

LeGuide.com publie les résultats de son enquête sur la loi Châtel

Les e-commerçants s'expriment : une loi mieux acceptée qu'il n'y paraît

LeGuide.com, premier éditeur français indépendant de moteurs de recherche shopping, comparateurs de prix et de guides d'achat en ligne, a mené une enquête auprès de ses partenaires e-commerçants sur leur perception de la loi Châtel, qui sera appliquée dès le 1er juin. LeGuide.com a souhaité recueillir l'avis des e-commerçants sur cette loi dont on parle beaucoup, afin de connaître leur avis sur l'impact pour chacune des mesures. L'enquête a été envoyée le 7 mai à 12 000 e-commerçants qui avaient jusqu'au 15 mai pour s'exprimer. 620 réponses ont été recueillies et une centaine de messages ont été postés sur le forum (voir encadrés).

→ Des avis contrastés sur une loi qui n'est pas forcément perçue négativement...

Des avis partagés sur la mise en œuvre de la loi Châtel

Les avis sont partagés, les e-commerçants sont autant à approuver (44%) qu'à désapprouver (44%) la loi. 28% d'entre eux se sentent tout à fait prêts pour l'appliquer au 1^{er} juin 2008. Ce chiffre s'explique essentiellement par le fait qu'ils ne jugent pas simple d'obtenir toutes les informations requises pour bien mettre en place l'ensemble des modifications nécessaires.

Seule une mesure pose réellement problème

Ces avis partagés cachent en réalité des opinions très marquées pour chacune des mesures. La seule mesure qui pose réellement problème est celle concernant le remboursement de la totalité des frais engagés par le consommateur en cas de rétractation. En effet, la loi stipule que "Lorsque le droit de rétractation est exercé, le e-commerçant est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées [y compris les frais d'envoi et quelque soit le mode d'envoi], dans les meilleurs délais". Près des trois quarts des e-commerçants la désapprouvent, dont 55% complètement, et 37% déclarent que cette mesure sera difficile à mettre en place.

« Tout cela va dans le bon sens, il est évident que le consommateur doit être protégé. [...] Espérons néanmoins que le consommateur n'abusera pas de cette loi qui pourrait effectivement faire perdre beaucoup d'argent en frais de port ». (Lionel)

« Les e-commerçants [sont] pointés du doigt sans que les transporteurs et en premier lieu la Poste ne soient partie prenante ... alors qu'ils sont à la source de nombreux soucis clients. » (Jacques)

La seconde mesure jugée contraignante est celle exigeant "d'indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle le e-commerçant s'engage à livrer le bien ou exécuter la prestation de services". Même si plus des deux tiers des e-commerçants l'approuvent, 35% d'entre eux estiment qu'elle sera difficile à mettre en place.

Les autres mesures posent peu de problèmes aux e-commerçants. La quasi-totalité les applique déjà et y est favorable.

Mesure	Le fait déjà	Approuve (complètement + partiellement)
Indiquer la date limite à laquelle le e-commerçant s'engage à livrer le bien	41%	68%
Fournir des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec le e-commerçant	78%	86%
Proposer une assistance téléphonique non-surtaxée	67%	75%
Indiquer l'existence d'un droit de rétractation, et ses limites éventuelles ou, si ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation	74%	84%
Rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées	28%	24%

Des opinions contrastées sur l'impact de cette loi...

Les e-commerçants sont **très partagés quant à l'impact de la loi sur le e-commerce**, avec un groupe non négligeable de réfractaires :

- 28% pensent que la loi va le dynamiser (beaucoup ou un peu) ;
- 28% qu'elle n'aura pas d'impact ;
- **38% qu'elle va freiner le e-commerce en général (dont 16% beaucoup).**

En revanche, ils paraissent peu concernés par l'impact de la loi sur leur propre activité :

- **49% pensent que la loi n'aura pas d'impact sur leur propre CA ;**
- 12% qu'elle va dynamiser leur CA ;
- 32% qu'elle va le freiner.

«J'aime ce que je fais, j'aime aider les clients, je rembourse sans problème au cas échéant, mais si je dois commencer à prendre en compte les pertes financières venant de clients qui abusent le système, et garder le droit de rétractation, je serais dans l'obligation d'augmenter mes prix, donc d'aller dans le sens inverse du pouvoir d'achat ! (Christine)»

... et selon le secteur d'activité

En termes de secteur d'activité :

- Les **e-commerçants du secteur informatique (6% des répondants) sont ceux qui redoutent le plus les effets de la loi Châtel**. Ils sont 11% à penser que la loi va beaucoup réduire leur chiffre d'affaires.
- **Les vendeurs en ligne de hi-fi, photo, vidéo, jeux vidéo, téléphonie et internet**, qui pèsent 4% de l'échantillon, représentent 7% de ceux qui pensent que **la loi va beaucoup freiner le e-commerce**.
- Enfin, les sites de **vêtements et accessoires** (11% des répondants) représentent **13% des inquiets** quant à leur propre CA (la loi va un peu ou beaucoup freiner votre CA).
- En revanche, le secteur de **la santé-beauté est le plus optimiste**. Avec 10% de l'ensemble des répondants, ils représentent 13% de ceux qui pensent que **la loi va beaucoup dynamiser leur CA**.

« Cette loi va donc créer de gros problème et coûter des fortunes alors que la vente sur Internet se fait à marges faibles.» (Milos)»

L'ensemble des résultats de l'étude est disponible sur demande.

A propos de LeGuide.com Group

Premier éditeur français indépendant de moteurs de recherche shopping, comparateurs de prix et de guides d'achat en ligne, LeGuide.com Group est un véritable expert de son métier et le meilleur compagnon de l'acheteur en ligne. La société ne vend elle-même aucun produit mais se consacre entièrement à son rôle de média entre les consommateurs et les e-commerçants. Le business modèle de la société est original : tous les marchands respectant les critères de référencement peuvent intégrer leurs produits gratuitement et sans limite de durée. Avec 40 000 marchands et plus de 130 000 millions de produits référencés en Europe, les sites de LeGuide.com Group proposent ainsi un véritable aperçu du marché et permettent d'acheter sur Internet en toute transparence et en toute connaissance de cause. LeGuide.com Group est présente dans 14 pays avec des sites en 9 langues. LeGuide.com Group est cotée sur Alternext d'Euronext Paris, mnémonique ALGUI, code ISIN FR001046092.

LeGuide.com Group
Astrid Canevet
presse@leguide.com
Tél. : 01 55 43 36 10
www.leguide.com

Agence Ketchum
Julie Bouckaert – Coralie Collet
coralie.collet@ketchum.fr
Tél. : 01 53 32 56 31