

Communiqué de presse

Le comparateur Comparis des sites de vente de pneus révèle un grand manque de transparence

Achat de pneus en ligne : gare aux frais supplémentaires élevés

Outre des frais additionnels élevés, les prix des partenaires de montage indiqués sur les portails de vente de pneus en ligne sont souvent flous et peu fiables. Sept portails sur dix appliquent des frais dépassant parfois le prix d'achat aux clients effectuant un retour. C'est ce qu'il ressort d'un comparatif de Comparis portant sur les dix plus grands portails de vente de pneus en Suisse.

Zurich, le 2 novembre 2018 – C'est au plus tard depuis la chute des températures cette semaine qu'il est temps de changer les pneus. Le comparateur en ligne comparis.ch a donc comparé les dix principaux sites des vente de pneus en ligne de Suisse. Résultat : sans s'être suffisamment informé au préalable, le client risque de payer des frais supplémentaires élevés pour le montage et pour le retour de commandes erronées. Le coût total peut alors revenir au double du prix du pneu. Les tests aléatoires de Comparis indiquent par ailleurs que les mentions de prix pour les frais de montage ne sont pas toujours fiables.

Des frais supplémentaires parfois aussi élevés que le prix des articles

Un jeu de pneus pour une citadine (objet du test dans le comparatif Comparis : une Toyota Yaris) coûte entre 160 et 200 francs sur internet (40-50 francs par pneu). Mais le coût ne s'arrête pas au prix des articles : il faut également penser au spécialiste qui montera les pneus. Un service que les clients devront bien passer à la loupe : selon la région et le monteur, des frais allant jusqu'à 200 francs s'ajoutent (p. ex. 50 CHF par pneu chez le partenaire de montage de reifendirekt.ch (123pneus.ch)). Pour la Toyota Yaris, les frais additionnels reviennent au prix du pneu en soi.

Mentions floues sur les frais de montage

Autre fait accablant : les indications que fournissent les partenaires des portails de vente de pneus pour le service sont souvent peu fiables. En effet, dans les tests aléatoires de comparis.ch, les mentions sur les frais de montage étaient erronées ou floues chez les partenaires de sept des dix sites de vente de pneus (reifendirekt.ch (123pneus.ch), reifen-pneus-online.ch, tirendo.ch, pneupirat.ch, popgom.ch, pneuwirbel.ch, e-pneu.ch). Par ailleurs, certains partenaires énumérés ne proposaient pas du tout le service de montage de pneus (reifendirekt.ch (123pneus.ch)).

popgom.ch est le seul site affichant les frais de montage dès l'achat, dans le panier – mais uniquement pour les partenaires permettant une prise de rendez-vous en ligne ; pour les autres partenaires (sans rendez-vous en ligne), les tests aléatoires présentaient eux aussi des données incorrectes.

« Il est conseillé aux propriétaires de voiture, avant d'acheter des articles, de se renseigner sur les stations de montage proches de chez eux et sur leurs tarifs », déclare Andrea Auer, experte Mobilité chez Comparis. « Les tarifs sont le plus souvent fixés par les partenaires eux-mêmes et peuvent dans certains cas différer des prix affichés sur le portail. » Il est donc utile d'appeler le partenaire en charge du service.

Droit de retour pas systématiquement synonyme de remboursement

Le client risque des frais supplémentaires élevés non seulement au montage mais également en cas de retour de produit. Neuf sites de vente de pneus sur dix proposent un droit de retour. Mais seuls les portails reifendirekt.ch (123pneus.ch) et tirendo.ch n'appliquent pas de frais au retour de produits. Six portails facturent les frais de renvoi au client. En cas d'erreur de commande, les frais peuvent aller jusqu'à 240 francs (60 francs par pneu sur reifen-pneus-online.ch). Un coût supérieur au prix d'un jeu de pneus d'hiver, diamètre 15 pouces, pour la Toyota Yaris.

