

Service du soutien au réseau  
Sous-direction de la communication, programmation et veille économique  
Bureau de la veille économique et des prix

## Le développement du e-commerce et la relation-clients

Auteur : Hugo HANNE<sup>1</sup>

Alors que le e-commerce (ventes à distance par internet) a augmenté de manière très importante en France tant en termes de chiffres d'affaires (plus de 20 milliards d'euros en 2012 avec des taux d'accroissement annuels de près de 20%, selon la Fevad, fédération du e-commerce et de la vente à distance) que de sites marchands (plus de 109 000 sites en France en 2012, soit un triplement en 5 ans), cette étude décrit et analyse sur les années récentes 2008-2011 les évolutions de ce nouveau mode de commerce en matière de relation-clients.

En particulier, on note que la part des plaintes concernant la vente par internet par rapport à l'ensemble des modes de ventes a augmenté sur la période, atteignant plus de 23% des plaintes enregistrées dans son « baromètre des réclamations » par la DGCCRF en 2011.

Un des secteurs les plus exposés par le développement de l'e-commerce s'avère être le commerce de produits de grande consommation relatifs à l'équipement de la personne, pour lequel plus de 59% des plaintes de consommateurs concernent en 2011 la vente par internet. Mais on constate également que la part des plaintes relatives à l'e-commerce augmente dans tous les secteurs économiques sauf la communication-téléphonie.

En ce qui concerne les motifs de plaintes des consommateurs (pratiques enregistrées dans « le baromètre des réclamations »), il concerne d'abord l'information sur les prix et les conditions de ventes, ainsi que les règles et conditions de ventes à distance et de ventes par correspondance.

<sup>1</sup> Chef du bureau de la veille économique et des prix (1B), DGCCRF

## 1. Le e-commerce a fortement cru en France selon les données de la Fevad (fédération du e-commerce et de la vente à distance)

Le nombre de sites marchands actifs en France est passé de 47 300 sites en 2008 à 100 400 sites en 2011, soit une augmentation de 53 100 sites dans la période, c'est-à-dire plus que doublé (variation d'environ 112,3%).

### Evolution du nombre de sites marchands en France sur la période 2008-2011

	2008	2009	2010	2011
Nombre de sites	47 300	64 100	81 900	100 400
Variation annuelle en %		35,5%	27,8%	22,6%

Source : Fevad, rapport annuel 2011/2012, calculs DGCCRF, décembre 2012-12-24

Le tableau suivant montre la décomposition des ventes par internet par produits et services sur la même période.

### Ventes par produits et services en part des internautes (en %)

Secteurs économiques	Produits et services achetés en ligne en part des internautes
Voyage/Tourisme	56 %
Services	53 %
Produits culturels	49 %
Habillement/mode	44 %
Produits techniques	35 %
Univers de la maison	24 %
Beauté/Santé	23 %
Jeux et jouets	18 %
Petit et gros électroménager	17 %

Source : Baromètre Fevad Médiamétrie/NetRatings, juin 2012

## **2. Les plaintes des consommateurs relatives à la vente à distance sur internet sont en augmentation dans la quasi-totalité des secteurs économiques observés par la DGCCRF par rapport à l'ensemble des formes de ventes sur la période 2008-2011**

La DGCCRF a constitué depuis la fin 2007 une base de données des plaintes de consommateurs par secteur et par pratique, nommée « baromètre des réclamations », dont sont issus les résultats qui sont analysés dans cette partie.

L'ensemble des plaintes des consommateurs relatives à la vente à distance sur internet ont évolué à la baisse puis à la hausse sur la période 2008-2011, passant de 27 600 plaintes en 2008 à 21 609 plaintes en 2009, 19 401 plaintes en 2010 et 21 190 plaintes en 2011.

On peut noter qu'en comparaison de l'augmentation annuelle du nombre de sites marchands en France (plus de 20% par an en moyenne), le nombre de plaintes concernant la vente par internet a cru de manière bien plus modeste.

