

ASSEMBLÉE NATIONALE

12 janvier 2016

RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE - (N° 3318)

Adopté

AMENDEMENT

N ° CL658

présenté par

Mme Erhel, rapporteure pour avis au nom de la commission des affaires économiques

ARTICLE 24

Après l'alinéa 4, insérer les deux alinéas suivants :

« Elle indique aux consommateurs dont l'avis en ligne a été rejeté les raisons qui justifient ce rejet.

« Elle met en place une fonctionnalité gratuite qui permet aux responsables des produits ou des services faisant l'objet d'un avis en ligne de lui signaler que l'authenticité de cet avis est douteuse, à condition que ce signalement soit motivé. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement précise la nature des obligations qui s'imposent aux services de gestion d'avis en ligne, afin d'améliorer l'effectivité des pratiques de vérification des avis déposés tout en respectant les droits des consommateurs.

D'une part, les consommateurs doivent pouvoir connaître les motifs qui ont conduit au rejet d'un avis déposé, par transparence des pratiques de modération des avis de la plateforme utilisée.

D'autre part, les entreprises visées par les avis en ligne doivent bénéficier de la possibilité de signaler les avis abusifs qui sont de nature à gêner son activité. Par souci d'équilibre, il convient de veiller à ce que ce signalement soit expressément motivé - afin d'éviter le signalement systématique d'avis négatifs dont l'authenticité ne pose pas de problème.