Chez pneuwirbel.ch et reifen-pneus24.ch, les clients n'obtiennent aucun remboursement après le retour de marchandise – ces portails ne concèdent qu'un bon d'achat équivalent au prix de l'article.

Concernant les délais de retour, il est là aussi utile de bien lire les mentions en petits caractères : les délais varient entre 7 jours (e-pneu.ch) et 30 jours (reifendirekt.ch (123pneus.ch), tirendo.ch). Enfin, pneuexperte.ch ne concède même aucun droit de retour.

Des frais jusqu'à 3,5 % du prix selon le mode de paiement

Et ce n'est pas tout : selon le mode de paiement, reifen-pneus-online.ch et pneupirat.ch appliquent des frais allant jusqu'à 3,5 % du prix d'achat. Seuls sept prestataires sur dix permettent de payer sur facture ; pour quatre d'entre eux, le montant facturé est plafonné : à 300 francs sur Tirendo.ch, à 750 francs sur pneuexperte.ch, à 1000 francs sur reifendirekt.ch (123pneus.ch) et à 1300 francs sur reifen-pneus-online.ch. Chez popgom.ch, l'envoi de la facture coûte, de plus, 2,50 francs par e-mail et 5,00 francs par la poste.

La qualité prime sur le prix d'achat

Des disparités existent aussi dans la gamme des produits proposés : pour les trois voitures prises en compte dans l'analyse Comparis (Toyota Yaris, Skoda Octavia et BMW X3), on trouve la plus grande offre de pneus auprès de Tirendo.ch, reifendirekt.ch (123pneus.ch), pneuexperte.ch et pneupirat.ch. Question prix, on note que plus la taille des pneus est grande, plus l'écart de prix entre les prestataires est élevé.

« En achetant ses pneus sur Internet, mieux vaut donc ne pas se focaliser sur les prix », conseille Andrea Auer : « La qualité des pneus prime – elle contribue énormément à la sécurité sur la route ». On trouve des informations sur toutes les caractéristiques des pneus pertinentes en termes de sécurité dans les tests complets de magazines automobiles ou auprès du TCS. Sinon, les clients trouveront également ces informations directement auprès des différents sites de vente de pneus.

Nb. de partenaires de montage et transparence de prix des sites de vente de pneus en CH			
Portail	Nb. de partenaires de montage	Prix du montage correct dans le test	Prise de rendez-vous en ligne
reifendirekt.ch (123pneus.ch)	> 1000	Non	Non
pneuxperte.ch	> 400	Oui	Non
reifen-pneus-online.ch	> 1000	Non	Non
pneudiscount.ch	200	Oui	Non
tirendo.ch	> 2000	Non	Non
pneupirat.ch	n. r.	Non	Non
popgom.ch	60	Non*	Oui
pneuwirbel.ch	> 400	Non	Non
reifen-pneus24.ch	n. r.	Oui	Non
e-pneu.ch	424	Non	Non

* Tests aléatoires auprès de partenaires de montage ne proposant pas de prise de rendez-vous en ligne.

Conditions de paiement et frais éventuels sur les sites de vente de pneus en Suisse			
Portail	Carte de crédit	Paypal	Facture (montant plafonné)
reifendirekt.ch (123pneus.ch)	Sans frais	Sans frais	max. 1000 CHF
pneuxperte.ch	Sans frais	Sans frais	max. 750 CHF
reifen-pneus-online.ch	Sans frais	1 %	max. 1300 CHF
pneudiscount.ch	Sans frais	Sans frais	Frais fixés individuellement par la comptabilité
tirendo.ch	Sans frais	Sans frais	max. 300 CHF
pneupirat.ch	2,5 %	3,5 %	Clients commerciaux uniquement
popgom.ch	Sans frais	Sans frais	Frais de facturation 2,50 CHF (par e-mail) 5,00 CHF (par la poste)
pneuwirbel.ch	Sans frais	Sans frais	Aucune limite
reifen-pneus24.ch	Sans frais	Sans frais	Non proposé
e-pneu.ch	Sans frais	Sans frais	min. 50 CHF

