

SYNTHESE DU SONDAGE SUR LES ENCHERES ELECTRONIQUES

Selon les résultats du sondage réalisé par Opinionway pour le Conseil des ventes volontaires de meubles aux enchères publiques au mois d'avril 2009*, **91 % des internautes utilisateurs des sites d'enchères sont pour la généralisation du « tiers de confiance » aux sites d'enchères qui permet de garantir la livraison du bien et le paiement du prix.**

La mise en œuvre de cette mesure constituerait une réponse adaptée aux problèmes rencontrés par les consommateurs sur les sites d'e.enchères.

- **48% des internautes fréquentant au moins une fois par semaine un site d'e.enchères déclarent avoir déjà rencontré un problème, soit près de un sur deux**
 - dans 40% des cas, l'objet n'a pas été livré ou payé
 - dans 37% des cas, il n'était pas conforme à la description qui en avait été faite
 - dans 8% des cas, il s'agissait d'un objet faux ou contrefait

Ces problèmes ne sont pas toujours résolus.

- 64% des internautes utilisateurs des sites d'e.enchères confrontés à des problèmes déclarent avoir rencontré des difficultés pour résoudre ces problèmes et 39% ont abandonné leurs démarches
- **Un internaute sur deux juge insatisfaisante l'intervention du site d'enchères à l'occasion du litige**
- Conséquence directe, ils plébiscitent le recours à la médiation pour résoudre les litiges (96%)
- 82% considèrent que le site d'enchères doit être responsable ou coresponsable en cas de problème lors d'une vente aux enchères
- 89% considèrent que l'attribution d'un label de qualité les inciterait à se rendre davantage sur le site d'enchères qui en bénéficierait
- 51% des internautes utilisateurs des sites d'e.enchères considèrent que la pratique des pseudos doit être plus encadrée pour éviter les abus et garantir la transparence des transactions

Ces résultats valident plusieurs des propositions que formule l'Autorité publique indépendante de régulation des enchères dans son « **Livre blanc pour le développement des enchères électroniques et la protection du consommateur** » (*La Documentation française*) comme

- **la généralisation du « tiers de confiance »**
- **le recours à la médiation pour résoudre les litiges**
- **la mise en place d'une charte ou d'un label de qualité applicable à tous les opérateurs d'e.enchères**

* Sondage réalisé entre les 10 et 14 avril 2009 auprès d'un échantillon de 1039 personnes, représentatif des internautes français âgés de 18 ans et plus, selon la méthode des quotas, par le système CAWI. En ligne sur le site www.conseildesventes.fr jeudi 23 avril à 10H