**Nombre de plaintes relatives à la vente à distance par internet par secteur de l'économie sur la période 2008-2011**

<b>secteurs</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Tous</b>	27600	21609	19401	21190
<b>01 : Commerce de produits de grande consommation</b>	14845	11400	9967	12032
<b>01-01 : Produits alimentaires</b>	279	336	301	415
<b>01-02 : Equipements de la personne</b>	2626	3103	3042	4610
<b>01-03 : Equipements de la maison</b>	11937	7960	6623	6970
<b>02 : Immobilier, logement</b>	272	221	305	300
<b>03 : Energie, eau et assainissement</b>	41	69	48	48
<b>04 : Transport, véhicules</b>	1345	1276	1332	1291
<b>05 : Finance, banque</b>	128	185	212	194
<b>06 : Assurance</b>	78	77	91	92
<b>07 : Communication, téléphonie</b>	7334	4561	3029	3054
<b>08 : Hôtellerie, restauration, tourisme</b>	1197	1090	1019	1044
<b>09 : Sport, loisirs, jardin, animaux</b>	1187	1237	1487	1458
<b>10 : Santé</b>	57	120	142	189
<b>11 : Prestations diverses</b>	1079	1301	1644	1401

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, décembre 2012

En variation annuelle, les plaintes de consommateurs relatives à la vente à distance par internet évoluent parallèlement à l'ensemble des plaintes de consommateurs (toutes formes de vente confondues) à la baisse entre 2008 et 2009 (respectivement -21,7% et -22,2%) et entre 2009 et 2010 (-10,2% et -16,7%), mais alors que l'ensemble des plaintes de consommateurs a diminué de 2,3% entre 2010 et 2011, les plaintes relatives à la vente par internet augmentent au contraire de 9,2% sur la même période.

Par secteur, l'évolution est également contrastée pour les secteurs suivants :

- augmentation entre 2010 et 2011 des plaintes de consommateurs relatives à la vente par internet dans **le commerce de produits de grande consommation** de 20,7% contre seulement 1,5% concernant l'ensemble des modes de vente dans le même secteur ;
- en particulier pour **les produits alimentaires** entre 2010 et 2011, +37,9% pour la vente par internet contre +4,1% toutes formes de vente confondues ;
- dans le secteur de **la santé**, augmentation entre 2010 et 2011 des plaintes relatives à la vente par internet de 33,1% contre seulement +4,4% toutes formes de vente confondues ;
- à l'inverse pour le secteur **des assurances** entre 2010 et 2011, +1% pour la vente par internet contre +20,7% toutes formes de ventes confondues.

**Variation annuelle (en %) comparée des plaintes de consommateurs relatives à la vente à distance par internet et de l'ensemble des plaintes de consommateurs**

secteurs	2008/2009 (vente à distance par internet)	2008/2009 (ensemble des formes de vente)	2009/2010 (vente à distance par internet)	2009/2010 (ensemble des formes de vente)	2010/2011 (vente à distance par internet)	2010/2011 (ensemble des formes de vente)
Tous	-21,7%	-20,4%	-10,2%	-16,7%	9,2%	-2,3%
01 : Commerce de produits de grande consommation	-23,2%	-22,2%	-12,6%	-15,2%	20,7%	1,5%
01-01 : Produits alimentaires	20,4%	-15,9%	-10,4%	-18,0%	37,9%	4,1%
01-02 : Equipements de la personne	18,2%	-5,4%	-2,0%	-9,3%	51,5%	23,0%
01-03 : Equipements de la maison	-33,3%	-28,3%	-16,8%	-16,5%	5,2%	-7,9%
02 : Immobilier, logement	-18,8%	-24,6%	38,0%	-12,5%	-1,6%	0,0%
03 : Energie, eau et assainissement	68,3%	6,1%	-30,4%	-29,8%	0,0%	-29,4%
04 : Transport, véhicules	-5,1%	-15,0%	4,4%	-13,2%	-3,1%	-8,6%
05 : Finance, banque	44,5%	-0,5%	14,6%	-26,4%	-8,5%	-11,8%
06 : Assurance	-1,3%	-1,3%	18,2%	-15,9%	1,1%	20,7%
07 : Communication, téléphonie	-37,8%	-35,6%	-33,6%	-27,5%	0,8%	1,5%
08 : Hôtellerie, restauration, tourisme	-8,9%	-10,5%	-6,5%	-18,0%	2,5%	1,0%
09 : Sport, loisirs, jardin, animaux	4,2%	-17,0%	20,2%	-3,2%	-2,0%	1,7%
10 : Santé	110,5%	-4,4%	18,3%	-11,4%	33,1%	4,4%
11 : Prestations diverses	20,6%	-5,8%	26,4%	-5,3%	-14,8%	-7,3%

