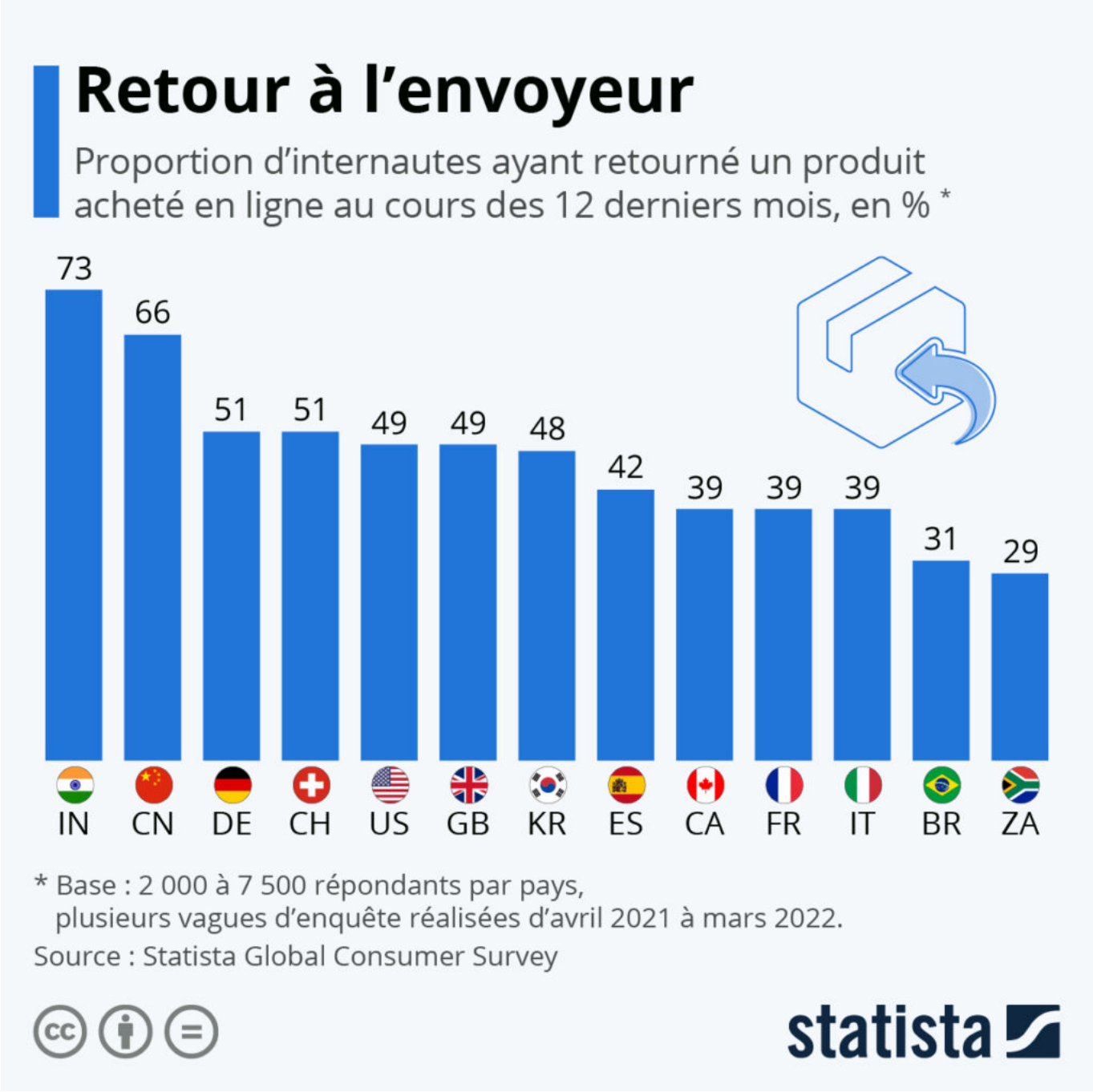
Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 18 novembre 2026

E-commerce : le taux de retour des colis par pays



Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par le 18 novembre 2026

Depuis peu, certains distributeurs de prêt-à-porter, comme Zara et H&M, ont rendu payant le renvoi de colis achetés sur Internet. Depuis fin avril par exemple, le géant espagnol déduit un montant de 1,95€ sur le remboursement lié au retour d'un article commandé en ligne. En cause notamment, la hausse du prix des livraisons, qui représente une charge supplémentaire pour les plateformes de e-commerce.

Selon une étude du Global Consumer Survey de Statista, de nombreux Européens ont l'habitude de retourner les produits qu'ils achètent en ligne. C'est particulièrement vrai en Allemagne et en Suisse, où plus de la moitié des internautes interrogés ont renvoyé au moins un article commandé sur Internet au cours des 12 mois ayant précédé l'enquête (menée d'avril 2021 à mars 2022). En France, comme en Italie, le taux de retour s'élevait à 39%. Cette pratique semble plus répandue chez les internautes indiens et chinois. Respectivement 73% et 66% d'entre eux ont déclaré avoir retourné un produit acheté sur Internet au cours de l'année écoulée.

Toujours selon les données de cette étude, les produits les plus fréquemment renvoyés par les consommateurs français l'année dernière étaient les vêtements et les chaussures. En comparaison avec l'Inde et la Chine, la majorité des renvois concernent également les articles de mode, mais les internautes de ces pays sont par exemple plus enclins à retourner de l'équipement électronique.

De Tristan Gaudiaut pour Statista