



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 07 juillet 2025

Marketplace : Accord UFC-Que Choisir – Rakuten France pour une meilleure information des consommateurs

À l'issue d'une médiation organisée entre l'UFC-Que Choisir et Rakuten France, la place de marché a pris un nombre significatif d'engagements destinés à renforcer l'information et les droits des consommateurs acheteurs, utilisateurs de la plateforme.

Leur mise en œuvre doit intervenir au plus tard le 30 septembre 2025.

Ces engagements prévoient notamment l'adoption de la terminologie « Frais de service » à la place de l'appellation « Protection Acheteurs », considérée comme trompeuse par l'UFC-Que Choisir, pour identifier et/ou dénommer le service de mise en relation permis par sa plateforme.

Cette évolution s'accompagne, en outre, de diverses modifications ayant pour objectifs un affichage renforcé des éléments composant les prix des produits proposés à la vente sur la plateforme Rakuten, en particulier par l'inclusion, dans les prix affichés, des frais de mise en relation dès les résultats de recherche et à chaque étape du parcours d'achat.

Alors que certains de ces sujets font l'objet d'une action de groupe contre Vinted actuellement en cours devant le Tribunal judiciaire de Paris, l'UFC-Que Choisir et Rakuten France se félicitent de cet accord dont les termes et objectifs contribueront à une meilleure information, transparence et effectivité des droits des consommateurs acheteurs sur la place de marché Rakuten, en particulier lors du parcours d'achat sur celle-ci.

Contact presse :

Candice Tchoumjeu
ctchoumjeu@quechoisir.org
07.87.19.05.16