



Loi Châtel : où en sont les e-commerçants sous Prestashop ?





A propos de PShopExpert

PShopExpert est
une société
indépendante
spécialisée dans les
services web depuis
plus de 12 ans.

Expert de la solution
open source
Prestashop,
PShopExpert est
partenaire certifié
Prestashop.

© PShopExpert 2010

 Concepteur et éditeur de l'application intelligente **STORE COMMANDER** qui révolutionne la gestion au quotidien du catalogue produits des boutiques Prestashop, PShopExpert a fait de l'amélioration des fonctionnalités de la solution open source Prestashop son cœur de métier (solutions, applications, modules clé en main, personnalisation, services).

 Si vous avez des questions concernant cette enquête, merci de les adresser à :
karine.bernasse@storecommander.com.

Ce document est la propriété de PShopExpert. Toute reproduction totale ou partielle, lien hypertexte, illustration, logos ou autre reprise d'informations contenues dans ce document est soumise à l'autorisation expresse de PShopExpert. ©

Objectif de l'enquête

Quel bilan de la loi
Châtel pour les
boutiques
e-commerce ?



- En partenariat avec www.enquetesenligne.fr, PShopExpert a réalisé une enquête auprès des boutiques e-commerce en France utilisant la solution technique Prestashop pour dresser un bilan de l'application de la loi Châtel 21 mois après son entrée en vigueur.
- Cette enquête rapide avait pour objectif de comprendre dans quelle mesure les boutiques Prestashop ont implémenté les dispositions de la loi Châtel et d'identifier les difficultés éventuelles rencontrées.
- Les e-commerçants ont été interrogés entre le 2 et le 23 février 2010.
- 74 réponses ont été recueillies pour cette enquête dont les résultats sont ici présentés.

Source : www.PShopExpert.com / février 2010

Points clés de l'enquête

Moins de 50% des boutiques Prestashop ont mis en place tout ou partie des dispositions de la loi Châtel et ce, presque 2 ans après son entrée en vigueur...

Taux d'implémentation : échec ou succès ?

- Presque deux ans après l'entrée en vigueur de la loi Châtel qui avait soulevé une véritable levée de boucliers parmi les e-commerçants, fort est de constater que moins de 50% des boutiques Prestashop ont à ce jour mis en place les dispositions de la loi Châtel en partie ou en totalité...

- **51%** des boutiques interrogées n'ont implémenté aucune des dispositions de la loi...
- Pour **26%** d'entre elles la raison principale avancée relève du manque d'information quant à l'existence même de la loi, tandis que **25%** se heurtent à des difficultés pour obtenir toutes les informations requises pour mettre en place l'ensemble des dispositions
- **23%** des boutiques avouent que le manque de budget constitue un frein majeur pour appliquer la loi Châtel

Points clés de l'enquête

Arrivant en tête des mesures mise en oeuvre : « fournir un numéro de téléphone permettant d'entrer effectivement en contact avec votre e-boutique ».

Mesures implémentées : quinté gagnant

Place	Mesure	%
1	Fournir un numéro de téléphone permettant "d'entrer effectivement en contact" avec votre e-boutique	44,5
2	Fournir une information complète quant à l'existence ou à l'absence du droit de rétractation	42
3	Proposer une assistance téléphonique non surtaxée	35
4	Rembourser le consommateur de la "totalité des sommes versées", et ex æquo avec : Remanier les Conditions Générales de Vente pour refléter les nouvelles mesures mises en place	32,5
5	Indiquer la date maximale au format numérique à laquelle vous vous engagez à livrer le produit ou service	24

Points clés de l'enquête

Malgré des conséquences commerciales pouvant s'avérer désastreuses, difficile de comprendre pourquoi la disposition relative à la date limite de livraison se positionne dernière au classement des mesures mises en application.

