



Liberté . Égalité . Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

SECRETARIAT D'ETAT CHARGE DE LA PROSPECTIVE,
DE L'EVALUATION DES POLITIQUES PUBLIQUES
ET DU DEVELOPPEMENT DE L'ECONOMIE NUMERIQUE



www.fevad.com

**fédération e-commerce
et vente à distance**

PREAMBULE

Internet fournit aux consommateurs un outil nouveau et particulièrement puissant pour comparer les prix des produits et services. La comparaison des produits et des services, et de leurs prix, constitue l'un des secteurs les plus dynamiques du commerce électronique. Cependant, le développement des comparateurs sur Internet doit respecter certaines règles de déontologie pour être réellement mis au service du pouvoir d'achat.

Le Secrétaire d'Etat chargé de la prospective, de l'évaluation des politiques publiques et du développement de l'économie numérique et la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) souhaitent engager une première initiative afin d'assurer une meilleure régulation du secteur de la comparaison des produits et des prix sur Internet. Cette initiative repose sur des engagements précis, pris par les acteurs de la comparaison, permettant de garantir la transparence et la pertinence des informations présentées au consommateur.

La concertation a donné lieu à une réunion en présence du Secrétaire d'Etat et du Président de la FEVAD, le 19 mai 2008, à l'issue de laquelle il a été convenu que les sites comparateurs concernés élaboreraient dans le mois suivant une Charte portant sur des engagements déontologiques communs.

Cette Charte fait l'objet aujourd'hui d'une signature par les sites Internet comparateurs, avec le soutien de la FEVAD et du Secrétariat d'Etat. Eric Besson souhaite par ailleurs associer à ces démarches Luc Chatel, Secrétaire d'Etat chargé de l'industrie et de la consommation, ainsi qu'Hervé Novelli, Secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des PME, du tourisme et des services, tous deux rattachés à la Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi.

Conformément au point 15 de cette Charte, un bilan des engagements qu'elle contient sera dressé dans un délai de six mois, permettant d'évaluer leur application ainsi que les adaptations qu'il pourrait être nécessaire d'y apporter.

A Paris, le 11 juin 2008.

**Le Secrétaire d'Etat chargé de la
prospective, de l'évaluation des politiques
publiques, et du développement de
l'économie numérique**

Eric BESSON

**Le Président de la fédération
du e-commerce
et de la vente à distance**

François MOMBOISSE

CHARTRE DES SITES INTERNET COMPARETEURS

Paris, le 11 juin 2008,

Les Internautes utilisent de manière croissante des Sites Compareurs pour être accompagnés dans leurs choix et leurs achats parmi les offres proposées par des Sites Marchands.

Ces Sites Compareurs permettent aux Internautes de rechercher, de comparer et d'accéder aux offres sur Internet émanant de Sites Marchands référencés par les Sites Compareurs. Ils permettent également aux Sites marchands de renforcer la visibilité et l'accessibilité à leurs offres à travers le référencement sur les Sites Compareurs.

Conscients de la nécessité d'assurer la transparence et la pertinence des critères de comparaison des offres des Sites Marchands afin de permettre aux Internautes d'effectuer leurs achats en confiance et soucieux de veiller au développement de pratiques loyales et transparentes vis-à-vis des Sites Marchands, les Sites Compareurs ont engagé une démarche volontariste et responsable visant à se doter de règles déontologiques.

Par la présente Charte, élaborée sous l'égide de la FEVAD, les Sites Compareurs Adhérents entendent manifester leur volonté de mettre en œuvre une série de règles déontologiques, sous forme d'engagements volontaires, fondés sur des principes de transparence, de loyauté et de respect des consommateurs. Ils espèrent ainsi contribuer au renforcement de la confiance sur l'information relative aux prix et aux offres sur Internet.

Ils entendent également répondre concrètement aux conclusions (proposition 8bis) du rapport du groupe de travail sur les "Mécanismes de réduction des prix" remis en mars 2008 au Ministre et aux secrétaires d'Etat du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi.

Dans cet esprit, les Sites Compareurs Adhérents s'engagent sur les **15 points** suivants concernant la transparence vis-à-vis des Utilisateurs **(I)** et les relations des Sites Compareurs avec les Sites Marchands **(II)**, ainsi que sur les conditions de mise en œuvre de la présente Charte **(III)**.

I. RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX INFORMATIONS COMMUNIQUEES PAR LES SITES COMPARETEURS AUX UTILISATEURS

1. Les Sites Compareurs Adhérents s'engagent à ce que leur(s) Site(s) Compareur(s) offre(nt) un service loyal et informe(nt) de manière sincère les Utilisateurs, par un moyen aisément accessible sur lesdits Sites, sur l'étendue du service qu'ils fournissent. A cet effet, les Sites Compareurs Adhérents s'engagent à informer les Utilisateurs de ce que les résultats qui leur sont fournis par celles-ci sur leurs Sites Compareurs :

- ne sont pas exhaustifs de l'ensemble des offres disponibles sur Internet, et ;
- proviennent de données recueillies auprès de Sites Marchands référencés en application de contrats ou accords conclus, selon les cas, à titre onéreux ou gratuit, entre le Site Compareur Adhérent et des Sites Marchands.

