



Avis du Conseil National de la Consommation sur les informations des consommateurs-sites « comparateurs »

N° NOR : EINC1511480V

Trouver un produit, comparer les prix des biens et des services, leur qualité, estimer une boutique, en utilisant des outils d'aide à l'achat sont devenus des habitudes pour la majorité des cyberacheteurs. Les sites « comparateurs » jouent un rôle de plus en plus significatif dans le processus d'achat des consommateurs : selon une étude réalisée pour le magazine LSA, en mai 2013, plus de la moitié des internautes qui achètent sur Internet préparent leurs achats de produits non alimentaires (« high-tech », notamment) en ayant recours à un « site comparateur », au moins. En outre, les informations collectées en ligne influenceraient également les achats effectués en magasin.

Tous les secteurs économiques sont désormais couverts et les sites généralistes côtoient des sites spécialisés dans de nombreux domaines : assurance, tourisme, banque... Mais, le succès de ces outils s'accompagne aussi parfois de doutes et de critiques concernant leur fiabilité ou la loyauté des informations qu'ils diffusent, notamment au regard de la représentativité des offres comparées et quant à leur indépendance.

Une Charte de confiance des sites « comparateurs » avait été créée en 2008 à l'initiative de la FEVAD, avec le soutien du Gouvernement. Les signataires de cette charte (11 en 2012) avaient pris un certain nombre d'engagements pour plus de transparence, dont celui d'afficher des prix incluant tous les frais.

Depuis, les sites « comparateurs » se sont multipliés et la question de l'objectivité de l'information diffusée se pose avec plus d'acuité encore. Dans ce contexte, l'article 147 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a introduit dans le code de la consommation un article L.111-5 nouveau imposant aux sites permettant la comparaison des prix et des caractéristiques des biens et des services, une obligation d'information loyale, claire et transparente dont le contenu et les modalités seront fixés par décret.

L'article L. 111-5 du code de la consommation est ainsi rédigé :

Article L. 111-5. - *Sans préjudice des obligations d'information prévues à l'article 19 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, toute personne dont l'activité consiste en la fourniture d'informations en ligne permettant la comparaison des prix et des caractéristiques de biens et de services proposés par des professionnels est tenue d'apporter une*

information loyale, claire et transparente, y compris sur ce qui relève de la publicité au sens de l'article 20 de la même loi, dont les modalités et le contenu sont fixés par décret.

Cet article est de portée générale et le décret devra, en termes d'information des consommateurs, déterminer des règles de fond et des modes de présentation suffisamment transversaux pour être applicables à tous les types de sites comparateurs.

En outre, ce décret viendra utilement préciser l'exigence posée par l'article 20 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique concernant l'identification d'une publicité en ligne et de la personne physique ou morale pour le compte de laquelle elle est réalisée.

Saisi en Juillet 2014, le Conseil National de la Consommation a été mandaté pour préciser l'information à fournir par les « sites comparateurs ». Le présent avis a ainsi pour objectif de déterminer les conditions de fond et les modes de présentation des informations qui devront être communiquées aux consommateurs utilisant un site proposant un service de comparaison.

Dans ce cadre, le groupe de travail a souhaité préciser la notion de « sites comparateurs » et répertorier les modalités et le contenu des informations qui doivent être affichées sur les sites proposant un service de comparaison.

1. « site comparateur » et service de comparaison

A la lumière de ce qui a été exposé à l'occasion des réunions de travail, il ressort les éléments suivants :

L'activité de comparaison sur internet peut être définie comme celle consistant à :

- référencer des offres de produits et de services proposés par des professionnels, et permettant aux consommateurs, grâce à un moteur de recherches et de comparaison propre au « site comparateur » concerné, de rechercher et de comparer des offres de produits et services ;
- et, le cas échéant, accompagner les consommateurs dans leurs recherches et leurs achats en mettant à leur disposition des services tels que les avis d'autres consommateurs, des forums de discussion, ou toute autre information utile et loyale aux fins de cet accompagnement.