- Seules **24%** des boutiques ayant mis en œuvre tout ou partie des dispositions de la loi Châtel ont implémenté la disposition relative à « *l'obligation d'indiquer la date limite de livraison à laquelle elles s'engagent à livrer* », faute de quoi la livraison est due dès la conclusion de la vente.
- Un constat d'autant plus surprenant que les **conséquences commerciales** s'avèrent très pénalisantes :
 - en cas de retard de plus de sept jours, le consommateur peut dénoncer la commande par lettre recommandée avec accusé de réception. Le professionnel est alors tenu de lui rembourser les sommes versées dans un délai de trente jours. (prix du produit + frais d'envoi). Ne pas indiquer une date limite peut donc conduire à une **perte sèche de chiffre d'affaires**.
 - De plus des sanctions civiles peuvent être demandées par le consommateur désireux d'obtenir des **dommages et intérêts...**

Points clés de l'enquête

Des mesures très
inégalement
appliquées.



- **32%** des participants ayant actionné tout ou partie de la loi Châtel, ont mis en place les dispositions visant à « *rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées* »
- Ces résultats sont en parfaite harmonie avec les craintes formulées dans l'enquête LeGuide.com en mai 2008 qui révélait ces deux dispositions comme posant le plus de problèmes aux e-commerçants.
- Les mesures qui ont donc été les plus assidûment suivies concernent « *la fourniture d'un numéro de téléphone permettant d'entrer directement en contact avec le e-commerçant* » et « *la fourniture d'informations relative aux droits de rétractation du consommateur* » à **44** et **42%** respectivement.

Points clés de l'enquête

Un impact qui en apparence semble être moins catastrophique que celui anticipé il y a deux ans mais...

Quel impact réel sur les boutiques ?

- **78%** des boutiques interrogées pensent que la loi Châtel n'a pas freiné leur activité en 2009
- **41,5%** pensent même que la loi a dynamisé leur activité dont **5,5%** qu'elle l'a beaucoup dynamisé
- La levée de bouclier en 2008 était-elle donc réellement justifiée aux vues de ces résultats ?
- L'impact si redouté il y a 2 ans ne s'est pas matérialisé. Et pour cause...La majorité des e-boutiques n'ont pas mis en oeuvre les dispositions de la loi Châtel à ce jour...

Points clés de l'enquête

Pas de bâton ?
Pas d'application.
L'application de la loi Châtel semble se résumer à cette simple constatation.
Et pourtant...
Les sanctions existent bel et bien.
Insuffisamment communiquées, elles sont passées tout à fait inaperçues.

Des sanctions totalement méconnues

- Si plus d'un 1/4 des boutiques Prestashop ne sont pas au courant des détails de la loi Châtel, elles sont **86%** de l'ensemble des répondants à ne pas connaître les sanctions encourues en cas de manquement aux obligations que cette loi impose...

Quel impact selon les secteurs d'activité ?

- **70%** des boutiques du secteur « Maison et jardin » qui représente près de 18% des participants à l'enquête ont implémentés tout ou partie des dispositions de la loi Châtel.
- Talonnées par le secteur « Santé-beauté » avec **62,5%** des boutiques puis « Sports et loisirs » avec **60%**
- Avec un taux de **50%** d'implémentation, c'est au tour du secteur « Bébé et enfants » ex æquo avec « Mode et accessoires »