Ainsi, les Sites Compareurs Adhérents ne doivent pas indiquer à tort que leur Site Compareur permet de comparer tous les prix, ni de trouver le meilleur prix du marché.

2. Les Sites Compareurs Adhérents s'engagent à veiller à l'actualisation des offres présentées sur leur(s) Site(s) Compareurs et à mettre à jour les informations et données constituant ces offres aussi souvent que possible, selon celles fournies par les Sites Marchands référencés et dans les limites techniques propres à chacun des Sites Compareurs Adhérents.

Les Sites Compareurs Adhérents s'engagent *a minima* à actualiser toutes les 24 heures les jours ouvrés ou selon une périodicité plus courte, lorsque cela leur est possible, les offres présentées sur leurs Sites Compareurs à partir des données fournies par les Sites Marchands référencés.

Les Sites Compareurs Adhérents s'engagent à informer leurs Utilisateurs de la périodicité ou de la date d'actualisation des informations fournies par les Sites Marchands référencés et accessibles sur leurs Sites Compareurs.

3. Les Sites Compareurs Adhérents s'engagent également à offrir aux Utilisateurs un affichage transparent et pertinent des offres des Sites Marchands référencés dans leurs résultats de recherche.

Ainsi, pour l'ensemble des recherches effectuées sur les Sites Compareurs des Sites Compareurs Adhérents, les Utilisateurs doivent pouvoir connaître à tout moment le mode de classement des résultats affichés constitués des offres des Sites Marchands référencés et, le cas échéant :

- la méthode utilisée par ces Sites Compareurs pour classer ou symboliser l'appréciation par leurs Utilisateurs d'une offre ou d'un Site Marchand référencé,
- le nombre d'appréciations à l'origine du classement ou de cette symbolisation.

4. L'information des Utilisateurs sur les prix des produits et services des Sites Marchands référencés par les Sites Compareurs Adhérents doit répondre aux exigences du Code de la consommation. En particulier, les prix doivent être affichés par les Sites Compareurs Adhérents TTC et, lorsque des frais obligatoires pour l'acheteur s'ajoutent aux taxes applicables, Tous Frais Compris (TFC).

5. Les Sites Comparateurs Adhérents s'engagent à exiger des Sites Marchands référencés de leur communiquer de manière sincère les informations suivantes, afin de pouvoir les afficher sur leurs Sites Comparateurs :

- caractéristiques principales du produit ou du service recherché et/ou comparé ;
- prix TTC et, s'il ne sont pas inclus dans le prix TTC, montant des frais de dossier, de gestion et/ou de livraison et tous frais éventuels inclus dans le prix TFC des produits ou services concernés ;
- délais de livraison, si applicable ;
- durée de la garantie comprise, par défaut et a minima, dans le prix des produits ou des services concernés, si applicable.

Les Sites Comparateurs Adhérents s'engagent à informer leurs Utilisateurs, sur la base des informations qui leur sont fournies par les Sites Marchands référencés, sur les critères du classement de ces informations sur leurs Sites Comparateurs.

6. Les Sites Comparateurs Adhérents s'engagent, en outre, à exiger des Sites Marchands référencés que ces derniers s'engagent à respecter l'ensemble des dispositions du Code de la consommation français qui leur sont applicables, notamment en ce qui concerne l'offre et ses caractéristiques essentielles, telles que visées aux articles L 121-16 et suivants dudit Code.

7. Les Sites Comparateurs Adhérents s'engagent à prendre des mesures significatives et appropriées à l'encontre des Sites Marchands référencés ne respectant pas les points 5 et 6 ci-dessus, pouvant aller jusqu'à la suspension du référencement des offres des Sites Marchands concernés.

8. Les Sites Comparateurs Adhérents s'engagent à informer les Utilisateurs sur les procédures qu'ils peuvent suivre pour toute réclamation ou différend faisant suite à un achat effectué auprès d'un Site Marchand référencé via leurs Sites Comparateurs.

9. Les Sites Comparateurs Adhérents s'engagent à collecter et à traiter les données personnelles relatives aux Utilisateurs conformément à la réglementation en vigueur, notamment en matière d'envoi de prospections directes par courrier électronique.

II. RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX RELATIONS DES SITES COMPARATEURS AVEC LES SITES MARCHANDS

10. Dans leurs rapports avec les Sites Marchands, les Sites Comparateurs Adhérents s'engagent à respecter la réglementation en vigueur et notamment les règles de transparence tarifaire.

Pour ce faire, les Sites Comparateurs Adhérents doivent communiquer aux Sites Marchands, sur simple demande, leurs conditions contractuelles régissant les conditions de référencement des offres des Sites Marchands référencés et leurs tarifs publics applicables, qui doivent être accompagnées de la nature, du montant et des conditions d'octroi des éventuelles remises.

