



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Internet : gare aux soldes au rabais !

Au moment où débute la 3^e démarque des soldes d'hiver, l'UFC-Que Choisir publie les résultats accablants de son étude approfondie sur les soldes sur internet révélant la faible part de produits réellement soldés mais aussi, et surtout, les pratiques artificieuses de certains professionnels pour amplifier l'intérêt réel de ces promotions. Sur la base de cette analyse exclusive, l'association appelle les consommateurs à la vigilance et les Pouvoirs Publics à l'action pour mieux contrôler et encadrer les soldes.

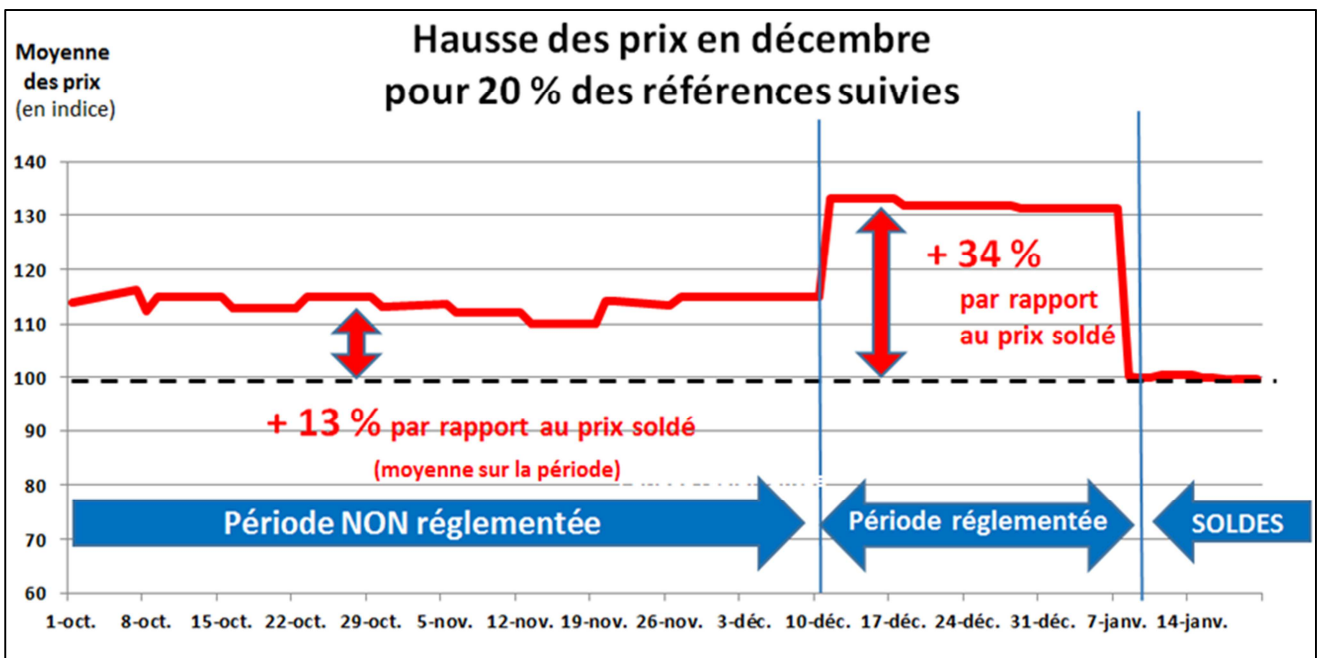
Alors que le commerce électronique se développe fortement, l'UFC-Que Choisir a vérifié le respect de la réglementation par 12 sites marchands d'Internet en matière de soldes pour les produits d'équipement de la maison (matériels hifi et informatique, électroménager brun et blanc ...)¹. L'analyse a porté sur les modalités d'affichage des produits en soldes (indication du prix de référence ou du rabais, distinction entre les soldes et les autres actions promotionnelles ...) et sur l'évolution des prix des produits avant et après qu'ils soient mis en soldes.