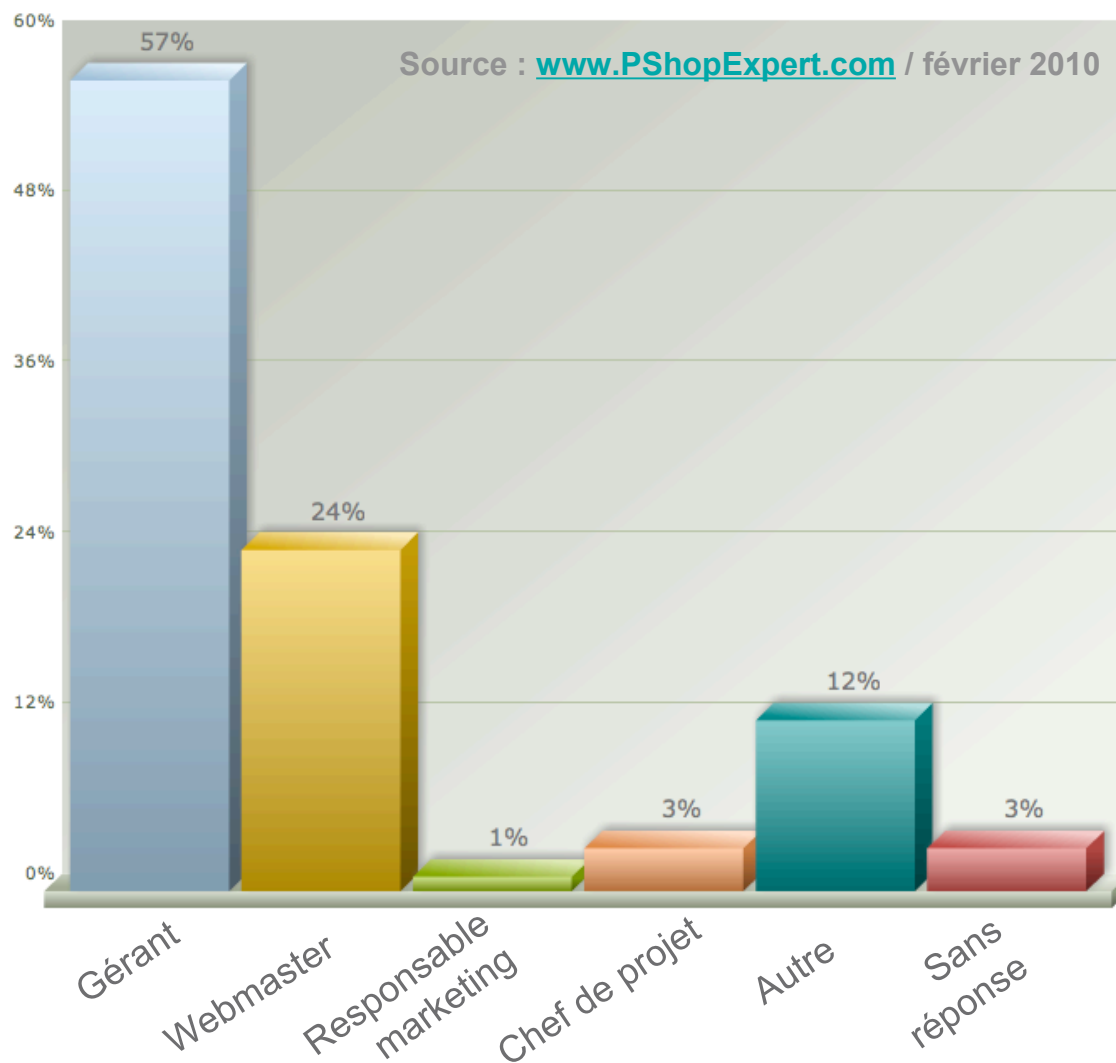
Encore du chemin à parcourir avant d'assister au taux zéro de boutiques en infraction à la loi Châtel.