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, décembre 2012

**Rapporté à l'ensemble des plaintes de consommateurs toutes secteurs confondus et toutes formes de ventes confondues, la part des plaintes relatives à la vente à distance par internet** augmente en tendance sur la fin de la période 2008-2011 de 19,8% en 2008 à 21,0% en 2010 puis 23,5% en 2011.

Cette augmentation en part entre 2008 et 2011 est particulièrement élevée pour **le commerce de produits de grande consommation** de 10,7% à 13,4%, expliquée principalement par l'augmentation continue des plaintes de ventes par internet relatives **aux équipements de la personne** de 1,9% à 5,1%.

La part des plaintes concernant les ventes à distance **des équipements de la maison** comparées aux plaintes de ce sous-secteur toutes formes de ventes confondues passe de 8,6% e, 2008 à 7,7% en 2011.

Celle concernant **la communication-téléphonie** évolue de 5,3% en 2008 à 3,4% en 2011, tandis que pour **le secteur des transports-véhicules**, elle passe de 1,0% à 1,4% et dans **l'hôtellerie-restauration-tourisme** de 0,9% à 1,6%.

**Part des plaintes de consommateurs relatives à la vente à distance par internet sur l'ensemble des plaintes de consommateurs (en %), par secteur sur la période 2008-2011**

secteurs	2008	2009	2010	2011
<b>Tous</b>	19,8%	19,5%	21,0%	23,5%
<b>01 : Commerce de produits de grande consommation</b>	10,7%	10,3%	10,8%	13,4%
<b>01-01 : Produits alimentaires</b>	0,2%	0,3%	0,3%	0,5%
<b>01-02 : Equipements de la personne</b>	1,9%	2,8%	3,3%	5,1%
<b>01-03 : Equipements de la maison</b>	8,6%	7,2%	7,2%	7,7%
<b>02 : Immobilier, logement</b>	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%
<b>03 : Energie, eau et assainissement</b>	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%
<b>04 : Transport, véhicules</b>	1,0%	1,2%	1,4%	1,4%
<b>05 : Finance, banque</b>	0,1%	0,2%	0,2%	0,2%
<b>06 : Assurance</b>	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
<b>07 : Communication, téléphonie</b>	5,3%	4,1%	3,3%	3,4%
<b>08 : Hôtellerie, restauration, tourisme</b>	0,9%	1,0%	1,1%	1,2%
<b>09 : Sport, loisirs, jardin, animaux</b>	0,9%	1,1%	1,6%	1,6%
<b>10 : Santé</b>	0,0%	0,1%	0,2%	0,2%
<b>11 : Prestations diverses</b>	0,8%	1,2%	1,8%	1,6%

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, décembre 2012

Si l'on décompose les plaintes concernant la vente par internet par secteur, on note :

- **la prééminence du secteur du commerce de produits de grande consommation** : 56,8% des plaintes relatives à la vente par internet en 2011 (déjà 53,8% en 2008, soit une augmentation de 3 points)
- l'importance déclinante **des ventes d'équipements de la maison** de 43,3% en 2008 à 32,9% des plaintes relatives à la vente par internet en 2011, soit une baisse 10,4 points,
- l'importance ascendante **des ventes d'équipements de la personne** de 9,5% en 2008 à 21,8% en 2011, soit une hausse de 12,3 points,
- le deuxième secteur en importance est **la communication-téléphonie** qui voit sa part relative chuter de 26,6% en 2008 à 14,4% en 2011, soit une diminution de 12,2 points,
- le troisième secteur concerne **les sports, loisirs, jardins, animaux**, dont la part relative passe de 4,3% en 2008 à 6,9% en 2011, soit une hausse notable de 2,6 points,
- le quatrième secteur en part relative (hors prestations diverses) est constitué par **les transports et les véhicules** dont la part passe de 4,9% en 2008 à 6,1% en 2011, soit un accroissement de 1,1 point,
- le cinquième secteur (hors prestations diverses) rassemble **l'hôtellerie et la restauration**, dont la part relative des plaintes évolue de 4,3% en 2008 à 4,9% en 2011, soit une légère augmentation de 0,6 point.

