

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

ACCEPTER

LES COMPARETEURS D'ASSURANCE EN LIGNE ET L'OBLIGATION D'INFORMATION

Date de publication : **28/12/2017 - Assurance**

La réglementation relative aux sites comparateurs en ligne, issue du [décret du 22 avril 2016](#), a de nouveau évolué avec le [décret n° 2017-1434](#) du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques. Elle entrera en vigueur au 1er janvier 2018.

Nous avons comparé les comparateurs d'assurance en ligne quant au respect de leurs obligations légales relatives à l'information de l'utilisateur.

En mars 2007, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a publié une [enquête](#) sur les comparateurs de prix pour vérifier la transparence de l'offre apportée par ces sites aux cyberconsommateurs.

Des rappels de réglementation ont été émis auprès des sites Internet contrôlés. Ils portaient sur la loyauté de l'information donnée aux consommateurs et les relations commerciales entre sites marchands et sites comparateurs.

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) avait émis, le 10 mai 2012, un [Avis](#) destiné à renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances de dommages sur Internet. Ces principes avaient été favorablement accueillis par les acteurs du marché. Au 30 juin 2013, la plupart des comparateurs d'assurances de dommages en ligne avaient modifié leurs sites pour se conformer aux recommandations émises ([Avis du CCSF du 8 juillet 2013](#)).

Depuis, l'activité des sites comparateurs en ligne a été réglementée par :

- le Décret n° 2016-505 du 22 avril 2016 relatif aux obligations d'information sur les sites comparateurs en ligne,
- la Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique,
- le Décret n° 2017-1434 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques.

1 - Les obligations fixées par la réglementation

L'article L. 111-7, II du code de la consommation, issu de la loi du 7 octobre 2016, applicable notamment aux sites comparateurs en ligne, prévoit une obligation de délivrer au consommateur une **information loyale, claire et transparente** sur :

- les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation qu'il propose et sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus, des biens ou des services auxquels ce service permet d'accéder,
- l'existence d'une relation contractuelle, d'un lien capitalistique ou d'une rémunération à son profit, dès lors qu'ils influencent le classement ou le référencement des contenus, des biens ou des services proposés ou mis en ligne.

Le contenu, les modalités et les conditions d'application de l'article L. 111-7 ont été déterminés par le décret du 29 septembre 2017, applicable à compter du 1er janvier 2018. Ce décret reprend les obligations d'information applicables aux sites de comparateurs en ligne qui avaient été fixées par le décret du 22 avril 2016. Seule la numérotation des articles change, le contenu reste le même.

- **Une rubrique spécifique dédiée au fonctionnement du site**

L'article D. 111-11 du Code de la consommation, créé par le décret du 29 septembre 2017, et qui reprend l'ancien article D. 111-6 du même code, met à la charge de l'exploitant du site de comparaison l'obligation de préciser, dans une rubrique spécifique, directement et aisément accessible sur toutes les pages du site et matérialisée par une mention ou un signe distinctif, le fonctionnement du service de comparaison.

Celle-ci doit comporter les éléments suivants :

- 1° Les différents critères de classement des offres de biens et de services ainsi que leur définition ;
- 2° L'existence ou non d'une relation contractuelle ou de liens capitalistiques entre le site de comparaison et les professionnels référencés ;
- 3° 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 ;
- 4° Le détail des éléments constitutifs du prix et la possibilité que des frais supplémentaires y soient ajoutés ;
- 5° Le cas échéant, la variation des garanties commerciales selon les produits comparés ;
- 6° Le caractère exhaustif ou non des offres de biens ou de services comparées et du nombre de sites ou d'entreprises référencées ;
- 7° La périodicité et la méthode d'actualisation des offres comparées.

- **Des informations sur chaque page de résultat**

L'article D. 111-12 du code de la consommation indique que le site comparateur en ligne doit faire apparaître, de manière lisible et compréhensible, en haut de chaque page de résultats de comparaison et avant le classement des offres, les informations suivantes :

- 1° 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 ;
- 2° Le caractère exhaustif ou non des offres de biens ou de services comparées et du nombre de sites ou d'entreprises référencés.
- 3° Le caractère payant ou non du référencement.

-

Des informations sur chaque page de produit ou service comparés

L'article D. 111-13 du Code de la consommation précise qu'il doit apparaître, à proximité de chaque offre de produit ou de services dont le site propose la comparaison, les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- 2° Le prix total à payer par le consommateur ;
- 3° Lorsqu'elles existent, les garanties commerciales (?)

Le prix inclut, le cas échéant, tous les frais, notamment de dossier, de gestion, de réservation, d'annulation etc.

2 - Etude du respect de la réglementation de 2016 par les sites comparateurs en ligne d'assurance

Nous avons réalisé une étude sur les sites comparateurs d'assurance portant sur le respect de la réglementation issue du décret de 2016.