Droit et frais de retour des sites de vente de pneus en Suisse					
Portail	Droit de retour	Délai (jours)	Frais à charge du client	Montant (en CHF)	Remboursement ou bon d'achat
reifendirekt.ch (123pneus.ch)	Oui	30	Non	Sans frais	Remboursement
pneuexperte.ch	Non	-	-	-	-
reifen-pneus-online.ch	Oui	14	Oui	240.- (60.-/pneu)	Remboursement
pneudiscount.ch	Oui	14	Oui	20.- (forfait)	Remboursement
tirendo.ch	Oui	30	Non	Sans frais	Remboursement
pneupirat.ch	Oui	14	n. r.	n. r.	Remboursement
popgom.ch	Oui	14	Oui	80.- à 100.- (20 – 25.-/pneu)*	Remboursement
pneuwirbel.ch	Oui	14	Oui	140.- (35.-/pneu)	Bon d'achat
reifen-pneus24.ch	Oui	10	Oui	n. r.	Bon d'achat
e-pneu.ch	Oui	7	Oui	40.- à 60.- (10.- à 15.-/pneu)	Remboursement

* Échange : 20.- CHF/pneu ; simple retour : 25.- CHF/pneu

Comparatif des prix et de l'offre des sites de vente de pneus en Suisse*						
Portail	Nombre d'articles			Prix à partir de (en CHF) (arrondi à 5 francs)		
	Toyota Yaris	Skoda Octavia	BMW X3	Toyota Yaris	Skoda Octavia	BMW X3
reifendirekt.ch (123pneus.ch)	> 70	>190	> 70	40,00 CHF	50,00 CHF	65,00 CHF
pneuexperte.ch	> 70	> 150	> 30	40,00 CHF	55,00 CHF	65,00 CHF
reifen-pneus-online.ch	> 50	> 130	> 30	45,00 CHF	55,00 CHF	75,00 CHF
pneudiscount.ch	> 10	> 40	< 10	45,00 CHF	70,00 CHF	115,00 CHF
tirendo.ch	> 80	> 210	> 30	40,00 CHF	55,00 CHF	70,00 CHF
pneupirat.ch	> 70	> 190	> 60	50,00 CHF	60,00 CHF	90,00 CHF
popgom.ch	> 10	> 40	> 60	50,00 CHF	55,00 CHF	110,00 CHF
pneuwirbel.ch	> 10	> 50	>10	50,00 CHF	70,00 CHF	130,00 CHF
reifen-pneus24.ch	> 50	> 110	>10	45,00 CHF	50,00 CHF	75,00 CHF
e-pneu.ch	> 30	>100	> 30	45,00 CHF	65,00 CHF	90,00 CHF

* Analyse réalisée le 20 octobre 2018

Méthode

Comparis.ch a analysé et comparé dix des plus grands portails de vente de pneus en ligne de Suisse (reifendirekt.ch (123pneus.ch), pneuexperte.ch, reifen-pneus-online.ch, pneudiscount.ch, tirendo.ch, pneupirat.ch, popgom.ch, pneuwirbel.ch, reifen-pneus24.ch, e-pneu.ch). L'étude, menée en octobre 2018, a porté sur trois pneus d'hiver courants, pour les modèles de voiture Toyota Yaris (175/65 R15), Skoda Octavia (225/45 R17) et BMW X3 (225/60 R18). Les critères pris en compte sont les suivants : étendue de l'offre, prix proposés, partenaires pour le montage et frais supplémentaires, modes de paiement et conditions de retour.

Plus d'informations

Andrea Auer

Experte Mobilité

Téléphone : 044 360 53 91

Courriel : media@comparis.ch

comparis.ch

À propos de comparis.ch

Avec plus de 80 millions de visites chaque année, 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. Entreprise créée en 1996 par l'économiste Richard Eisler, comparis.ch emploie aujourd'hui quelque 180 collaborateurs à Zurich.
