



Le commerce électronique, acheter et vendre sur Internet entre craintes et bonnes affaires.

Comment trouver et évaluer les « web marchands »?
Comment juger de la crédibilité d'un acheteur, d'un
vendeur ou de la qualité d'un produit? Et comment
s'assurer de la sécurisation des transactions?

Nota :

Ce dossier est essentiellement
axé sur la démarche du
consommateur mais aborde
le coté vendeur potentiel de
chaque internaute.

Le commerce électronique

Sommaire

- 1-Qu'est-ce que le commerce électronique?
- 2-Qu'est-ce qu'un cybermarchand ou une boutique en ligne?
- 3-Quels produits et quels services?
- 4-Les bonnes pratiques, les étapes d'une transaction.
- 5-Les erreurs à éviter.
- 6-Les bonnes affaires

1- Qu'est-ce que le commerce électronique?

Le commerce électronique désigne l'échange (la vente) de biens et de services via le réseau Internet.

Notions de VPC/VAD.

Dans le cadre du commerce électronique, nous entrons également dans le domaine de la vente à distance. Cela induit le respect des lois qui s'y appliquent. Selon que la transaction concerne un bien manufacturé ou un service, les obligations et les droits de chaque partie ne seront pas les mêmes. De plus, les réglementations peuvent varier d'un pays à l'autre. Il convient donc de s'assurer de l'origine du cybermarchand.

Quelques chiffres.

« *Le e-commerce a généré **80000 emplois** en 2007 en France*

source: étude "L'emploi dans la VAD et le e-commerce" Fevad.

Toujours en 2007, on ne dénombrait pas moins de **36900 sites marchands actifs** et environ **21 millions d'acheteurs** en ligne soit 2 internautes sur trois (*source: Fevad*).

Le chiffre d'affaires résultant du e-commerce interentreprises est estimé en 2007 à plus de **13 milliards €**.

« *Au premier trimestre, le baromètre Fevad et Médiamétrie//NetRatings estimait à **30 %** la **croissance du secteur** sur le premier trimestre* »(source:Journal du Net)(lire Bilan Fevad).

Les principales formes de commerce électronique sur le web.

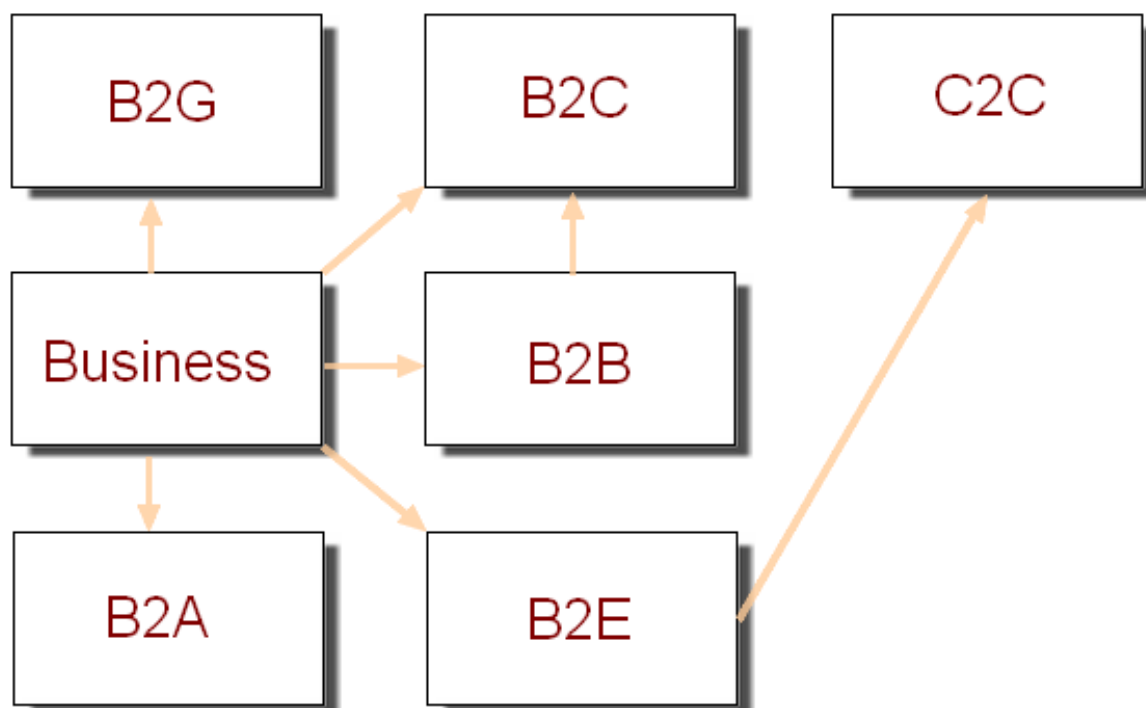
Cette liste n'est pas exhaustive

- Le B2B (business to business ou professionnels à professionnels) qui désigne les transactions interentreprises.
- Le B2C (business to consumers) désigne un mode d'échanges plus traditionnel de professionnels en direction des consommateurs (particuliers).
- Le C2C (consumers to consumers) est un processus en pleine expansion. On peut notamment le considérer comme une virtualisation des échanges entre particuliers (exemple : vides-greniers).

