). Ils sont aussi 90% à estimer que les articles arrivent bien emballés et correspondent à la commande (critère «réception»).

**CHERS FRAIS DE LIVRAISON**

Le point qui peut rebuter les éventuels acheteurs, ce sont des frais de livraison trop élevés. Nos lecteurs plébiscitent les marchands qui leur en font cadeau, comme Amazon, Darty ou Sarenza. Les deux premiers les offrent dès que le panier atteint respectivement 15 et 20 € d'achat (Amazon n'applique aucuns frais pour les livres, les chaussures et les vêtements). Quant à Sarenza, il ne fait payer ni les frais de livraison ni ceux de retour (en cas de rétractation, par exemple). Outre leur montant, les frais de livraison souffrent également

d'une certaine opacité. Il n'est pas rare en effet de n'en découvrir l'ampleur qu'au moment de régler la commande. Si Vente-privee.com récolte le pire résultat sur ce critère (43% de satisfaits), c'est en partie à cause de ce manque de transparence.

**DES FACTURES QUI GONFLENT**

Et encore, si les frais de livraison étaient les seuls coûts cachés! Ainsi, sur les sites des 3 Suisses et de La Redoute, il faut aussi ajouter l'éco-participation qui, contrairement à l'usage, n'est pas intégrée au prix d'origine. Résultat: + 8 € pour un téléviseur et + 13 € pour un réfrigérateur. Quant à Rueducommerce et Grosbill, ils ajoutent d'office une assurance lorsqu'on met un téléviseur ou un appareil photo dans le panier. À charge pour le client de la retirer s'il ne souhaite pas en bénéficier. La méthode est pourtant dénoncée depuis longtemps et pourrait s'apparenter à une «pratique commerciale déloyale» au titre de l'article L. 120-1 du code de la consommation.

**85,1%**  
de nos lecteurs sont satisfaits des services des cybermarchands, soit 2,6 points de moins qu'en 2010.

# Le phénomène market place

Tout en vendant leurs propres articles, la plupart des gros sites marchands présentent les produits mis en vente par d'autres commerçants. Le site « hébergeur » enregistre les commandes et encaisse l'argent. À charge ensuite pour Zoomici, Stortle, 1foteam et les autres petits marchands d'envoyer les produits commandés et d'assurer le service après-vente. *A priori*, pour l'internaute, le résultat est le même. Seul l'interlocuteur change. Pourtant, acheter par l'intermédiaire d'une place de marché plutôt que sur le site en propre n'est pas sans conséquence au niveau du choix des produits, du montant des frais d'expédition, des délais de livraison ou encore du service après-vente. Tel est le bilan de notre match, test à l'appui.

## LE MATCH

## Les petits cybermarchands contre

Sur chaque site, nous avons effectué deux commandes. Pour la première, nous n'avons pris que des articles livrés par le site lui-même, exception faite de Priceminister et Ebay, qui ne disposent pas de leurs propres stocks. Pour la seconde, nous avons commandé des produits similaires (à savoir un jeu vidéo, une clé USB et un jeu de société), par le biais de la place de marché, auprès de marchands professionnels. Une fois les colis reçus, nous avons fait jouer notre droit de rétractation et demandé le remboursement.

### LE CHOIX

AVANTAGE  
LES PETITS

Si on trouve de tout chez CDiscount et compagnie, c'est en grande partie grâce à leurs places de marché. Avec elles, le client a en effet accès, depuis la page d'accueil, non seulement au stock géré par le site lui-même, mais également aux catalogues de dizaines d'autres marchands. Difficile de ne pas y trouver son bonheur,

surtout que, pour attirer les visiteurs vers leurs produits plutôt que vers ceux du voisin, les commerçants n'hésitent pas à appliquer des tarifs agressifs. À l'avenir, la part des petits marchands pourrait même encore s'amplifier, certains sites hébergeurs profitant de l'offre très large qu'ils affichent pour réduire leurs propres rayons.

### LA COMMANDE

Quel que soit le marchand, passer la commande ne pose pas de problème. En revanche, en ce qui concerne les frais de livraison, c'est le grand écart. Lors de notre test, nous avons payé en moyenne 4,89 € de frais de livraison sur les commandes faites sur les gros sites, contre 9,36 € pour les mêmes commandes effectuées sur les places de marché.

### 5 WEB-MARCHANDS ET 7 MARKET PLACES AU BANC D'ESSAI

	COMMANDE	LIVRAISON	RETOUR
Amazon	★★★★	★★★★	★★★★
Amazon MP	★	★★	★
CDiscount	★★	★★★★	★★★★
CDiscount MP	■	★★★	★
Fnac	★★	★★★★	★★
Fnac MP	★	★★★	★
La Redoute	★★	★★	★★★★
La Redoute MP	★	★★★	★★
Pixmania	★★	★	★★★★
Pixmania MP	★	★★★	★★
Priceminister MP	★	★★	★
Ebay MP	★★★★	★★	■
Sites en propre	★★	★★★★	★★
Market place	★	★★★	★

MARKET PLACE ★★★★★ TRÈS BON ★★ BON  
★ MOYEN ■ MÉDIOCRE ■ MAUVAIS

### LA LIVRAISON

ÉGALITÉ

Sur les gros sites comme chez les petits marchands, les délais de livraison annoncés sont, globalement, les mêmes (en moyenne entre trois et cinq jours). Et, sauf accident, ils sont respectés (deux articles ne nous sont pas parvenus, un de Pixmania et un autre d'Amazon MP). Les petits marchands ne disposent pas des équipements de la Fnac ou de La Redoute, mais ils compensent par un

nombre plus faible de commandes à honorer. Ils n'ont pas vraiment le choix: les market places leur imposent une qualité de service minimale. Chez Amazon, par exemple, un commerçant peut être radié si plus de 5% de ses commandes sont livrées en retard. En revanche, petits ou gros, les professionnels sont trop nombreux à ne pas insérer la facture dans le colis.

### LE RETOUR DES ARTICLES

Quelle que soit la taille du marchand, du moment qu'il s'agit d'un professionnel, le client dispose de sept jours pour retourner les produits qui ne lui plaisent pas. Toutefois, notre test a montré que la procédure était globalement plus simple et plus rapide sur les gros sites. Pour découvrir comment retourner un colis chez un petit marchand, il n'est pas rare de devoir