

Communiqué de presse

Analyse Comparis sur la solvabilité et le e-commerce

Boom du shopping en ligne : le coronavirus favorise les achats à crédit

Malgré la baisse de la consommation due au coronavirus, les consommateurs et consommatrices suisses n'ont jamais autant acheté sur Internet qu'en 2020. Une analyse Comparis montre que plus de 80 % s'endettent pour faire leurs emplettes, en optant pour le paiement sur facture ou par carte de crédit. « De nombreux acheteurs se donnent une marge de manœuvre financière en reportant le moment du paiement. Mais dans la situation actuelle, ce comportement n'est pas sans risque d'un retour de flamme, surtout lorsque les montants en jeu sont élevés », prévient Michael Kuhn, expert Consumer Finance chez Comparis. Pour se prémunir contre les défauts de paiement, certaines entreprises ont créé des bases de données sur la capacité de remboursement des clients.

Zurich, le 26 novembre 2020 – En Suisse, la consommation des ménages a enregistré une forte baisse* à cause du coronavirus. Dans le même temps, le shopping en ligne connaît un véritable boom**. D'après une analyse du comparateur sur Internet comparis.ch, certains commerçants constatent une hausse des ventes de plus de 50 % par rapport à l'an dernier. Le Black Friday prévu demain n'est pas pour donner un coup d'arrêt à cette tendance, bien au contraire.

Toutefois, ce report sur le e-commerce n'est pas tout beau tout rose : près de 80 % des internautes ne payent pas directement, mais achètent à crédit. En effet, les chiffres de CRIF, spécialiste de la solvabilité et partenaire de Comparis, montrent que 79 % des commandes en ligne passées en Suisse sont payées sur facture. Chez le revendeur spécialisé Brack.ch, ce chiffre est de 70 %. Chez Migros.ch, il avoisine les 50 % et chez Digitec / Galaxus, leader de son secteur et propriété du groupe Migros, il s'établit aux alentours de 33 %. Digitec / Galaxus indique que la part des paiements sur facture a augmenté en 2020. Chez ce commerçant, 40 % des clients règlent leurs achats en ligne par carte de crédit.

Un risque aggravé d'endettement

« En payant ses achats en ligne par carte de crédit et en choisissant les mensualités les plus basses, on s'expose justement à des difficultés financières. Le paiement échelonné entraîne l'application d'un intérêt débiteur élevé, souvent largement sous-estimé lorsque la durée de remboursement est longue », alerte Max Klemenz, codirecteur du centre de conseils en matière d'endettement du canton de Zurich. « À mes yeux, le paiement sur facture entraîne le risque qu'une surabondance de commandes ne mine le budget, si bien que toutes les factures correspondantes ne puissent pas être acquittées dans les délais, ou que c'en soit d'autres qui restent impayées, comme celles des impôts ou de l'assurance maladie », poursuit M. Klemenz.

Michael Kuhn, expert Consumer Finance chez Comparis, recommande la prudence en cas d'achat à crédit : « En reportant le moment du paiement, les acheteurs se donnent une marge de manœuvre financière. Mais dans la situation actuelle, et tout particulièrement lorsque les montants en jeu sont élevés ou que l'acheteur dispose de revenus modestes, ce comportement n'est pas sans risque d'un retour de flamme. » Selon lui, les personnes qui y cèdent s'exposent à des difficultés financières en cas de chute des revenus, qui pourrait suivre une mise au chômage partiel, une perte d'emploi ou, pour les indépendants, une baisse d'activité.

Les entreprises créent des bases de données sur la solvabilité

Les e-commerçants se prémunissent contre la menace d'impayés en vérifiant la capacité de paiement des clients par ce que l'on appelle un examen de solvabilité. Souvent, lorsqu'elles ont affaire à un client dont le ratio de solvabilité est mauvais, les boutiques en ligne réagissent, notamment en masquant la possibilité du paiement sur facture.

Sur la plupart des sites, la solvabilité du client est vérifiée en temps réel pendant le processus de commande. En outre, l'entreprise envoie une demande de renseignement sur la solvabilité à l'une des sociétés d'information financière sur la clientèle, laquelle communique alors à l'entreprise le score de solvabilité du client. Si ce score est mauvais, seules certaines options sont proposées.

