

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

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 07/12/2022 - **Achats sur internet Conseils aux consommateurs** LECTURE : 3 MINUTES

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. Mais savez-vous que la loi leur impose certaines obligations d'information afin de mieux renseigner les utilisateurs ? On fait le point sur la question.

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

Un comparateur doit respecter les obligations d'informations vis-à-vis des utilisateurs si :

- ▶ son activité consiste à fournir des informations en ligne permettant de **comparer des prix et des caractéristiques** de biens et de services
- ▶ le site internet qui héberge cet outil utilise les termes de « **comparateur** » ou de « **comparaison** » pour définir son activité commerciale.

C'est le **décret du 22 avril 2016** <

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=555A38C05F4404609DCCA492FAEAB83B.tpdila13v_1?cidTexte=JORFTEXT000032447402&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000032447114> qui précise le détail des obligations d'informations auprès des internautes.

Quels renseignements doivent être disponibles sur le site du comparateur ?

Afin d'informer au mieux les consommateurs, le site doit disposer d'une **rubrique qui détaille le fonctionnement du comparateur en ligne**. Cette rubrique doit être directement et facilement accessible de toutes les pages du site.

La rubrique d'informations sur le fonctionnement du comparateur en ligne doit indiquer :

- ▶ les critères de **classement** des offres de biens et de services
- ▶ les éventuelles **relations contractuelles** ou les **liens financiers** que le comparateur entretient avec les professionnels qui délivrent les biens ou les services disponibles sur le comparateur
- ▶ l'existence ou non d'une **rémunération** du site par les professionnels référencés et l'impact de celle-ci sur le classement des offres (le caractère publicitaire doit faire apparaître la mention du mot « Annonces »)
- ▶ le détail des **éléments constitutifs du prix** et la possibilité que des **frais supplémentaires** y soient ajoutés
- ▶ la variation des **garanties commerciales** selon les produits comparés
- ▶ le **caractère exhaustif ou non** des offres de biens ou de services comparées, ainsi que le nombre de sites ou d'entreprises référencés
- ▶ la **périodicité** et la **méthode** d'actualisation des offres comparées.

S'agissant des biens et des services comparés, les consommateurs doivent être informés sur leurs **caractéristiques essentielles et leurs prix, incluant tous les frais, commissions, intérêts et taxes**, ainsi que les éventuelles garanties commerciales pour les biens.

Les comparateurs sont également **tenus d'afficher le caractère publicitaire d'une offre référencée à titre payant** et dont le classement dépend de la rémunération perçue.

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

Toujours dans le but d'informer au mieux le consommateur, les comparateurs ont 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 et sa définition de ce critère
- ▶ le caractère exhaustif ou non des offres comparées et le nombre de sites référencés
- ▶ le caractère payant ou non du référencement.

Ces informations doivent être lisibles et compréhensibles.

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** dont la comparaison est proposée :

- ▶ les caractéristiques essentielles du bien comparé
- ▶ le prix total à payer par le consommateur
- ▶ les éventuelles garanties commerciales comprises dans le prix.

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.

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Achats en ligne : comment vérifier la fiabilité d'un site internet ? < <https://particuliers/acheter-en-ligne-en-toute-securite>>

Peut-on faire confiance aux avis en ligne ?

Plateformes en ligne : à quoi devez-vous faire attention avant de réserver vos vacances ?

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

Décret n° 2016-505 du 22 avril 2016 relatif aux obligations d'information sur les sites comparateurs en ligne < https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=555A38C05F4404609DCCA492FAEAB83B.tpdila13v_1?cidTexte=JORFTEXT000032447402&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000032447114>
sur [legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr)

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 ...

☐