Dans le cadre de cette étude, nous avons choisi de comparer **cinq comparateurs d'assurance en ligne**, les premiers apparaissant sur le moteur de recherche "google" : LesFurets.com, Hyperassur, LeLynx.fr, LeCompareurAssurance.com, Assurland.com.

Nous avons vérifié, à la lumière de la réglementation ci-dessus rappelée, si les sites sélectionnés respectaient **l'obligation d'information mise à leur charge**.

Sur chacun des sites comparés, nous avons pu constater l'existence d'une rubrique « fonctionnement du service », « comment ça marche » ou « conditions d'utilisation », facilement accessible, en bas de page et présente sur toutes les pages du site.

Sur les **critères de classement des offres** ainsi que leurs définitions.

Les critères de classement des offres sont explicitement indiqués dans les rubriques ci-dessus évoquées. De même, après avoir effectué une demande de comparaison de tarifs sur ces sites, les pages affichant les résultats indiquent bien quelle méthode de classement est utilisée. Par exemple, le site comparateur "LesFurets.com" permet de choisir de classer les résultats par prix ou par niveau de garanties.

Sur l'**existence de liens capitalistiques** entre les sites de comparaison et les professionnels référencés.

Chaque site indique clairement s'ils existent ou non. A cet effet, le site Internet "LeLynx.fr" précise que "L'assureur l'Olivier Assurances, présent dans le [panel Assurance Auto](#), fait partie du même groupe que le comparateur LeLynx.fr" et le site "Assurland.com" est "lié de façon directe ou indirecte au niveau de son capital avec les acteurs d'assurance, assureurs, mutuelles, ou courtiers du groupe COVEA".

Tous les autres sont indépendants.

Sur l'existence ou non d'une **rémunération du site** par les professionnels référencés

Tous les sites sont rémunérés de la même façon : lorsque l'utilisateur sélectionne une offre ou entre en contact avec le partenaire qui la propose, le site est rémunéré par le partenaire. Le service est, de ce fait, gratuit pour le consommateur, et le classement des offres est impartial et ne dépend pas de la rémunération des assureurs ou courtiers référencés.

Cette information est également rappelée sur les pages de résultat de certains sites.

Sur le détail des **éléments constitutifs du prix** et la possibilité que des frais supplémentaires y soient ajoutés

Les sites précisent tous si la prime affichée est annuelle ou mensuelle, et si des frais sont applicables ou non. Si les frais ne sont pas compris, ils sont indiqués en dessous. De même, s'il existe une promotion sur les frais d'adhésion ou sur les frais de dossier, elle est mentionnée.

Sur la mention de l'**exhaustivité des offres**

D'une part, la rubrique "fonctionnement" de chaque site comparateur précise que les résultats obtenus ne sont pas exhaustifs de l'ensemble du marché de l'assurance et des établissements financiers et qu'ils représentent un panel d'assureurs ;

D'autre part, sur les pages de résultats, cette information est également reprise. Il est également précisé si un ou plusieurs assureurs n'a pas pu proposer d'offre en adéquation avec les besoins exprimés.

Sur la mention du **nombre d'entreprises référencées**

Chaque site dispose d'une page dédiée qui référence toutes les entreprises partenaires par branche d'assurance. En outre, les assureurs ou courtiers comparés font l'objet d'une description, plus ou moins développée (page distincte ou description sommaire).

Sur la mention de la **périodicité et de la méthode d'actualisation des offres comparées**

Dans les rubriques relatives au fonctionnement des sites, il est précisé que les offres sont mises à jour selon différentes techniques :

- soit dans un certain délai (deux à quinze jours) après que l'entreprise référencé ait informé le site comparateur,
- soit après interrogation en temps réel des outils de tarification des assureurs partenaires,
- soit après interrogation des grilles de tarifs par les assureurs, mises à jour annuellement.

Conclusion

Tous les sites comparés respectent bien l'obligation d'information du consommateur mise à leur charge. La nouvelle réglementation instaurée par le décret du 29 septembre 2017 et applicable au 1er janvier 2018 ne modifie par les règles précédemment établies par le décret du 22 avril 2016. Par conséquent, les sites comparateurs en ligne n'auront pas à se mettre à jour concernant les articles cités au début de cet article.

Il est à noter un effort d'information du consommateur à travers la présence, sur les sites des comparateurs, de fiches d'information générales sur l'assurance.

Pour aller plus loin :

> Fiche "[Informations par les plateformes en ligne : ce qui change au 1er janvier 2018](#)"

Fanny JOFFROIS
Juriste à l'Institut national de la consommation

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/assurance/les-comparateurs-dassurance-en-ligne-et-lobligation-dinformation>