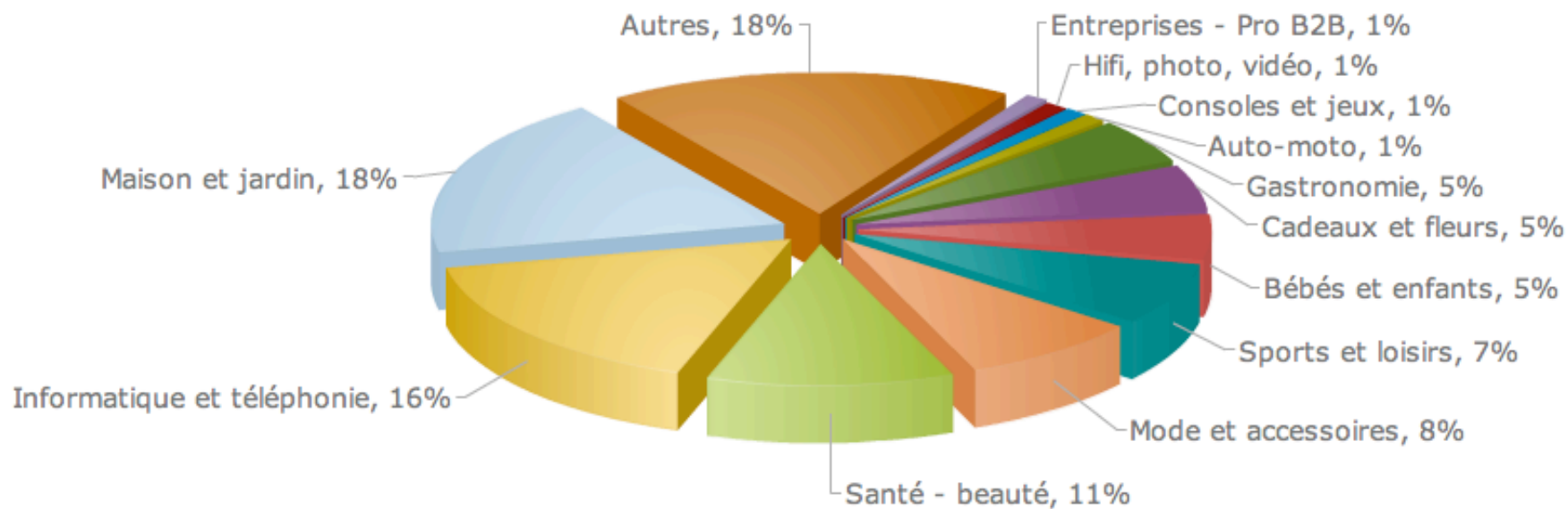
Encore du chemin à parcourir...

- Il reste encore du chemin à parcourir avant que l'intégralité des dispositions de la loi Châtel entrées en vigueur le 1er juin 2008 ne soient mises en oeuvre à 100% par les e-commerçants sous Prestashop.
- Les résultats semblent indiquer un manque significatif de communication des dispositions de cette loi auprès des e-commerçants.
- Le législateur a légiféré en amont mais semble avoir omis la phase la plus importante, celle qui consiste à communiquer les dispositions de la loi aux principaux intéressés ainsi que des informations pratiques afin que ceux-ci puissent tenter de les appliquer le plus rapidement et le plus simplement possible.