Et

- Le B2E (business to employes) traduit les échanges d'une entreprise vers ses propres salariés.
- Le B2G (business to gouvernement) désigne les échanges entre les entreprises et les gouvernements.
- Le B2A (business to administration) désigne les échanges entre les entreprises et les administrations.

Les principales formes de commerce électronique sur le web : schéma.



2- Qu'est-ce qu'un cybermarchand ou une boutique en ligne?

Un cybermarchand est généralement un commerçant dont l'activité de vente de biens et/ou de services se fait par l'intermédiaire d'une boutique en ligne. Il existe deux grandes familles de cybermarchands, les « pure players » qui n'ont pas de point de vente physique et les « click and mortar » ayant une activité associée en un ou plusieurs points de vente physique. La boutique en ligne est un moyen, il s'agit d'un site d'e-commerce autrement appelé boutique virtuelle. On parlera également de cybermarché dans le cas de vente à distance de produits livrés à domicile par un supermarché en ligne.

Professionnels ou amateurs?

Un cybermarchand est, en théorie, un professionnel puisqu'il s'agit d'un commerçant. Cela suggère une certaine organisation ou logistique qui, quel que soit le chiffre d'affaire réalisé, constitue un élément caractérisant une activité professionnelle

(article L121-1 Du code du commerce).

Cependant, il n'est pas rare de rencontrer sur la toile des cybermarchands « particuliers » dont la crédibilité et la légalité seront parfois difficiles à déterminer. S'agissant des boutiques en ligne, indépendantes ou intégrées dans un site d'e-commerce (Ebay, Priceminister, 2xmoinscher...), il s'avère tout à fait légal pour un particulier de vendre ou revendre des objets tel qu'il le ferait dans le cadre d'un vide-grenier et ce occasionnellement, cette dernière notion a son importance. Un particulier qui abuserait de ce type de service encours des poursuites.

Evaluer le vendeur.

Qu'il soit particulier ou professionnel, il convient de faire preuve d'un esprit critique à son égard.

L'article 19 De la « Loi sur la confiance dans l'économie numérique » impose la communication d'indications précises sur l'identité du commerçant à ceux à qui sont destinés les biens, services ou prestations (...). Il est également possible de recueillir quelques informations sur l'entreprise via Infogreffe.fr ou Societe.com.

Autres questionnements

- Le commerçant est-il bien accueilli dans les forums?
- Les avis de consommateurs sont-ils bons?
- Le commerçant est-il signataire de la « Charte de confiance des plateformes de ventes entre internautes»?
- Afin d'en savoir plus, le site présente-t-il une rubrique « notre équipe », « nous connaître », « contactez-nous », « à propos », « qui sommes-nous? » ou « mentions légales »...?
- Le site a-t-il une bonne presse?
- Le système de sécurisation des transactions est-il crédible/fiable?
- Fait-il l'objet d'une notation, d'une évaluation ou d'un profil?

Recommandations

- Consulter les conditions générales de vente (CGV). Il s'agit souvent d'un lien placé en bas de la page d'accueil du site.
- Choisir un commerçant français pour débiter. En cas de litige, le coût de renvoi d'un objet ou d'une procédure sera moins important. Cela permet également d'éviter des complications liées à des divergences de législation entre les pays ainsi qu'une éventuelle barrière de langue.
- Choisir un site qui a « pignon sur web » ou « pignon sur rue » pour un premier achat, les commerçants que votre entourage vous recommande et les grandes enseignes vous apporteront un gage supplémentaire de confiance.

Comment créer une boutique en ligne?

Les solutions, gratuites ou payantes, sont variées. Qu'il s'agisse d'une boutique gérée par un professionnel ou d'un espace de vente destiné aux particuliers souhaitant revendre quelques biens, il y a toujours un projet adapté. Pour bien choisir la solution adéquate, il faut tenir compte de notions de base de marketing. De plus, il faut s'assurer du respect des lois.

Nota : pour les personnes souhaitant démarrer une activité, la solution peut être du côté de l'Auto-entrepreneur.

Partenariats e-Commerce

Pour citer quelques exemples, il est possible de :

- créer une boutique dans un site web existant (ebay, priceminister...),
- même si on n'a rien à vendre comme sur zlio.
- Créer son propre site indépendant avec webnode ou iompi.
- Intégrer un widget paypal à n'importe quel site.

Pour aller plus loin, il existe un certain nombre de guides parmi lesquels celui proposer sur wizishop.

3- Quels produits et quels services?

