QUE CHOISIR Hors-Série
233 BOULEVARD VOLTAIRE
75011 PARIS - 01 43 48 55 48

JUIL 08
Trimestriel

Surface approx. (cm²) : 1061

> Achat sur Internet

Des remises qui valent le détour !

Très présents sur Internet, les mandataires *proposent sur leurs sites d'importantes* réductions et garantissent un service de qualité. Mais la réalité est parfois différente.

Les Français ne se ruent pas sur Internet pour acheter leur voiture, mais ils sont quand même près de 50000 à avoir emprunté cette voie. Dans une seule optique : profiter de réductions qui peuvent aller au-delà de 30 % sur certains modèles. Généralement, cette réduction s'entend sur le prix TTC toutes options comprises, mais ce n'est pas toujours le cas. Elle est parfois calculée seulement sur le prix de base du véhicule, c'est-à-dire sur le véhicule hors option et sera nettement moins importante quand il faudra payer la facture finale au moment de la livraison ! Méfiance donc... et à vos calculettes pour faire jouer la concurrence entre mandataires.

► Depuis la fin de l'année 2007, on achète essentiellement sur Internet des véhicules de moins de 105 ch et bénéficiant d'un bonus écologique.

À l'image du marché automobile global, le marché Internet s'est « *retourné* » car, jusqu'à présent, les acheteurs y faisaient surtout l'acquisition de modèles familiaux ou de grandes routières, d'un coût moyen de 22 000 €, chiffre nettement revu à la baisse depuis le début 2008.

La croissance (entre 30 et 35 % en 2007) de l'e-commerce automobile inquiète les réseaux classiques de distribution et en particulier ceux des importateurs, dont certains constatent qu'une voiture sur quatre aux couleurs de leur marque est vendue par Internet.

> Remises et avantages clients

Aussi ces réseaux veulent-ils se donner les moyens de lutter contre cette concurrence et leurs dirigeants cherchent à mettre au point des stratégies pour enrayer un e-commerce qui continue à se développer. Les solutions qu'ils souhaitent mettre en place doivent être conformes aux textes européens en vigueur, que certains constructeurs – allemands, japonais en particulier – continuent à bafouer en faisant pression sur leurs réseaux, empêchant ainsi les consommateurs d'acheter leurs véhicules dans les meilleures conditions. Leur sera-t-il possible d'accorder des remises aussi importantes alors qu'ils ont des frais de structure élevés ? Devront-ils offrir de nouveaux services ?

Il est trop tôt pour se prononcer, mais les décisions qui seront prises seront favorables aux consommateurs puisque l'on s'oriente vers la possibilité, pour les réseaux qui, en France, sont désormais en très grande partie aux mains de groupes automobiles indépendants et multimarques, de consen-

QUE CHOISIR Hors-Série
233 BOULEVARD VOLTAIRE
75011 PARIS - 01 43 48 55 48

JUIL 08
Trimestriel

Surface approx. (cm²) : 1061

Recevez la proposition complète gratuitement, rapidement et sans engagement avec délais de livraison, disponibilités et spécifications :

Voir stock & arrivages

Renault Scenic 2

AUTRES PHOTOS

DISPO 15J

PROMO

Marque :	Renault
Modèle :	Scenic 2
Finition :	Authentique Suréquipé Radars
Motorisation :	1.5 dCi 105 Eco2
Véhicule :	Véhicule "0 km"
Garantie	24 mois
Constructeur :	
à partir de la date de	1ère mise en circulation
1ère immat. :	oui
Kilometrage :	10 km
Carburant :	Diesel
Boite de vitesse :	Manuelle
Emission CO2 :	138.0g/km (cat: C)
Carrosserie :	Monospace - 5 portes

Identique concession classique avec options.

Dans la limite des stocks disponibles.

Couleur : Voir stock et arrivage

Intérieur : TISSU TOKIA Carbone Fonce

Prix catalogue constructeur TTC du véhicule : 22 200 Euros

Ecart sur le véhicule présenté : 24,9% -24,9 %

Prix des options présentes sur ce véhicule : 2 320 Euros
(incluses dans le prix total ci-dessous) voir les options

Prix des options additionnelles à choisir sur ce véhicule : 0 Euros
(incluses dans le prix total ci-dessous) choisir des options

Notre prix TTC pour ce véhicule : 18 999 Euros * TTC

Inclus: Carte Aramis + offerte pendant un an !
SOS Crevaison - Garantie des pneus - Garantie Crevaison

Financez ce véhicule pour 299 Euros / mois. > En savoir plus

* prix susceptible de modification sans préavis, mais garanti une fois le véhicule commandé.

