

Comparateurs en ligne : quelles sont les obligations d'information vis-à-vis des internautes ?



LECTURE : 5 MINUTES

Par [Bercy Infos](#) , le 09/07/2024 - [Achats sur internet Conseils aux consommateurs](#)

Comparateur de vols, d'assurances, de banques... De nombreux consommateurs font appel à des comparateurs en ligne avant d'acheter un bien ou un service. Savez-vous que la loi leur impose certaines obligations d'information afin de mieux renseigner les utilisateurs ? On fait le point sur la question.

L'essentiel

Les comparateurs en ligne sont soumis à des obligations de loyauté et de transparence en ce qui concerne l'information du consommateur. Ils doivent à ce titre :

- avoir une page dédiée vous informant de son fonctionnement. Cette page doit être facilement accessible depuis toutes les autres pages du comparateur,
- faire figurer, sur chaque page de résultats, les informations concernant les critères de classement,
- indiquer via la mention explicite « annonce » les résultats liés à des partenariats rémunérés,
- faire apparaître toutes les caractéristiques de chaque offre présentée,
- présenter les offres avec un tarif incluant tous les frais.

Quels sont les comparateurs concernés par les obligations d'information des utilisateurs ?

Les opérateurs de plateforme en **ligne doivent délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente**,



selon l'article [L. 111-7 du code de la consommation](#).

Un opérateur de plateforme en ligne désigne toute personne (physique ou morale) proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne.

Ce service peut reposer sur :

- le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers,
- ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service.

Les comparateurs sont donc concernés par les obligations d'information présentées plus bas.

Quels renseignements doivent être disponibles sur le site du comparateur ?

Une rubrique spécifique sur les modalités de référencement du comparateur

Afin d'informer au mieux les consommateurs, le site doit disposer d'**une rubrique spécifique détaillant les modalités de référencement, déréférencement et de classement**. Cette rubrique doit être directement et facilement accessible depuis toutes les pages du site.

Elle comporte les informations suivantes :

- les conditions de référencement et de déréférencement des contenus et des offres de biens et services, notamment les règles applicables pour être référencé et les obligations dont le non-respect conduit à être déréférencé,

- les critères de classement par défaut des contenus et des offres de biens et services, ainsi que leurs principaux paramètres,
- le cas échéant, l'existence d'un lien capitalistique ou d'une rémunération entre le site de comparaison et les professionnels référencés dès lors que ce lien ou que cette rémunération exerce une influence sur le référencement ou le classement des contenus, des biens ou des services proposés ou mis en ligne.

Source : [article D. 111-6 du code de la consommation](#)

Une rubrique spécifique sur le fonctionnement du comparateur

Toujours dans le but d'informer au mieux le consommateur, les comparateurs **doivent préciser dans une autre rubrique spécifique le fonctionnement du service de comparaison**. Cette rubrique est directement et aisément accessible sur toutes les pages du site et est matérialisée par une mention ou un signe distinctif.

Elle comporte les mentions suivantes :

- les différents critères de classement des offres de biens et de services ainsi que leur définition,
- l'existence ou non d'une relation contractuelle ou de liens capitalistiques entre le site de comparaison et les professionnels référencés,
- l'existence ou non d'une rémunération du site par les professionnels référencés et, le cas échéant, l'impact de celle-ci sur le classement des offres,
- le détail des éléments constitutifs du prix et la possibilité que des frais supplémentaires y soient ajoutés,
- le cas échéant, la variation des garanties commerciales selon les produits comparés,
- le caractère exhaustif ou non des offres de biens ou de services comparées et du nombre de sites ou d'entreprises référencés,
- la périodicité et la méthode d'actualisation des offres comparées.

Source : [article D. 111-7 du code de la consommation](#)

Quelles indications doivent apparaître sur chacune des pages de résultats du comparateur ?

Les comparateurs en ligne ont également l'**obligation de faire apparaître en haut de chaque page de résultats** du comparateur en ligne, avant le classement des offres, **un certain nombre d'informations** :

- le critère de classement des offres utilisé par défaut ainsi que la définition de ce critère, sauf si le critère de classement utilisé par défaut est le prix. La définition est indiquée, à proximité du critère, par tout moyen approprié,
- le caractère exhaustif ou non des offres de biens ou de services comparées et du nombre de sites ou d'entreprises référencés,
- le caractère payant ou non du référencement.

Source : [article D. 111-7 du code de la consommation](#)

Ces informations doivent être lisibles et compréhensibles.

À savoir

Les comparateurs **sont tenus d'afficher le caractère publicitaire d'une offre référencée à titre payant** et dont le classement dépend de la rémunération perçue, *via* la mention du mot « annonce » sur la page d'affichage des résultats.

Quelles informations doivent être présentes près de chaque offre comparée ?

Dans le même souci d'informer l'internaute, le comparateur doit faire apparaître un certain nombre d'**informations à proximité de chaque offre de produit ou de services** dont la comparaison est proposée :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service comparé,
- le prix total à payer par le consommateur,

- les éventuelles garanties commerciales comprises dans le prix.

Source : [article D. 111-7 du code de la consommation](#)

Que doit comprendre le prix affiché dans un comparateur ?

Le prix d'un bien ou d'un service doit **inclure tous les frais**. Cela inclut les frais de dossier, de gestion, de réservation, d'annulation, les frais de livraison, les frais d'intermédiation, les intérêts ainsi que les commissions et les taxes.

Le comparateur doit également **indiquer les éventuelles conditions particulières** d'application du prix annoncé et sa base de calcul lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué.

Source : [article D. 111-7 du code de la consommation](#)

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

<

- Achats en ligne : comment vérifier la fiabilité d'un site internet ?
- Peut-on faire confiance aux avis en ligne ?
- Plateformes en ligne : à quoi devez-vous faire attention avant de réserver vos vacances ?

En savoir plus sur les obligations d'information des comparateurs en ligne

<

Les comparateurs d'assurance en ligne et l'obligation d'information [sur le site de l'Institut national de la consommation](#)

Ce que dit la loi

- Article L111-7 [du code de la consommation](#)
- Articles D. 111-6 à D. 111-8 révisés du code de la consommation [suite au décret n° 2024-753 du 7 juillet 2024](#)
- Décret n° 2017-1434 du 29 septembre 2017 [relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques](#)

Thématiques : [Achats sur internet](#) | [Conseils aux consommateurs](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

☐ Je m'abonne à Bercy infos Particuliers

exemple : nom.prenom@domaine.com

Je m'abonne

☐ Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)