

TEMU, l'application la plus téléchargée en France.

TEMU est une plateforme marchande chinoise lancée chez nous en avril 2023 qui vend de tout, vêtements, gadgets, objets d'art, produits électroniques, et toujours à des prix dérisoires, ce qui en fait son succès énorme commercial. Mais qu'y a-t-il derrière cette entreprise et qu'en est-il de la fiabilité du site ?

TEMU, prononcez « TIMOU », est l'acronyme de « team up, price dawn », qui peut se traduire par « ensemble faisons des économies », car la plateforme fonctionne sur le principe de l'achat de groupe : plus il y a d'acheteurs sur un produit, plus le prix baisse. Son site d'e-commerce est comparable à Amazon avec un slogan qui dit tout, « shop like a millionaire », achetez comme un millionnaire, et sans vous ruiner.

L'entreprise profite de la mondialisation puisque la holding à laquelle elle appartient est enregistrée aux Îles Caïmans, un paradis fiscal et son siège européen est basé en Irlande où la fiscalité est basse. C'est déjà tout un programme !

Et pourtant, malgré la mauvaise image dont souffrent les entreprises chinoises, TEMU a réussi à s'imposer chez les internautes français.

Mais il n'a pas fallu longtemps pour que les premières inquiétudes apparaissent : comme SHEIN avant lui, TEMU est accusé d'exploiter les failles commerciales pour importer des marchandises sans payer de droits d'importation ou sans soumettre les cargaisons à des contrôles en matière de droits de l'homme.

Et que fait l'entreprise des informations de ses clients, adresses, mails, et aussi n° de carte bleue ?

Et la qualité du service et des produits ?

Sur la majorité des produits affichés au catalogue de Temu, les délais de livraison sont d'environ une à deux semaines. Temu indique que « *les origines d'expédition par Temu peuvent varier en fonction du produit acheté* », mais dans la plupart des cas, les colis sont expédiés directement de Chine.

Globalement, les délais de livraison sont tenus lorsque les paquets arrivent bien à destination. Sur les sites d'agrégation d'avis, on note que les avis mentionnent rarement, voire jamais de retard de livraison, mais plutôt des problèmes de colis disparus.

Quant à ses produits commercialisés à moins de un euro, on peut se demander si ces produits sont de qualité. Alors ne rêvons pas, la réponse est non.

Sur « Trustpilot » (une plateforme qui permet aux consommateurs de lire et publier des avis sur des entreprises de différents secteurs), on relève majoritairement des avis négatifs. On note que certains produits sont très librement inspirés de marques connues et qu'ils sont pratiquement des contrefaçons. Ou alors que l'article réceptionné ne correspond pas à la photo vue sur le site.

De plus, ces produits qui viennent tous de Chine ne correspondent pas aux normes de sécurité européennes ; un appareil électrique acheté sur TEMU comporte des risques.

En France, Temu fait l'objet d'une enquête de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes au sujet de la qualité de ses produits.

Mais le pire est à venir ; TEMU, comme toutes les plateformes détient un grand nombre de données sur ses clients. Avec des systèmes de lots à gagner, le service peut même récolter des informations sur des personnes ne faisant pas d'achat ; et aux États Unis, des plaintes ont été enregistrées pour des débits sur leur compte en banque après avoir fait une commande sur TEMU. Il ne semble pas que ce soit arrivé en France, mais nous conseillons tout de même d'utiliser une carte éphémère ou un service tiers comme PayPal pour sécuriser vos paiements.

Au regard de tout cela, on peut donc émettre quelques doutes sur Temu. D'un point de vue écologique, l'importation en masse de produits de mauvaise qualité vendus participe à la création de tonnes de déchets tous les ans. Au niveau éthique, on ne peut pas garantir que tous les maillons de la chaîne y trouvent leur compte, d'autant plus si l'on croit les suspicions de travail forcé. Le fait que certains produits vendus puissent potentiellement être dangereux est également un facteur à prendre en compte.

Vous ferez peut-être quelques bonnes affaires sur Temu, mais on vous déconseille tout de même d'effectuer des achats trop chers, vous risqueriez d'être déçus. De plus, il est préférable de prendre toutes les précautions possibles pour protéger vos données, notamment bancaires.

Et pour finir, rappelons que fin mars 2024, le site TEMU a retiré en France et au Royaume-Uni une campagne de promotion après une polémique sur l'utilisation des données des clients. Il n'y a pas de fumée sans feu !

Frédéric Siuda, administrateur de l'UFC-Que Choisir de la Vienne