L'activité de comparaison ainsi définie relève donc d'un service fourni par certains sites aux fins d'accompagner le consommateur dans son processus d'achat sur internet. De nombreux sites proposent un service de comparaison. On peut cependant distinguer, parmi eux, deux catégories bien distinctes :

1. Les sites dont l'activité est la comparaison de produits ou services, et qui ne réalisent ni encaissement ni transaction avec les consommateurs. Ces sites, que l'on peut qualifier de « sites comparateurs », permettent généralement aux consommateurs d'accéder directement à l'offre de leur choix sur un site référencé, auprès duquel le consommateur pourra choisir de commander le produit ou le service concerné. Ce référencement des sites peut donner lieu à une rémunération de la part du site référencé.
2. Les sites de vente à distance dont l'activité principale repose sur un service de comparaison pour des produits ou services susceptibles d'être achetés directement auprès d'eux par les consommateurs. Il peut s'agir de produits/services directement commercialisés par le site lui-même, et/ou de produits/services commercialisés par un tiers.

Compte tenu de la rédaction de l'article L.111-5 du code de la consommation, le groupe de travail a décidé de retenir une conception large de l'activité de comparaison.

À ce titre, tout acteur se prévalant de la qualité de « site comparateur » ou de « site de comparaison » (par déclaration, par référencement sur un moteur de recherche...) est dans l'obligation de respecter l'ensemble des éléments évoqués dans l'avis.

Ces notions de « site comparateur » ou de « service de comparaison » définies, il convient de dégager des éléments qui assureraient une information loyale, claire et transparente pour le consommateur.

2. Les règles relatives au contenu et à la présentation de l'information

Afin d'assurer et de garantir une « information loyale, claire et transparente » pour le consommateur telle que le prévoit le code de la consommation en son nouvel article L.111-5, y compris au sens de l'article 20 de la Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Economie Numérique, les éléments suivants, tenant au contenu et à la présentation de l'information, ont été définis par le groupe de travail.

Aussi, les modalités d'affichage des informations ci-après dégagées doivent répondre à un objectif de clarté, de lisibilité et d'accessibilité de l'information pour le consommateur.

Les informations visées dans la suite du présent document doivent pouvoir être affichées sur le site internet et sur le site mobile ou application édité par le site proposant un service de comparaison, en tenant compte des difficultés d'affichage et d'espace qui peuvent incomber aux écrans mobiles notamment.

Il convient ici de distinguer les informations relatives aux caractéristiques principales de l'offre comparée devant apparaître sur chaque offre et les informations relatives au service de comparaison.

2.1 L'information relative aux caractéristiques principales des produits et services comparés devant apparaître sur chaque offre

Tout site proposant à la vente des produits ou services est tenu de respecter l'ensemble des obligations d'information prévues par le droit de la vente à distance et notamment celles issues des articles L.121-16 et suivants du code de la consommation. Un site de vente à distance qui propose un service de comparaison est donc tenu de respecter ces obligations pour l'ensemble des produits ou services comparés dès lors que ces derniers sont proposés à la vente sur le site.

Les sites qui comparent des produits ou services qu'ils ne commercialisent pas sont tenus d'afficher, sur la base des informations qui leur sont fournies par les sites référencés, les éléments suivants :

- Les caractéristiques essentielles de l'offre comparée
- Le prix « tous frais compris », qui correspond au prix final que paiera le consommateur au moment de son achat. Ce prix inclut le cas échéant tous les frais nécessaires, toutes taxes comprises, pour acquérir le produit ou le service :
 - le prix du produit ou du service ;
 - les frais de dossier et/ou de gestion et/ou de réservation et/ou d'annulation ;
 - les frais de livraison ;

- toute condition particulière applicable au prix annoncé.
- Les garanties commerciales comprises liées aux produits comparés

Ces informations devraient être adaptées aux spécificités propres à chaque secteur en fonction des usages.

Ces informations doivent être associées à chacune des offres, et affichées sur l'intégralité des offres, de manière permanente (pour chaque recherche), et sur la base des informations fournies au site comparateur par les sites référencés.