La part relative des plaintes concernant les ventes par internet des autres secteurs (hors prestations diverses) demeurent en 2011 en deça de 2% pour l'immobilier-logement (1,4%) et de 1% pour tous les autres secteurs (énergie-eau-assainissement : 0,2%, assurance : 0,4%, finances-banque : 0,9%, santé : 0,9%).

**Part des plaintes de consommateurs relatives à la vente par internet de chaque secteur par rapport à l'ensemble des secteurs (en %), sur la période 2008-2011**

secteurs	2008	2009	2010	2011
Tous	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>01 : Commerce de produits de grande consommation</b>	53,8%	52,8%	51,4%	56,8%
<b>01-01 : Produits alimentaires</b>	1,0%	1,6%	1,6%	2,0%
<b>01-02 : Equipements de la personne</b>	9,5%	14,4%	15,7%	21,8%
<b>01-03 : Equipements de la maison</b>	43,3%	36,8%	34,1%	32,9%
<b>02 : Immobilier, logement</b>	1,0%	1,0%	1,6%	1,4%
<b>03 : Energie, eau et assainissement</b>	0,1%	0,3%	0,2%	0,2%
<b>04 : Transport, véhicules</b>	4,9%	5,9%	6,9%	6,1%
<b>05 : Finance, banque</b>	0,5%	0,9%	1,1%	0,9%
<b>06 : Assurance</b>	0,3%	0,4%	0,5%	0,4%
<b>07 : Communication, téléphonie</b>	26,6%	21,1%	15,6%	14,4%
<b>08 : Hôtellerie, restauration, tourisme</b>	4,3%	5,0%	5,3%	4,9%
<b>09 : Sport, loisirs, jardin, animaux</b>	4,3%	5,7%	7,7%	6,9%
<b>10 : Santé</b>	0,2%	0,6%	0,7%	0,9%
<b>11 : Prestations diverses</b>	3,9%	6,0%	8,5%	6,6%

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, décembre 2012

Quand on effectue une comparaison intra-sectorielle entre les plaintes relatives à la vente par internet et celles relatives à l'ensemble des formes de ventes dans le même secteur, on constate que les plaintes concernant la vente par internet sont devenues majoritaires pour **les équipements de la personne** (de 35,6% de l'ensemble des formes de ventes concernant ce sous-secteur en 2008 à 59,1% en 2011).

La part des plaintes relatives aux ventes par internet par rapport à l'ensemble des modes de ventes pour le même secteur a augmenté dans quasiment tous les secteurs entre 2008 et 2011, et en particulier dans les secteurs suivants :

- **commerce de produits de grande consommation**, de 35,7% à 43,2%, soit une hausse, de 7,5 points,
- **équipements de la maison**, de 44,0% à 46,6%, soit une hausse de 2,6 points,
- **immobilier-logement**, de 4,2% à 7,0%, soit une hausse de 2,8 points,
- **énergie-eau-assainissement**, de 1,1% à 2,4%, soit une augmentation de 1,3 point,
- **transports-véhicules**, de 8,9% à 12,7%, soit une augmentation de 3,8 points,
- **finance-banque**, de 3,1% à 7,2%, soit une hausse de 4,1 points,
- **assurance**, de 3,8% à 4,4%, soit une hausse très modeste de 0,6 point,
- **hôtellerie-restauration-tourisme**, de 17,5% à 20,6%, soit une augmentation de 3,1 points,
- **sport-loisirs-jardin-animaux**, de 25,8% à 38,8%, soit une augmentation élevée de 13,0 points,
- **santé**, de 6,2% à 23,2%, soit une forte poussée de 17,0 points.