Aujourd'hui, on peut tout - ou presque tout - acheter sur Internet. Acheter un écran de télévision, un ordinateur, un réfrigérateur, un voyage ou des places pour un concert n'a plus rien d'extraordinaire. On peut même faire ses courses en ligne dans un cybermarché, envoyer des fleurs ou tout autre cadeau. L'offre est si variée qu'il convient de procéder à quelques contrôles sur le produit (ou service) lui-même avant de passer commande.

Il existe un certain nombre de sites qui offrent la possibilité de comparer les produits. Ils sont à consulter si possible car ils permettent, souvent, de se faire une idée du marché. Ces comparateurs ([Kelkoo](#), [Twenga](#), [Shopzilla](#)...) confrontent les prix bien sûr mais aussi les vendeurs et les caractéristiques des produits et services.

Recommandations sur l'évaluation du produit

- Consulter la fiche détaillée du produit (accessoires, consommables...).
- Si la fiche est illustrée par une ou plusieurs images ou vidéos, ces dernières sont-elles contractuelles?
- Vérifier les caractéristiques techniques des produits s'il y a lieu et une éventuelle compatibilité (exemple : produits informatiques).
- Vérifier la disponibilité du produit. Est-il en stock?
- Vérifier le prix (taxes, frais de livraison, conversion de devises...).
- Vérifier les différents moyens de paiements possibles.
- Contrôler l'offre de service après vente.
- S'assurer de la durée de validité de l'offre.
- Consulter les conditions générales de vente.
- Vérifier les conditions de rétractations et de résiliation.

Produits interdits

Tous les produits – ou catégories de produits - ne sont pas autorisés à la vente en France ou sont soumis à une réglementation particulière. Voici une liste de quelques exemples de types de produits dont la commercialisation est interdite via Internet ou en règle générale:

- Animaux
- Armes à feu et explosifs
- Archives publiques
- Biens soumis à embargo
- Biens volés ou recelés
- Billets de loterie
- Cartes de crédit
- Contrefaçons
- Documents officiels délivrés par l'Etat
- Médicaments soumis à prescription
- Organes et produits du corps humain
- Stupéfiants, tabac...

4- Les bonnes pratiques, les étapes d'une transaction.

- Recherche du produit et consultation des fiches produit / évaluation.
- comparaison des produits (qualité, devises, services...).
- recherche du vendeur.
- choix du vendeur et évaluation (mentions légales, cgv...).
- l'article est-il en stock? Vérifier les délais de livraison.
- choix du produit et constitution du panier.
- vérification du panier (quantité, qualité, prix des produits, prix total, pas de produits ajoutés).
- choix du mode livraison (moyen, délai, prix).
- choix du moyen de paiement (devises).
- paiement : s'assurer de la sécurisation de la transaction :
 - Vérifier que les protocoles de chiffrement du navigateur sont bien activés (SSL ou TLS).
 - Une adresse électronique de la page de transaction affichant le protocole « https » est une garantie supplémentaire.
 - Le vendeur est-il signataire d'une charte ou est-il affilié à une corporation identifiée?
 - La transaction se fait-elle par l'intermédiaire d'un organisme reconnu?
- suivi de commande.
- Réception.
- Finalisation.
- Notation. Certains sites (Ebay, Priceminister...) offrent la possibilité de donner une note ou une évaluation mutuelle ou unilatérale au vendeur ou à la transaction en général.
- et après? SAV, recours, donner son avis de consommateur, il existe un délai de 7 jours pour se rétracter (article L 121-20 du code
- ne pas oublier la communication avec le ou les vendeurs tout au long de la transaction.

5- Les erreurs à éviter.

- Acheter des médicaments
- Acheter sur un site marchand inconnu, intraçable.
- Croire qu'un site en français est installé en France.
- Acheter un produit interdit ou soumis à une réglementation particulière (douanes).

6- Les bonnes affaires: où?

Nombre de sites sont réputés pour offrir régulièrement de bonnes affaires (Cdiscount, Vente-privee, Ebay...). C'est aussi sur les plus « petits » sites qu'il est possible de faire les meilleures affaires mais avec – parfois – quelques doutes sur le sérieux des intervenants.

C'est aussi à l'étranger que les bonnes affaires se font car les coûts de productions sont réduits ou la conversion des devises favorable. Cependant, il faut être prudent car les coûts de livraison peuvent être astronomiques et les recours délicats.

Les bonnes affaires: quand?

La plupart des sites proposent régulièrement des promotions ou ventes flash, il faut donc veiller. Il est également possible de surveiller les ventes privées et les périodes de soldes qui existent aussi sur Internet. De plus, certains sites proposent de créer une alerte sur des produits pour être tenu au courant des nouvelles affaires par courrier électronique.

Les bonnes affaires : comment?

- Par le système d'enchères,
- Par la négociation,
- Par la comparaison,
- Par le jeu des conversions de devises.

Le m-commerce

Le m-commerce ou le commerce mobile semble être une solution d'avenir mais qui tarde un peu à décoller. C'est une manière de pratiquer le commerce électronique essentiellement par l'intermédiaire de la technologie offerte de la téléphonie mobile.