Profil des répondants



Secteurs d'activité



Source : www.PShopExpert.com / février 2010

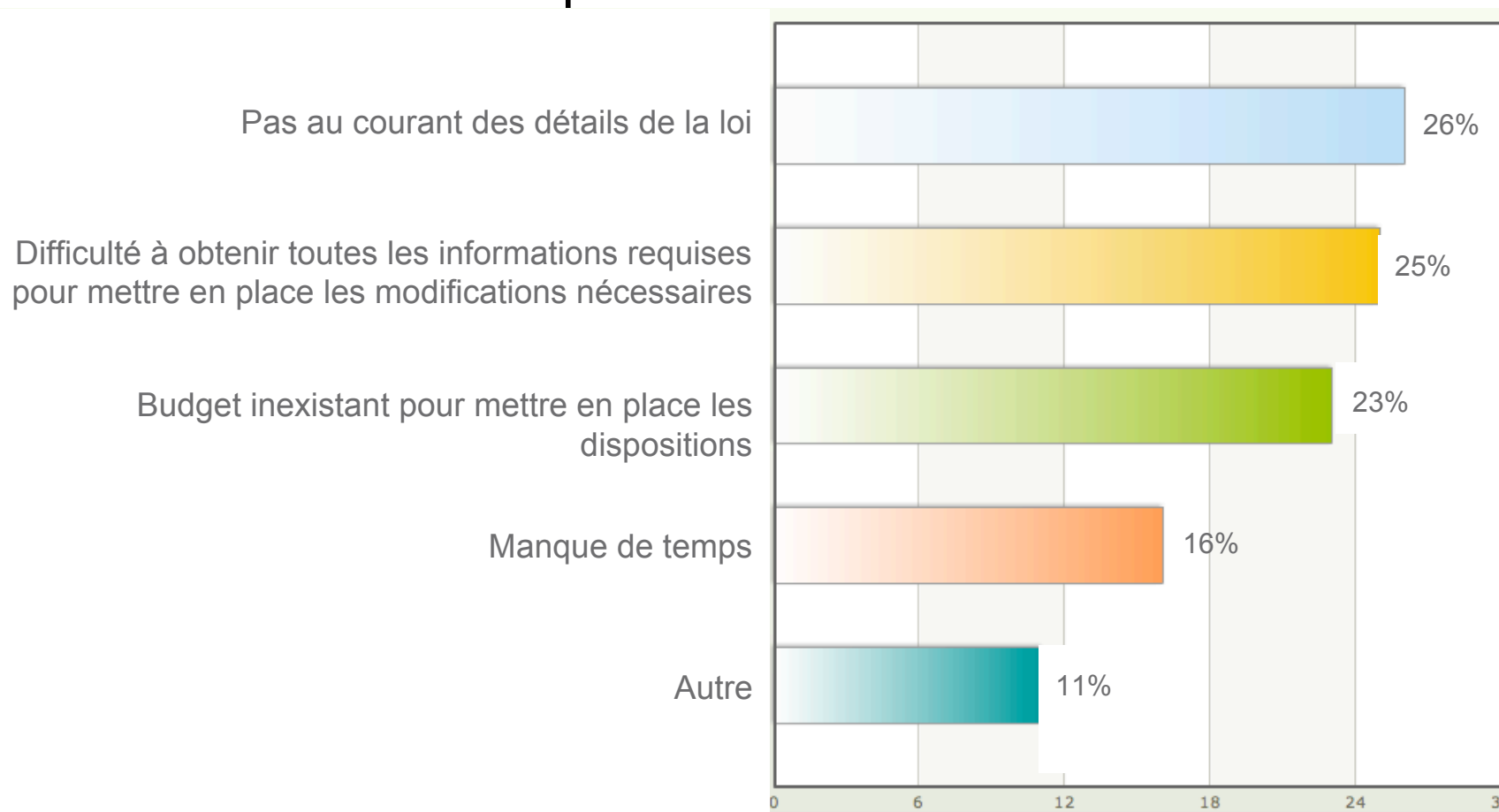
Résultats de l'enquête

Depuis son entrée en vigueur le 1er juin 2008, avez-vous mis en place les dispositions de la loi Châtel sur votre site (en partie ou en totalité) ?