2.2 L'information relative au service de comparaison

Tout acteur dont l'activité principale repose sur la mise à disposition d'un service de comparaison devra informer le consommateur dans les conditions prévues ci-après :

2.2.1 Information devant apparaître sur les pages d'affichage de résultats de la comparaison du site

Le site devra faire figurer sur les pages d'affichage de résultats, de manière lisible, visible et systématique (pour chaque recherche) et en français, les informations suivantes :

- **En tête de classement :**
 - La non-exhaustivité des offres disponibles
 - Le critère de classement par défaut utilisé par le site dont la définition doit être clairement indiqué par tout moyen approprié, comme par exemple un roll-over, un pop-up, une icône, etc. Si le critère de classement par défaut est le prix, ce critère doit simplement être indiqué
 - Lorsque le référencement est payant, le site devra faire apparaître la nature payante du référencement
- **Au sein de chacune des offres concernées :**
 - Pour les offres référencées à titre payant, et pour lesquelles la rémunération a un impact sur le classement, le site devra faire apparaître leur caractère publicitaire au sens de l'article 20 de la LCEN par la mention du mot « Annonce » sur la page d'affichage des résultats de la comparaison

2.2.2 Détail des informations devant apparaître dans une rubrique spécifique

Le site devra faire figurer dans une rubrique spécifique des éléments de précision et d'explication sur le contenu des informations suivantes :

- Les différents critères de classement disponibles pour le consommateur et leur définition et contenu précisés en des termes compréhensibles par le consommateur
- L'existence ou non d'une relation contractuelle et/ou de liens capitalistiques entre le site et les professionnels ou les sites référencés

- En cas de relations contractuelles et/ou de liens capitalistiques existants entre le site et le professionnel référencé, il convient de préciser l'existence ou non d'une rémunération et l'influence éventuelle de cette rémunération sur le classement
- Le détail de ce qu'inclut un prix « Tous frais compris » ou, à défaut, le détail de ce qu'incluent les prix indiqués sur le site et le risque que des frais supplémentaires soient ajoutés
- La possible variation des garanties commerciales selon les produits comparés
- La non-exhaustivité des offres recensées
- La périodicité et la méthode d'actualisation des offres comparées

Cette rubrique a pour objectif notamment de permettre au consommateur de mieux comprendre les éléments d'information qui lui ont été fournis.

Les informations rassemblées dans cette page dédiée permanente doivent être rédigées en français, accessibles, de manière pertinente, depuis un simple clic sur une mention, un logo, ou tout autre dispositif signalétique disponible sur toutes les pages du site.

3. Champ d'application

Afin d'éviter toute distorsion de concurrence et d'assurer une protection efficace des consommateurs français, y compris pour des services de comparaison établis en dehors du territoire national, il est essentiel que les règles précédemment édictées s'appliquent à tous les sites proposant, à titre principal, un service de comparaison destiné à des consommateurs situés en France et accessible depuis la France, quel que soit leur lieu d'établissement du site.

4. Régulations professionnelles

Suite à l'adoption du présent projet d'avis, les professionnels sont invités à poursuivre leur mobilisation sur ce sujet et à s'engager dans une démarche constructive, s'inscrivant notamment dans l'élaboration d'instruments professionnels de déontologie, y compris sur le plan sectoriel.

Les entreprises sont encouragées à s'inscrire dans cette démarche responsable, notamment par la certification AFNOR, confortant ainsi leur volonté de promouvoir des règles de transparence et d'information loyale, claire et transparente.

5. Propositions quant aux suites à donner aux travaux menés

Il est proposé qu'un bilan soit effectué dans un délai de deux ans à compter de la publication de l'Avis, afin d'en évaluer sa mise en œuvre.

Le groupe de travail propose également que soit engagée une réflexion sur la création d'un statut de comparateur en ligne.

Par ailleurs, dans la perspective des travaux du Comité consultatif du secteur financier sur les « sites comparateurs » d'assurance, le groupe de travail souhaite qu'une attention particulière soit portée au respect des obligations en matière de protection des données personnelles lors de la collecte d'informations.

De plus, le groupe de travail souhaite que l'information quant à la norme NF Z74-501 sur les avis en ligne de consommateurs soit renforcée, pour en favoriser la diffusion auprès des acteurs dont l'activité principale repose sur la mise à disposition d'un service de comparaison.

Enfin, le groupe de travail propose que cet avis soit présenté et défendu dans le cadre des travaux menés par les instances de l'Union européenne sur les comparateurs en ligne. En effet, compte tenu de la dimension européenne du sujet, le groupe de travail propose que la France prenne part à ces travaux européens actuellement menés par la Commission européenne afin de promouvoir les règles détaillées dans le présent Avis.