- **Des rabais mirifiques ... mais introuvables** : Sur les 120 produits que nous avons suivis, les rabais restent globalement très modestes : seulement -15% en moyenne à l'ouverture des soldes et -19 % à la deuxième démarque. Mais pour mieux attirer le chaland, un tiers des sites monte en épingle le rabais le plus élevé d'un rayon qui trop souvent ne porte que sur des articles peu chers et en très faible nombre. Par exemple s'agissant de l'accroche "Jusqu'à -80 %" pour le rayon 'image et son' de chez *Pixmania*, nous n'avons repéré cette ristourne que sur un protecteur d'écran vendu à 1 € ! De même, quand *Cdiscount* annonce des réductions allant jusqu'à 85 % sur l'électroménager, nous n'avons trouvé de telles réductions que sur 4 produits vendus à moins de 20 €.
- **« promos », « bonnes affaires » : où sont les « soldes » ?** Pour éviter l'effet déceptif et attirer le chaland, la moitié des sites (notamment *MisterGoodDeal*, *Rue du Commerce*, *Cdiscount*) présentent les soldes au milieu d'autres articles non soldés mais affublés d'accroches telles que «vente flash», « instant promo », « bonne affaire », « premier prix », etc ... En effet, si la Loi exige que les soldes correspondent à des réductions réelles, tel n'est pas le cas pour ces autres offres dont les prix ne sont pas encadrés. Impossible pour le consommateur alors de s'assurer de la réalité de la bonne affaire promise.

¹ L'UFC-Que Choisir a suivi les prix de 120 produits, du 30 septembre 2013 au 24 janvier 2014, sur les sites suivants : *Auchan*, *Boulangier*, *Cdiscount*, *Darty*, *Fnac*, *Grosbill*, *Les 3 Suisses*, *MisterGoodDeal*, *Pixmania*, *Rue du Commerce*, *Topachat*, *Webdistri*



- **Vous avez dit « produits en stock » ?** : la Loi interdit que les commerçants ne se réapprovisionnent pour augmenter artificiellement le nombre de produits en soldes, car cette action promotionnelle est réservée à des produits déjà en stock. Les marchandises doivent ainsi avoir été proposées à la vente au moins un mois avant l'ouverture des soldes. Or, si l'ensemble des sites respecte cette disposition à la lettre, force est de déplorer que certains en détournent l'esprit. Ainsi 13% des produits, introuvables chez ces commerçants avant décembre, ont été mis en ligne précisément au début de la période réglementaire.
- **Trop de rabais en trompe l'œil** : profitant de la même lacune réglementaire, dans 20 % des cas, certains sites tels que *Webdistri* ont augmenté les prix de certaines références juste un mois avant que ceux-ci ne soient soldés. Ces hausses en décembre ont pour effet d'afficher des rabais en moyenne deux fois et demie plus élevés que la réalité. Pire, dans 8% des cas, les produits avaient été proposés avant les fêtes à un prix inférieur au prix soldé ! Si cet artifice inadmissible peut être démasqué et dénoncé sur les soldes fixes, en revanche il est à craindre qu'il soit particulièrement développé au moment des soldes flottants qui laissent la pleine maîtrise des dates aux commerçants.





UFC-QUE CHOISIR
233 boulevard Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11
Tel : 01.43.48.55.48
Fax : 01.43.48.44.35
www.quechoisir.org

Paris, le 29 janvier 2014

Au vu des multiples dérives constatées, l'UFC-Que Choisir :

- **demande à la DGCCRF de diligenter une enquête sur la réalité des soldes en ligne, mais aussi dans les magasins physiques,**
- **enjoint le Gouvernement de renforcer l'encadrement des soldes pour couper court aux mauvaises pratiques (allongement des délais de présence en rayon, modalités de présentation des promotions) et de supprimer les soldes flottants qui ajoutent encore à la confusion, en rendant impossible toute comparaison entre les prix soldés et les prix de référence,**
- **insiste auprès du consommateur sur la nécessité de ne pas tenir compte des rabais affichés pour déterminer leur choix, mais de comparer les prix entre les différents sites en se basant uniquement sur le prix de vente final.**