Les Sites Marchands référencés qui se trouvent dans une situation identique devront se voir appliquer par un même Site Comparateur des conditions de référencement et des conditions tarifaires identiques, nonobstant les différenciations tarifaires convenues entre un Site Marchand référencé et un Site Comparateur dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les informations fournies par un Site Marchand référencé à un Site Comparateur en application du contrat de référencement ou d'un accord qui les lie ne peuvent être utilisées par le Site Comparateur que pour les finalités et dans les conditions convenues entre les parties.

11. Les Sites Comparateurs Adhérents s'engagent à indiquer dans leurs conditions contractuelles de référencement destinées aux Sites Marchands, les modalités précises des référencements qu'ils peuvent effectuer incluant, notamment, les règles d'affichage des offres des Sites Marchands référencés.

12. Les Sites Comparateurs Adhérents s'engagent également à respecter les règles de facturation prévues notamment par l'article L. 441-3 du Code de commerce et à adresser aux Sites Marchands référencés des factures comportant les mentions obligatoires. Les factures doivent en particulier comporter la date ou la période de réalisation du service, une description précise des services rendus, le prix unitaire hors taxes du service rendu, les éventuelles remises, ainsi que la date de facturation et la date d'exigibilité de la facture, les conditions d'escompte et le taux des pénalités éventuelles applicables en cas de retard de paiement.

13. Les Sites Comparateurs Adhérents qui, en plus de leur activité de référencement via leur(s) Site(s) Comparateur(s), sont également vendeurs d'espaces publicitaires, s'engagent à respecter notamment les dispositions de la loi n°93-122 du 23 janvier 1993 dite "loi Sapin".

Les Sites Comparateurs Adhérents concernés veillent notamment à ce que les achats d'espaces publicitaires sur leur(s) Site(s) Comparateurs(s) réalisés par des intermédiaires, s'effectuent dans le cadre d'un contrat de mandat avec les annonceurs concernés et à communiquer directement les factures correspondantes aux dits annonceurs. Dans le cadre de leur activité de vente d'espaces publicitaires, les Sites Comparateurs Adhérents concernés s'engagent également à respecter les points 10 à 12 ci-dessus.

III. MISE EN ŒUVRE

14. Les Sites Comparateurs Adhérents rappellent ainsi leur attachement au respect du cadre légal en vigueur et à la transparence et à la loyauté de leurs activités vis-à-vis des Utilisateurs et des Sites Marchands et s'engagent à diffuser et à encourager l'adhésion à la présente Charte par le plus grand nombre de Sites Comparateurs.

15. Un bilan de la mise en œuvre des engagements de la présente Charte sera réalisé par les signataires dans un délai de 6 mois à compter de sa signature. Au vu des résultats de ce premier bilan, les corrections, évolutions ou compléments nécessaires seront apportés.

SIGNATAIRES

Fait à Paris, le 11 juin 2008

Sites Comparateurs Adhérents à la présente Charte :



EASYVOYAGE

M. Hervé LEMOINE
Secrétaire Général



PRICERUNNER

Mme Marjorie CADILHAC
Directeur Marketing France



KELKOO

M. Christopher CAUSSIN
Directeur Général France



SHOPPING

M. Bjorn KVARBY
Directeur Général France



LEGUIDE Com

Mme Corinne LEJBOWICZ
Président Directeur Général



VOYAGERMOINSCHER

M. Arnaud BAREY
Directeur Général



PANGORA

M. Maxime SAKAKINI
Directeur Général France

Annexe I

GLOSSAIRE

Aux fins de la présente Charte déontologique, les termes définis ci-après ont le sens suivant.

"Site(s) Comparateur(s) Adhérent(s)" :	Société(s) adhérant à la présente Charte et éditant directement un ou plusieurs Site(s) Comparateur(s) soumis, de ce fait, à la présente Charte.
"Site(s) Comparateur(s)" :	<p>Site(s) Internet référençant des offres de produits et de services de Sites Marchands et :</p> <p>(i) permettant aux Utilisateurs, grâce à un moteur de recherches et de comparaison propre au Site Comparateur concerné, de rechercher et de comparer des offres de Sites Marchands référencées et, le cas échéant, d'accéder directement à l'offre de leur choix sur un Site Marchand référencé, auprès duquel l'Utilisateur pourra choisir de commander le produit ou le service concerné, et/ou ;</p> <p>ii) accompagnant les Utilisateurs dans leurs recherches et leurs achats en mettant à leur disposition, le cas échéant, des services tels que les avis d'autres Utilisateurs, un forum de discussion, ou toute autre information utile et loyale aux fins de cet accompagnement.</p>
"Site(s) Marchand(s)" :	Site(s) Internet offrant à la vente sur Internet, des produits ou des services susceptibles d'être achetés auprès d'eux ou par leur intermédiaire par des consommateurs ou des professionnels.
"Site(s) Marchand(s) référencé(s)" :	Site(s) Marchand(s) ayant conclu avec un Site Comparateur un contrat de référencement par le Site Comparateur des offres du Site Marchand concerné ou ayant donné son accord pour être référencé par le Site Comparateur concerné.
"Utilisateur(s)", "Internaute(s)" :	Personne(s) utilisant les services fournis au public par un Site Comparateur d'une Entreprise Adhérente.