



Direction générale de la concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

Pratiques commerciales sur internet : les comparateurs de prix

L'enquête avait pour objet de vérifier la transparence de l'offre apportée par les sites comparateurs de prix aux cyberconsommateurs. Il s'agit en effet d'un secteur nouveau qui a accompagné le développement des achats sur Internet. Plus de 50 % des consommateurs consultent un site comparateur afin de comparer les prix d'un même produit sur le marché pour éclairer leur choix. Il importe donc que les critères et l'étendue de l'offre soient clairement explicités au consommateur et qu'ils correspondent à la pratique véritable du site. Les relations commerciales existant entre les sites marchands et les sites comparateurs ont également fait l'objet d'investigations.

L'enquête s'est déroulée durant le quatrième trimestre de l'année 2006.
Réalisée par 5 directions départementales, elle a permis de contrôler 12 sites Internet.

Les réglementations vérifiées par les enquêteurs étaient les suivantes :

- articles L 113-3 du code de la consommation (information du consommateur sur les prix)
- articles L 121-1 et suivants du code de la consommation (publicité mensongère)
- articles L441-1 à L 443-3 du code de commerce
- loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Onze sites contrôlés ont fait l'objet de lettres de rappel de réglementation

Ces rappels de réglementation concernent :

1. la loyauté de l'information donnée au consommateur (code de la consommation) :

- le panel des sites référencés est souvent présenté à tort comme exhaustif (cas de 5 sites dont un privilégiait manifestement ses partenaires commerciaux) ;
- l'imprécision des informations relatives au prix a en revanche diverses causes : l'imprécision ou le manque d'homogénéité des informations transmises par les sites marchands complique le classement des offres par les prix par les sites comparateurs : prix TTC incluant ou non les frais de port, de livraison, de garantie complémentaire...

2. les relations commerciales entre sites marchands et sites comparateurs (code de commerce) :

- les conditions de vente sont parfois incomplètes sur le volet tarifaire, avec une imprécision sur les modalités de référencement et de rémunération des sites marchands. Ces imprécisions sont susceptibles d'engendrer des pratiques discriminatoires (deux rappels de réglementation ont été établis sur ce point) ;
- les règles de facturation ne sont pas toujours respectées (dans 9 cas)

En conclusion : les sites comparateurs de prix sont davantage sensibilisés à la nécessaire transparence de l'information donnée au consommateur sur les prix. Les conditions commerciales pourraient en revanche être encore améliorées.

La DGCCRF maintiendra sa vigilance sur ce secteur.

mars 2007