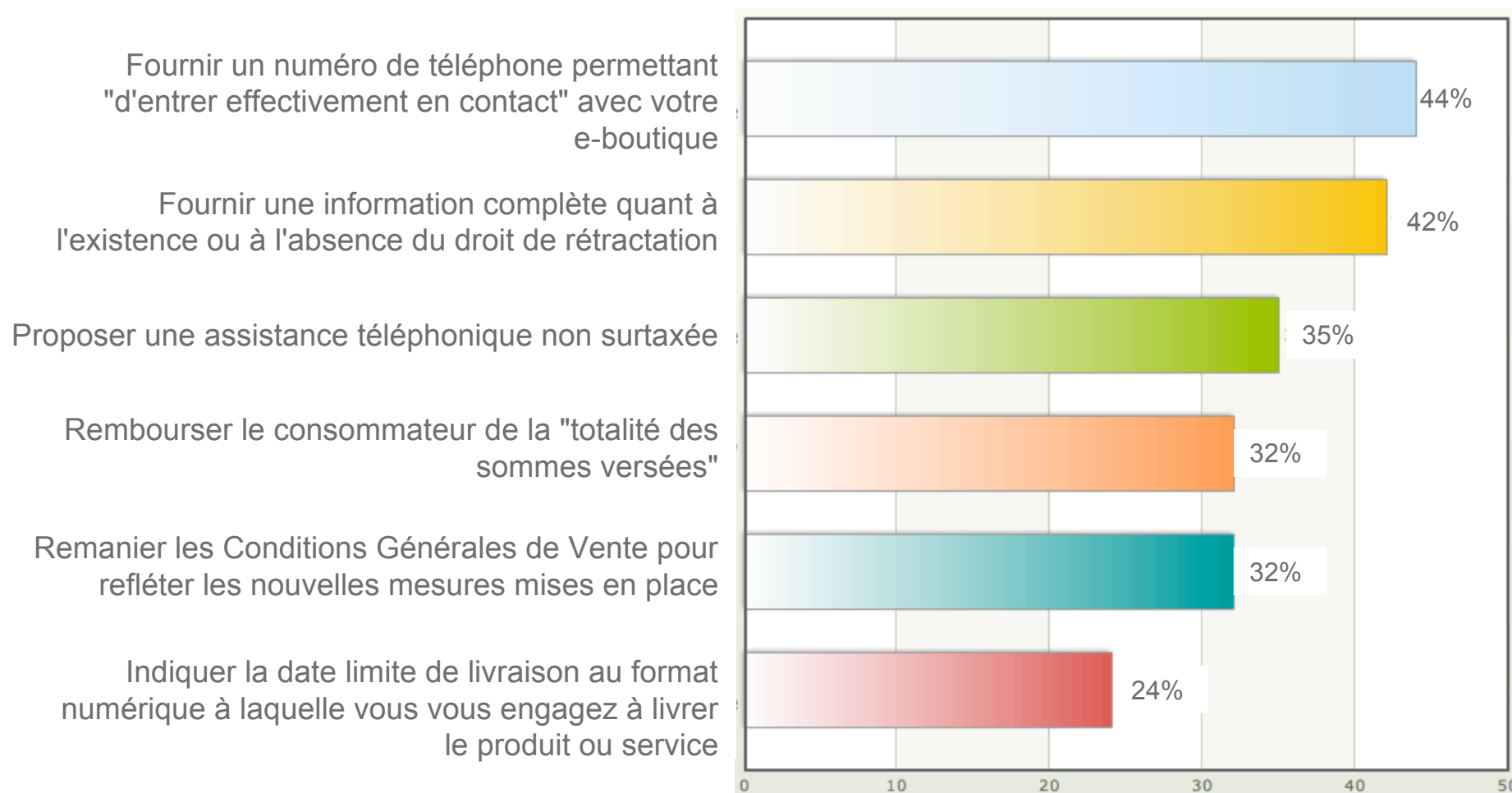


Source : www.PShopExpert.com / février 2010

Pour quelles raisons n'avez vous pas implémenté les dispositions de la loi Châtel ?

