

24.11.2009 – 08:16 Uhr

comparis.ch analyse les sites de e-commerce et distribue pour la première fois un label - E-commerce : voici quels sont les meilleurs sites

Zürich (ots) -

Remarque : le tableau " Extrait de l'évaluation de comparis.ch : qui sont les 20 meilleurs sites de e-commerce ? " peut être téléchargé en format pdf sur www.presseportal.ch/fr/pm/100003671.

En Suisse, acheter sur internet répond de mieux en mieux aux attentes du client. C'est surtout en matière de transparence et de convivialité que les sites de vente en ligne méritent souvent les meilleures notes, même si des améliorations des modes de paiement et des droits reconnus au client seraient encore les bienvenues chez de nombreux sites. C'est le bilan dressé par comparis.ch, le comparateur sur internet, après avoir évalué 120 sites de e-commerce. Les sites ayant obtenu les notes bien ou très bien seront pour la première fois estampillés avec le label de comparis.ch.

Les avantages du shopping en ligne sont évidents, pour les achats de Noël aussi : rapide, un clic de souris suffit, et sans problème, on peut aussi se faire livrer à la maison pour plus de commodité. Et en plus, selon les articles, on peut économiser un tas d'argent en achetant via internet. Mais en dépit de tous ces avantages, beaucoup de consommateurs restent sceptiques à l'idée de faire leurs achats sur internet. Une raison suffisante, aux yeux de comparis.ch, pour évaluer les services des 120 sites de e-commerce apparaissant dans son propre comparatif des prix en ligne. Lequel regroupe les plus grands sites de vente sur internet en matière d'électronique de loisir et de produits culturels (livres, CD, DVD, jeux vidéo) domiciliés en Suisse ou livrant leurs produits dans le pays. Les critères d'évaluation étaient la procédure à suivre pour passer commande, le service de livraison, le droit des consommateurs, les modes de paiement et la transparence.

Résultat : 70 sites sur 120 ont obtenu une note entre 5 et 6 sur une échelle allant de 1 (insuffisant) à 6 (très bien). Ces sites de e-commerce vont donc recevoir le label créé par comparis.ch. 47 revendeurs sur internet ont eu entre 4 et 5 et trois sites ont été jugés insuffisants. Dans l'ensemble, il ressort donc que les sites de e-commerce répondent de mieux en mieux aux attentes de clients et sont de plus en plus transparents. Des portraits détaillés des fabricants sont aujourd'hui aussi disponibles et faciles à trouver que les conditions commerciales générales (CGA). La navigation a également été simplifiée par rapport aux évaluations précédentes. La procédure de commande est divisée en étapes que l'on peut en général franchir sans problèmes. Les principales informations dont l'internaute a besoin avant de commander, comme les modes de paiement possibles, les frais d'envoi et les délais de livraison sont en général faciles à trouver. Toutefois, le fait que, sur la majeure partie des sites, il soit impossible de passer commande sans avoir ouvert de compte auparavant, est un motif de contrariété pour les clients. Commander sans avoir de compte ne s'est révélé possible que sur 56 sites.

Le paiement sur facture n'est pas souvent possible. Les sites de e-commerce ont obtenu de mauvaises notes en matière de mode de paiement. Seuls 33 sites sur 120 livraient la marchandise en acceptant d'être payés sur facture. La carte de crédit demeure le mode de paiement le plus courant dans le e-commerce, ce qui n'est pas fait pour renforcer son attrait : « De nombreux consommateurs refusent encore de donner leur numéro de carte de crédit sur internet

pour des raisons de sécurité » explique Ralph Weber, chef de produit auprès de comparis.ch. « Il n'existe toujours pas d'alternative satisfaisante pour ces clients potentiels ; ils ne seront donc pas non plus des adeptes du e-commerce dans l'avenir. Si on y ajoute le fait que beaucoup de sites facturent des frais supplémentaires aux internautes qui paient par carte de crédit, ce mode de paiement devient encore plus antipathique ».

Par rapport aux évaluations précédemment effectuées par comparis.ch, cette fois-ci les sites de e-commerce ont obtenu de meilleures notes au niveau des droits des consommateurs, même si certains pourraient quand même encore s'améliorer. 101 sites sur 120 se chargent de toute la gestion des cas sous garantie en liaison avec le fabricant tandis que les autres ne veulent rien avoir à faire avec les problèmes de garantie et renvoient leurs clients directement au fabricant. Leur nombre est encore trop élevé parce que tous les sites de e-commerce devraient prendre en charge la gestion complète des cas sous garantie. Le client a donc intérêt à choisir le bon site parce que faire marcher sa garantie directement auprès du fabricant exige beaucoup de temps et de maîtrise de ses nerfs. En plus, souvent les fabricants ne sont pas contents de devoir gérer des cas de garantie ne passant pas par les canaux officiels.

Presque la moitié des sites acceptent les demandes d'annulation de commande

L'évolution constatée en matière de droit de rétractation ou de retour de la marchandise est intéressante. Bien qu'en Suisse, celui-ci ne soit pas inscrit dans la loi sur le commerce de détail, contrairement à ce qui se fait dans l'Union européenne, de plus en plus de sites de vente en ligne reconnaissent aux consommateurs le droit de se rétracter, c'est à dire d'annuler leur commande dans un certain délai, sans pour autant avoir à donner une raison. Pour l'instant, près de la moitié des sites examinés, reconnaissent ce droit à leurs clients. Là encore, les consommateurs feront bien de s'informer sur ce point dans les CGA du vendeur avant de faire leurs achats. La tendance à reconnaître aux clients un droit de rétractation, vient des sites implantés dans toute l'Europe comme Amazon ou Weltbild, et instaurant, pour des raisons juridiques, des standards qui sont de plus en plus repris par leurs concurrents suisses.

Remarque :

Les informations utilisées pour évaluer les 120 sites de e-commerce proviennent des sites eux-mêmes ainsi que de leurs conditions générales, et s'appuient aussi sur un questionnaire écrit envoyé par comparis.ch à tous les sites courant octobre et novembre.

L'intégralité des notes des sites de vente en ligne peut être obtenue auprès du service de la communication de comparis.ch, sur simple demande.

Contact:

Ralph Weber
Chef de produit
Téléphone : 044 360 34 00
Courriel : media@comparis.ch
www.comparis.ch