Cette part a au contraire diminué pour le secteur **communication-téléphonie**, de 20,3% à 17,9%, soit une diminution de 2,4 points.

**Part des plaintes de consommateurs relatives à la vente par internet rapportées aux plaintes de chaque secteur (en %), par secteur sur la période 2008-2011**

secteurs	2008	2009	2010	2011
Tous	19,8%	19,5%	21,0%	23,5%
<b>01 : Commerce de produits de grande consommation</b>	35,7%	35,2%	36,4%	43,2%
<b>01-01 : Produits alimentaires</b>	4,0%	5,7%	6,2%	8,2%
<b>01-02 : Equipements de la personne</b>	35,6%	44,4%	48,0%	59,1%
<b>01-03 : Equipements de la maison</b>	44,0%	40,9%	40,8%	46,6%
<b>02 : Immobilier, logement</b>	4,2%	4,5%	7,1%	7,0%
<b>03 : Energie, eau et assainissement</b>	1,1%	1,7%	1,7%	2,4%
<b>04 : Transport, véhicules</b>	8,9%	9,9%	12,0%	12,7%
<b>05 : Finance, banque</b>	3,1%	4,4%	6,9%	7,2%
<b>06 : Assurance</b>	3,8%	3,7%	5,3%	4,4%
<b>07 : Communication, téléphonie</b>	20,3%	19,6%	18,0%	17,9%
<b>08 : Hôtellerie, restauration, tourisme</b>	17,5%	17,8%	20,3%	20,6%
<b>09 : Sport, loisirs, jardin, animaux</b>	25,8%	32,4%	40,3%	38,8%
<b>10 : Santé</b>	6,2%	13,7%	18,2%	23,2%
<b>11 : Prestations diverses</b>	6,5%	8,3%	11,0%	10,1%

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, décembre 2012

### **3. Les pratiques relevées concernant les plaintes de consommateurs relatives à la vente à distance relèvent en premier lieu de l'information générale sur les prix et les conditions de vente et en second lieu des règles et conditions de vente à distance et de vente par correspondance**

**En matière de pratiques relevant des missions de la DGCCRF (régulation concurrentielle des marchés, protection économique du consommateur, sécurité des consommateurs), dans le baromètre des réclamations sur toute l'année 2011, sur 8259 plaintes de consommateurs concernant la vente par internet exclusivement, on peut noter que la protection économique du consommateur est la principale famille de pratiques relevées par les consommateurs (7775 cas) tandis que les deux autres grandes familles de pratiques sont peu incriminées par les consommateurs (356 cas pour la régulation concurrentielle des marchés et 128 cas pour la sécurité des produits).**

En ce qui concerne **la régulation concurrentielle des marchés**, la principale source de plaintes des consommateurs s'avère être la contrefaçon (225 cas signalés en 2011), qui touche en particulier le commerce de produits de grande consommation (210 cas sur 271 concernant la régulation concurrentielle) et les équipements de la personne (151 cas sur 175).

En matière de **protection économique du consommateur**, les principales sources de plaintes des consommateurs en 2011 sont :

- **l'information générale sur les prix et les conditions de vente** (3984 cas),
  - o en particulier dans le commerce de produits de grande consommation (2031 cas), et les équipements de la maison (1204 cas) et dans une moindre mesure les équipements de la personne (705 cas),
  - o les transports-véhicules (256 cas),
  - o la communication-téléphonie (363 cas),
  - o l'hôtellerie-restauration-tourisme (381 cas),
  - o le sport-loisirs-jardin-animaux (309 cas),
- **les règles et conditions de la vente à distance et de la VPC (vente par correspondance)** (2592 cas),
  - o en particulier dans le commerce de produits de grande consommation (1914 cas), et les équipements de la maison (1066 cas) et dans une moindre mesure les équipements de la personne (748 cas),
- **les règles de loyauté** (597 cas),
  - o en particulier dans le commerce de produits de grande consommation (220 cas), et les équipements de la maison (113 cas),
  - o le secteur des transports-véhicules (123 cas).