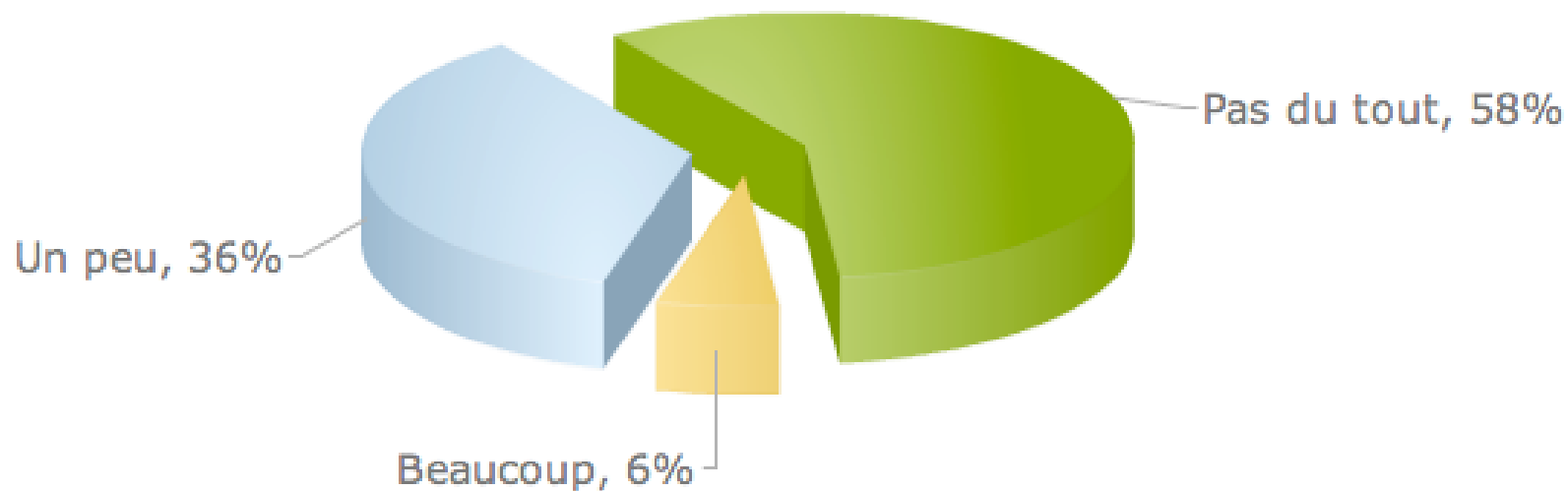


Quelles mesures avez-vous mises en place ?



Résultats de l'enquête

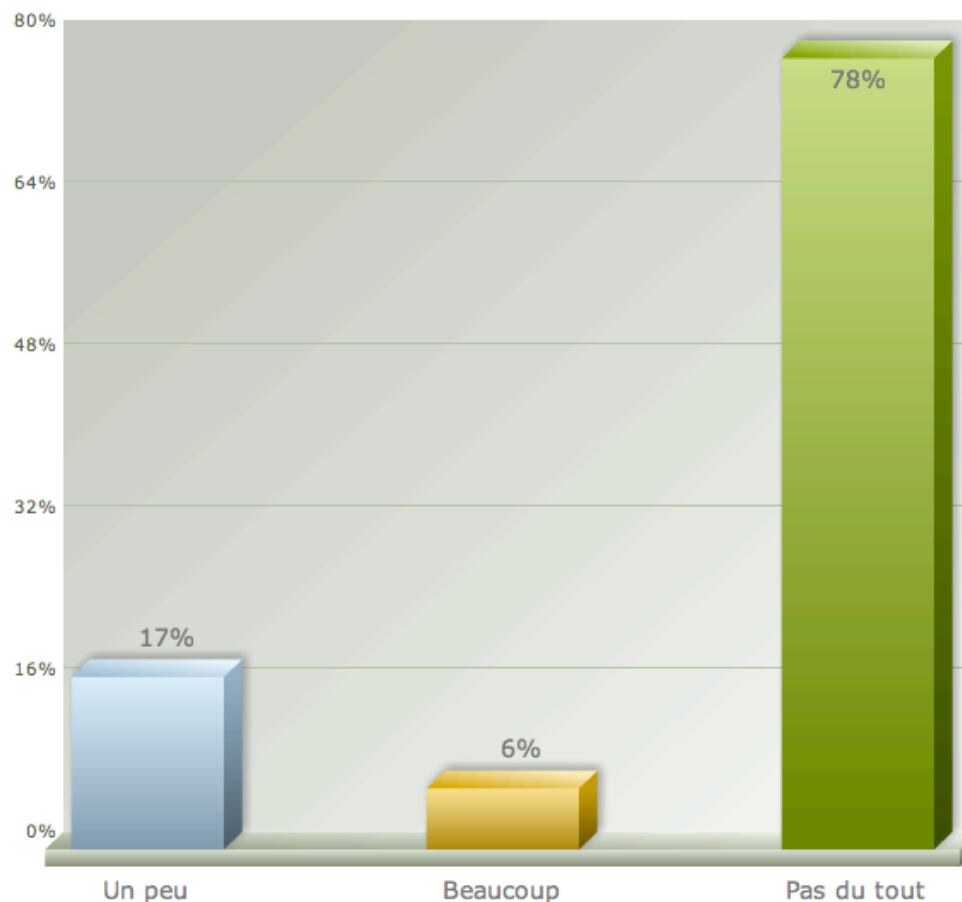
Vous qui avez implémenté certaines dispositions de la loi, pensez-vous que la loi ait dynamisé votre activité en 2009 ?



Source : www.PShopExpert.com / février 2010

Résultats de l'enquête

Vous qui avez implémenté certaines dispositions de la loi, pensez-vous qu'en 2009 la loi ait freiné votre activité ?



Source : www.PShopExpert.com / février 2010

Résultats de l'enquête

Connaissez-vous les sanctions encourues par les propriétaires de sites qui ne sont pas en conformité avec la loi Châtel ?