Doc. Aramis

A vos calculettes ! Sur quelle base sont calculés les 24,9 % de réduction ? Sur le prix catalogue du constructeur et non pas sur le prix global du modèle proposé. En rédigeant un chèque de 18 999 €, vous aurez réalisé une économie réelle de 5 521 €, soit une réduction de 22,52 %.

tir des remises musclées à l'échelle d'une plate-forme régionale, en accord avec le constructeur.

Pour l'instant, les clients peuvent espérer 5 à 7 % d'entrée de jeu, 10 à 12 % sur certains modèles, lorsqu'ils sont en stock ou qu'une nouvelle génération va être lancée. Avec un *« coup de chance »*, on peut se voir consentir jusqu'à 20 % de remise quand il faut impérativement que le distributeur vende le véhicule pour atteindre – ou dépasser – les objectifs qui lui sont assignés par le constructeur qui, en contrepartie, lui versera une prime, voire une surprime.

La concurrence permet la plupart du temps de négocier des remises non négligeables

Les constructeurs et importateurs accordent également, sur certains modèles, ce qu'ils appellent un *« avantage client »*. De quoi s'agit-il ? De voitures produites en série spéciale ou en série limitée, vendues à un prix qui ne tient compte qu'en partie des équipements spécifiques dont elles sont dotées. Ce sont souvent des bonnes affaires, mais limitées dans le temps.

> Internet, c'est plus sûr ?

Alors Internet, la panacée ? La commande en ligne et le paiement sur des sites sécurisés sont, dans l'ensemble, assez faciles. Une fois la commande passée, les mandataires ont alors pour mission, lorsque le véhicule est acheté dans l'Union européenne, d'en négocier le prix, de le transporter, de le faire nettoyer, de le préparer, de programmer les éléments de bord en français et d'effectuer tous les contrôles de sécurité pour détecter d'éventuelles anomalies de fonctionnement.

Autre avantage des nouvelles technologies : les démarches à mettre en œuvre pour réclamer sont plus simples, les remontées sont immédiates... ou devraient l'être ! Attention quand même, un courriel doit être doublé d'une lettre recommandée si la demande n'est pas prise en considération.

Les sondages TNS Sofres effectués à la demande d'IES-Auto auprès des acheteurs pour mesurer la qualité de services donnent un taux de satisfaction de 88 à 96 % (selon les mois) pour les mandataires. Ce taux est supérieur à celui enregistré dans les réseaux constructeurs si l'on se réfère aux résultats d'autres études réalisées par le même institut.

Les internautes rencontrent néanmoins quelques difficultés. Mais sont-elles plus importantes que dans les réseaux des constructeurs ?

Si l'on prend comme référence les plaintes déposées auprès de la DGCCRF, voire les actions intentées devant les tribunaux, ce n'est pas certain. Mais à quoi tiennent ces difficultés ? Essentiellement à des problèmes de qualité de service et tout particulièrement au moment de la livraison et de l'immatriculation.

Encore faut-il bien lire les contrats pour savoir à quoi on peut s'attendre : existe-t-il une garantie du niveau d'équipement, une garantie d'immatriculation définitive, une garantie de prix, un remboursement d'acompte majoré d'intérêts en cas d'annulation ? Tous les mandataires ne s'enga-

Eléments de recherche : Toutes citations : - IES : mandataire automobile - AUTO-IES.COM : site de vente en ligne de véhicules neufs

QUE CHOISIR Hors-Série
233 BOULEVARD VOLTAIRE
75011 PARIS - 01 43 48 55 48

JUIL 08
Trimestriel

Surface approx. (cm²) : 1061

gent pas de la même façon et ils n'auront pas la même attitude si le véhicule livré n'est pas exactement conforme à la commande.

> De quoi se plaint-on ?

Parfois, la couleur n'est pas la bonne, mais ce sont le plus souvent les options qui ne correspondent pas à ce qui a été demandé. Le véhicule peut être doté d'équipements en plus parce que ces équipements sont obligatoires dans le pays de provenance (le kit de secours, le triangle de signalisation, le gilet réfléchissant obligatoires en France à partir du 1er juillet sous peine d'une amende de 90 € par élément manquant...).

