

Sous-direction 3

Bureau 3A ó Politique de protection des consommateurs et loyauté

Mandat du CNC sur l'information à fournir par les sites comparateurs en ligne

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 ...etc. Mais, le succès de ces outils s'accompagne depuis plusieurs années de doutes et de critiques quant à leur fiabilité, quant à la loyauté des informations qu'ils diffusent, quant à la représentativité des offres comparatives proposées 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 de l'époque. 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 déterminer des conditions de fond et des modes de présentation suffisamment transversaux pour être applicables à tous les types de sites comparateurs, ce qui n'exclut pas, le cas échéant, de prévoir des mentions spécifiques propres à certains secteurs d'activité.

Au-delà des informations sur les prix et les caractéristiques des biens et des services, le décret devra prendre en considération l'exigence de transparence voulue par le législateur à travers l'information sur les liens existants entre les entreprises référencées et le site « comparateur ».

Il est demandé au Conseil National de la Consommation (CNC) de formuler les recommandations nécessaires à l'élaboration de ce décret et, à cette fin, de constituer un groupe de travail dont la finalité sera de :

- Dresser un panorama du marché des « comparateurs en ligne » en fonction de leur spécialité ou de leur caractère généraliste ;
- Préciser la nature exacte de l'activité des sites « comparateurs » (comparateurs traditionnels, comparateurs de comparateurs, mise à disposition d'aide à l'achat ou autres services à destination du consommateur, etc.) ;
- Déterminer les différents types de rémunération existant entre ces sites et les entreprises qu'ils référencent (« coûts par clic », « coût par acquisition », autre forme de rémunération) et les montants en jeu ;
- Établir les modalités de classement et de référencement des sociétés faisant l'objet de la comparaison ;
- Caractériser les éléments d'une communication déloyale de ces sites (faux avis de consommateurs, présentation erronée ou imprécise sur l'information délivrée, etc.) ;
- Dégager des éléments qui assureraient une information objective et pertinente du consommateur, tant sur les biens et les services comparés, y compris leurs prix, mais également sur les liens commerciaux ou capitalistiques existants entre les entreprises comparées et les sites « comparateurs » eux-mêmes et sur la représentativité des opérateurs, des produits et des services faisant l'objet de la comparaison.

Le groupe pourra travailler, entre autres, à partir des éléments suivants :

- Avis n° 12-A-20 du 18 septembre 2012 de l'Autorité de la concurrence relatif au fonctionnement concurrentiel du commerce électronique ;
- Atelier de la DGCCRF « les comparateurs de prix sur Internet » du 24 octobre 2012
- La Charte des sites Internet « comparateurs » signée le 11 juin 2008 par la FEVAD.
- Analyse du Bureau 1B de veille économique et prix - de la DGCCRF sur le marché des sites de comparateurs de prix.
- La norme d'Afnor NF Z74-501 du 4 juillet 2013 sur les avis en ligne de consommateurs - Principes et exigences portant sur les processus de collecte, modération et restitution des avis en ligne de consommateurs.

S'agissant des services d'assurances, il convient de noter que le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) a déjà rendu deux avis sur les comparateurs propres à ce secteur :

- l'un sur les comparateurs d'assurances complémentaires santé sur Internet (26/03/13) ;
- et l'autre sur comparateurs d'assurances de dommages sur Internet (10/05/12).

Lors de la réunion plénière du CCSF qui s'est tenue le 1^{er} juillet dernier, le ministre des Finances et des Comptes publics a souhaité que cette instance poursuive ses travaux en ce domaine. En conséquence, le CNC exclura de sa réflexion les sites comparateurs d'assurances.