En matière de **sécurité du consommateur**, le baromètre des réclamations a comptabilisé 128 cas en 2011, dont 87 concernaient le commerce de produits de grande consommation, 40 les équipements de la maison, 24 les équipements de la personne et 23 les produits alimentaires.



secteurs	Ensemble des pratiques relatives aux missions définies dans la LOLF	01 : Régulation concurrentielle des marchés	01-03 : Contrefaçon	02 : Protection économique du consommateur	02-01 : Information générale sur les prix et les conditions de vente	02-02 : Vente à distance, VPC, y compris commerce électronique	02-04 : Jeux, concours, loteries	02-06 : Promotions, réductions de prix (hors liquidations ou soldes)	02-07 : Pratiques commerciales illicites	02-10 : Règles de loyauté	03 : Sécurité du consommateur
Tous	<b>8259</b>	<b>356</b>	225	<b>7775</b>	3984	2592	133	122	243	597	<b>128</b>
<b>01 : Commerce de produits de grande consommation</b>	<b>4740</b>	<b>271</b>	210	<b>4382</b>	2031	1914	23	81	78	220	<b>87</b>
<b>01-01 : Produits alimentaires</b>	<b>249</b>	<b>3</b>	2	<b>223</b>	120	65	6	3	11	16	<b>23</b>
<b>01-02 : Equipements de la personne</b>	<b>1817</b>	<b>175</b>	151	<b>1618</b>	705	748	10	22	28	91	<b>24</b>
<b>01-03 : Equipements de la maison</b>	<b>2637</b>	<b>93</b>	57	<b>2504</b>	1204	1066	7	56	39	113	<b>40</b>
<b>02 : Immobilier, logement</b>	<b>177</b>	<b>5</b>		<b>171</b>	114	17		1	7	18	<b>1</b>
<b>03 : Energie, eau et assainissement</b>	<b>21</b>			<b>20</b>	16	2				2	<b>1</b>

<b>04 : Transport, véhicules</b>	<b>582</b>	<b>8</b>	2	<b>556</b>	256	153		9	8	123	<b>18</b>
<b>05 : Finance, banque</b>	<b>71</b>	<b>4</b>		<b>67</b>	36	4			8	14	
<b>06 : Assurance</b>	<b>34</b>			<b>34</b>	15	7			8	2	
<b>07 : Communication, téléphonie</b>	<b>617</b>	<b>9</b>	5	<b>604</b>	363	120	2	9	46	50	<b>4</b>
<b>08 : Hôtellerie, restauration, tourisme</b>	<b>497</b>	<b>2</b>		<b>489</b>	381	49	1	7	6	37	<b>6</b>
<b>09 : Sport, loisirs, jardin, animaux</b>	<b>661</b>	<b>13</b>	5	<b>642</b>	309	151	92	11	28	46	<b>6</b>
<b>10 : Santé</b>	<b>84</b>	<b>1</b>		<b>81</b>	47	23			7	3	<b>2</b>
<b>11 : Prestations diverses</b>	<b>731</b>	<b>41</b>	3	<b>688</b>	386	147	13	4	45	80	<b>2</b>

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, décembre 2012



Le bureau 1B de la veille économique et des prix de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) conçoit et met en place des outils visant à améliorer la transparence économique sur les circuits de production et de commercialisation des biens et services, afin de permettre d'effectuer dans ce domaine des analyses fondées sur des éléments objectifs et partagés. Il intervient notamment dans le domaine des analyses de prix, ainsi que dans l'observation des mécanismes de formation des prix et des marges, en liaison avec les autres observatoires compétents dans ces domaines. Il conduit des études économiques au profit de la direction générale. Il est chargé des fonctions de documentation et de veille économiques internes à la direction générale. Il assure l'exploitation statistique du baromètre des réclamations des consommateurs.

Adresse postale :

Ministère de l'économie et des finances - DGCCRF

Bureau de la veille économique et des prix (1B)

Teledoc 042

59 boulevard Vincent Auriol

75703 PARIS CEDEX 13

Adresse électronique : [Bureau-1B@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:Bureau-1B@dgccrf.finances.gouv.fr)