Il arrive, plus fréquemment, qu'il manque les options supplémentaires souhaitées et payées par le client (navigation embarquée, écrans inclus dans le dossier des sièges avant, lecteur MP3...).

Il est certes toujours possible de prendre quand même livraison du véhicule, mais dans la plupart des cas, ce n'est pas une solution... et il faut négocier avec le vendeur un dédommagement pour une couleur non désirée tandis qu'il propose le remboursement (mais à quelle échéance ?) des options absentes.

> Enfin, de nombreux automobilistes ayant acheté leur véhicule par Internet se plaignent des délais de livraison aléatoires et reculés de jour en jour.. même si, généralement, ce sont en réalité les constructeurs qui ne sont pas à même de livrer en temps et en heure.

Les problèmes rencontrés sont sensiblement les mêmes qu'en passant par un concessionnaire

> Autre problème rencontré : l'obtention des plaques d'immatriculation et de la carte grise. Pour cette dernière, c'est au mandataire, sauf accord préalable, d'effectuer les démarches auprès de la Préfecture concernée et il est en droit de compter des frais administratifs (ce que font aussi les concessionnaires). Ces frais viennent alors s'ajouter aux taxes afférentes à l'établissement de la carte grise qui doivent être payées par le propriétaire du véhicule.

Quant aux plaques d'immatriculation définitives, si le véhicule est acheté en France, les mandataires doivent en assurer la fourniture et la pose, sauf en cas d'éloignement géographique, un service dont le prix, conformément aux textes en vigueur, est inclus dans le prix TTC du véhicule neuf, qui comprend aussi les équipements standard, les frais de préparation et de mise à la route (y compris cinq litres de carburant). Dans la pratique, il sera presque toujours obligatoire d'immatriculer le véhicule provisoirement (WW) et dans ce cas, ces frais d'immatriculation définitive sont à la charge du client.

> Autre pomme de discorde : l'application du malus écologique. Dans ce domaine, le début de l'année 2008 a été chaotique en particulier pour les véhicules d'abord immatriculés à l'étranger.

Rappelons que le malus s'applique à toutes les premières immatriculations en France, sans abattement si le véhicule est neuf, avec un abattement de 10 % par année s'il est d'occasion.

Visiblement, de nombreux mandataires n'étaient pas au courant (en ce domaine, la communication gouvernementale n'a pas non plus été exemplaire) et cela aura occasionné une mauvaise surprise pour certains de leurs clients prenant possession de leur voiture au premier trimestre de cette année.

> À qui s'adresser ?

>Auto- IES *(www.auto-ies.com)* a su adapter sa structure à la forte croissance de son marché (7 000 livraisons en 2007) avec un personnel formé en achat automobile, en logistique et en vente.

>Aramis *(www.aramisauto.com)* a-t-il connu un tel problème de croissance ?

Ce mandataire et distributeur multimarque d'automobiles (3 500 véhicules livrés en 2007) dispose de huit agences à travers la France et de deux centres de livraison, dans l'Est.

> Elite Auto *(www.elite-auto.fr)* qui n'a pas publié ses comptes en 2007, déclare vendre 19 000 véhicules par an et sur son site où on apprend que ses voitures *« proviennent à 95 % de grands concessionnaires ou de succursales françaises »*. Il propose que le client prenne possession de son véhicule soit dans un centre livreur, soit chez un distributeur agréé de la marque, soit à son centre de Coignières (Yvelines) ou encore à domicile. Il faut savoir qu'Elite ne garantit pas ses prix et n'encaisse pas l'acompte demandé pour ne pas être obligé de le rembourser (avec intérêts) si le client refuse une augmentation ou une modification du niveau d'équipement.

A noter >
sur ces trois sites, les informations sur les voitures sont très complètes. Les fiches techniques mettent toutes en exergue le montant du bonus... ou du malus et l'on trouve toujours mention du chiffre des émissions de CO_2. Ce qui n'est pas toujours le cas sur Internet, notamment lorsque l'on consulte les données fournies par AutoPlanet *(www.autoplanet.fr)*, un mandataire comme les autres même si sur son site il se veut *« intermédiaire »* entre Internautes et distributeurs agréés (ou concessionnaires), mettant en relation l'acheteur avec le vendeur, qui se charge de livrer la voiture neuve dans le cadre d'une relation commerciale classique. Mais que fait d'autre un mandataire ?

Eléments de recherche : Toutes citations : - IES : mandataire automobile - AUTO-IES.COM : site de vente en ligne de véhicules neufs