

ASSEMBLÉE NATIONALE

5 décembre 2013

CONSOMMATION - (N° 1574)

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

AMENDEMENT

N° 506

présenté par
M. Fasquelle

ARTICLE 5

Après l'alinéa 142, insérer les quinze alinéas suivants :

« *I bis.* – Après la section 2 du chapitre I^{er} du titre II du livre I^{er} du code de la consommation, est insérée une section 2 *bis* ainsi rédigée :

« *Section 2 bis*

« *Avis en ligne de consommateurs*

« *Art. L. 121-25-1.* – La présente section s'applique aux gestionnaires d'avis en ligne.

« Est considérée comme gestionnaire d'avis en ligne toute entité qui assure le traitement d'avis de consommateurs.

« *Art. L. 121-25-2.* – Le gestionnaire d'avis en ligne doit assurer l'identification des auteurs des avis dont il assure le traitement.

« Le respect de la norme NF Z74-501 par le gestionnaire d'avis présume de sa conformité avec le présent article.

« *Art. L. 121-25-3.* – Le gestionnaire d'avis en ligne doit procéder à la vérification de l'expérience de consommation des auteurs d'avis dont il assure le traitement.

« Le respect de la norme NF Z74-501 par le gestionnaire d'avis présume de sa conformité avec le présent article.

« *Art. L. 121-25-4.* – Le gestionnaire d'avis doit permettre gratuitement au représentant du produit ou service évalué par l'avis de répondre publiquement à cet avis.

« Cette réponse doit être publiée dans un délai de sept jours calendaires maximum à compter de sa transmission par le représentant du produit ou service évalué.

« Cette réponse doit être publiée sous l'avis qu'elle concerne.

« Le respect de la norme NF Z74-501 par le gestionnaire d'avis présume de sa conformité avec le présent article.

« *Art. L. 121-25-5.* – L'achat d'avis et la publication d'avis issus d'opérations d'achat d'avis sont interdits.

« Le gestionnaire d'avis informe les consommateurs lorsque des avis qu'il publie ont été collectés dans le cadre d'une loterie publicitaire. ». ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le développement des sites d'avis, comme TripAdvisor pour l'hôtellerie-restauration, a entraîné l'apparition de dérives, et notamment de faux avis.

Près de 9 français sur 10 consultent les avis de consommateurs sur Internet, et 89 % d'entre eux les jugent « utiles » ou « très utiles ». Pourtant, un défaut de confiance est manifeste : trois Français sur quatre pensent que parmi les avis de consommateurs, certains sont faux (3^{ème} Baromètre des avis de consommateurs « Easy panel Testntrust »).

L'objectif de la norme, publiée le 4 juillet 2013, est de fiabiliser le processus de traitement des avis des consommateurs sur Internet.

Les principes édictés par cette norme NF Z74-501, d'application volontaire, méritent d'être consacrés par la loi, afin d'assurer réellement la fiabilité des avis en ligne.

Le présent amendement vise à imposer aux sites publiant des avis de consommateurs :

- De procéder obligatoirement à l'identification de l'auteur de l'avis, qui doit être contactable en cas de litige (ce principe permet de préserver l'anonymat car, conformément aux règles édictées par la loi « Informatique et libertés », les informations relatives à l'auteur peuvent ne pas être publiées si celui-ci ne le souhaite pas) ;
- De procéder obligatoirement à une vérification de l'authenticité de l'expérience de consommation ;
- De permettre au professionnel concerné par l'avis de répondre à celui-ci, et de voir sa réponse publiée promptement ;
- D'informer les consommateurs dès lors que l'avis a été collecté contre rémunération ou dans le cadre d'un jeu-concours.