Souvent, la possibilité de ne payer la marchandise qu'au moment de sa réception disparaît. Plus de 40 millions de demandes par an sont enregistrées rien que par les services de CRIF ; plus de 2000 boutiques en ligne ont recours à ces derniers. « Autrement dit, l'affirmation selon laquelle le client n'a plus de secrets n'a jamais été aussi vraie », avertit l'expert.

En plus de sa solvabilité, le type de produit et le statut du client (nouveau ou existant) sont vérifiés. Certaines entreprises passent au crible la solvabilité de toutes les clientes et de tous les clients à l'occasion de leur première commande, tandis que d'autres, comme Migros, se concentrent sur celles et ceux qui souhaitent payer sur facture. Par ailleurs, certaines entreprises ont créé leurs propres bases de données sur la solvabilité de leurs client-e-s en portefeuille, comme Digitec / Galaxus.

Risque de données erronées

En conséquence, connaître sa solvabilité est d'autant plus important. En effet, le risque d'évaluation erronée de la solvabilité est réel : l'utilisation des données d'homonymes, la non-actualisation du statut des impayés après régularisation ou encore le manque d'informations peuvent nuire à votre score de solvabilité.

Or, un mauvais score peut avoir de sérieuses répercussions au-delà de l'expérience de shopping en ligne. « Le degré de solvabilité détermine non seulement l'affichage ou non de l'option du paiement sur facture, mais aussi le montant de la prime d'assurance et les chances d'accès à la location d'un logement », déclare M. Kuhn. « Il est donc recommandé de vérifier que les informations concernant sa solvabilité sont à jour, surtout aux personnes qui ont régularisé un retard de paiement ou des poursuites ».

Quels sont les critères qui influent sur la solvabilité ?

La solvabilité (capacité à honorer ses paiements) se mesure à l'aune de différents critères quantifiables. Pour l'établir, les sociétés d'information financière collectent des données sur l'historique de paiement et l'identification. Leurs sources sont, d'une part, des documents publiquement accessibles tels que le registre du commerce et les publications à la FOOSC et, d'autre part, l'expérience de milliers d'entreprises en matière de paiement. Ce sont ces informations qui sont alors utilisées pour calculer le score de solvabilité d'une personne. Il est possible de consulter sa solvabilité auprès des sociétés d'information financière.

Tout un chacun peut demander une estimation de sa capacité de remboursement via la page de renseignement sur la solvabilité de Comparis : www.comparis.ch/bonitaetsauskunft Cette information, établie en collaboration avec la société de renseignements économiques CRIF, indique sa solvabilité personnelle à la personne qui en fait la demande ainsi qu'un classement par rapport au reste de la population suisse. L'identification personnelle, nécessaire pour des raisons juridiques, est simplifiée par une transmission numérique sécurisée.

Méthode

Sondage mené auprès de boutiques en ligne (Digitec / Galaxus, Nespresso, Brack.ch, Migros.ch, Coop.ch, Zalando) en novembre 2020, indications du spécialiste de la solvabilité partenaire de Comparis CRIF et données de l'enquête représentative Comparis « Données : le client n'a plus de secrets aujourd'hui ».

* Dépenses de consommation privée en Suisse :

<https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/wirtschaftslage---wirtschaftspolitik/Wirtschaftslage/bip-quartalsschaetzungen-.html>

** Boom du commerce en ligne (page disponible en allemand ou en anglais) :

<https://www.zhaw.ch/de/ueber-uns/aktuell/news/detailansicht-news/event-news/der-schweizer-onlinehandel-boomt/>

Lien supplémentaire : [Renseignement sur la solvabilité Comparis](#)

Pour plus d'informations :

Michael Kuhn

Expert Consumer Finance

Téléphone : 044 360 53 91

Courriel : media@comparis.ch

comparis.ch

À propos de comparis.ch

Avec plus de 100 millions de visites par an, comparis.ch compte parmi les sites Internet les plus consultés de Suisse. L'entreprise compare les tarifs et les prestations des caisses maladie, des assurances, des banques et des opérateurs télécom. Elle présente aussi la plus grande offre en ligne de Suisse pour l'automobile et l'immobilier. Avec ses comparatifs détaillés et ses analyses approfondies, elle contribue à plus de transparence sur le marché. comparis.ch renforce ainsi l'expertise des consommateurs à la prise de décision. Fondée en 1996 par l'économiste Richard Eisler, l'entreprise compte aujourd'hui quelque 180 collaborateurs à Zurich.

comparis.ch SA
Birmensdorferstrasse 108
CH-8003 Zurich