

ASSEMBLÉE NATIONALE

15 janvier 2016

RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE - (N° 3399)

Commission	
Gouvernement	

Non soutenu

AMENDEMENT

N ° 226

présenté par
M. Cherki et M. Féron

ARTICLE 24

À la fin de l'alinéa 3, substituer aux mots :

« contrôle des avis mis en ligne »

les mots :

« collecte, de vérification, de modération, de classement, de diffusion des avis mis en ligne et est tenue d'être en conformité avec la norme NF Z74-501 « Avis en ligne des consommateurs ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Pour les avis en ligne, certaines plateformes ont adopté un principe de notation croisée/réciproque du fournisseur et du client (de l'hébergeur et du voyageur), avis publiés concomitamment. Ce système est désincitatif à partager l'expérience réelle de consommation mais invite les acteurs à une auto-modération ou auto-censure pour préserver leur propre notation dont ils ont besoin pour exister sur la plateforme. Ce qui amène à fausser/biaiser les avis et les notes mis en ligne, au détriment des consommateurs.

La norme NF Z74-501, relative au traitement des avis de consommateurs en ligne, renforce la confiance des utilisateurs dans la qualité des avis et protège les professionnels du phénomène des « faux avis » qui nuit à la transparence sur internet.

Cette norme, élaborée avec tous types d'acteurs, du monde entier, prévoit en particulier que : l'auteur de l'avis doit être identifiable et contactable ; aucun avis de consommateurs ne doit être acheté ; les motifs de rejet doivent être indiqués dans les conditions générales d'utilisation du site ; la modération doit faire l'objet d'un délai de traitement court et être a priori ; les avis doivent apparaître de manière chronologique ; tous les avis doivent être affichés.