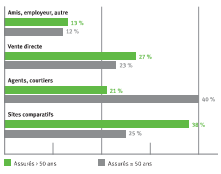
N° 1 | FEVRIER 2010

LA VOIX DES CONSOMMATEURS

FAITS, CHIFFRES ET QUESTIONS SOUS-JACENTES À LA CONSOMMATION – PAR COMPARIS.CH



2 Téléphonie mobile
Prix élevés, clients satisfaits >



3 Assurance maladie
La liberté d'affiliation est une réalité >



4 Comptes bancaires
Ces frais qui dévorent les rémunérations >

FORCES ET FAIBLESSES DU E-COMMERCE SUISSE

En Suisse, le nombre des sites de vente est en forte augmentation. Le label décerné par comparis.ch lève maintenant le voile sur la qualité de 120 sites suisses de e-commerce ; pour les consommateurs.

Peter Düggeli



Foto: iStockphoto.com/pagadesign

Acheter en ligne, c'est pratique, mais pas sans défauts

80 % des internautes suisses achètent en ligne. Ils ont ainsi dépensé près de 6 milliards en 2008. Et la tendance est à la hausse, rapide. Les experts estiment ainsi que la croissance du e-commerce a été de 15 % l'an dernier. Et cette évolution fulgurante se répercute sur le comparatif des prix de comparis.ch, où les consommateurs peuvent actuellement comparer les produits de 120 sites de vente en ligne, soit 5 millions de produits culturels et 10 000 produits d'électronique de loisir.

En dépit de ses petits prix et de l'intérêt qu'il suscite, le e-commerce a aussi ses défauts. Beaucoup de gens sont ainsi encore sceptiques à l'idée d'acheter sur internet. Une raison suffisante, aux yeux de comparis.ch, pour évaluer les services des sites de vente en ligne dont les prix sont comparés sur son site.

Des critères comme le déroulement de la commande, la livraison, les droits accordés aux consommateurs, les modes de paiement et la transparence, ont été analysés du point de vue client. Résultat : un peu plus de la moitié des sites a obtenu entre 5 et 6, sur une échelle allant de 1 (insuffisant) à 6 (très bien). Ces sites sont donc maintenant estampillés du nouveau label convivialité de comparis.ch. 50 sites ont eu une note entre 4 et 5, et trois une note « insuffisante ».

Il est à noter qu'au fil du temps, ces sites de e-commerce répondent mieux aux besoins de leurs clients et ont gagné en transparence. Par contre, ils pèchent au niveau des modes de paiement : seuls un quart d'entre eux livraient la marchandise sur facture. Si la carte de crédit est le moyen de paiement le plus courant sur internet, de nombreux consommateurs refusent encore de donner leur numéro de carte en ligne, pour des raisons de sécurité. Et pour l'instant, le e-commerce n'offre aucune alternative à ces clients-là.

Normalisation du droit de rétractation

Les progrès du droit de rétractation valent la peine que l'on s'y intéresse. Lorsque l'achat est fait sur internet, ce droit n'est pas reconnu par la loi suisse, contrairement à ce qui se fait dans l'UE. L'automne dernier, une intervention parlementaire de Simonetta Sommaruga, Conseillère aux Etats bernoise (PS), visant à faire inscrire ce droit dans la loi aussi pour le e-commerce, a échoué. Mais même sans base légale, environ la moitié des sites accordent déjà aux consommateurs le droit de se rétracter et de rendre la marchandise dans un certain délai sans avoir à se justifier. L'évaluation de comparis.ch a fait bouger le secteur. De nombreux sites ont immédiatement modifié leurs CG pour mieux répondre aux attentes de leurs clients.

L'évaluation rencontre un bon accueil

Les acteurs du secteur saluent l'évaluation de comparis.ch en très grande majorité. Pour Patrick Kessler, Président de l'Association Suisse de Vente par Correspondance ASVPC, évaluer les sites de e-commerce est une chose nécessaire. « Du point de vue des consommateurs, je trouve l'initiative de comparis.ch très louable », explique-t-il. Mais il souhaiterait que les clients puissent aussi eux-mêmes noter les sites. Car ce sont les expériences des anciens clients qui ont le plus de valeur aux yeux des nouveaux. comparis.ch va étudier les réactions du secteur et fera une nouvelle évaluation cette année. •