



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Faux avis de consommateurs sur internet

Question écrite n° 41186

Texte de la question

M. Jean-Charles Laronneur interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les faux avis de consommateurs sur internet. Les Français s'appuient de plus en plus sur les avis et les recommandations d'autres consommateurs lorsqu'ils prennent des décisions d'achat. Selon l'Association française de normalisation (AFNOR), près de neuf Français sur dix consultent les avis en ligne et 89 % d'entre eux les jugent utiles. Or, en la matière, la DGCCRF a relevé de nombreuses pratiques illicites visant à tromper le consommateur ou à fausser la concurrence. Il peut s'agir d'avis négatifs supprimés, ou de leur publication différée, voire de la mise en ligne de faux avis. Pionnière dans la lutte, la France a publié, dès juillet 2013, la première norme d'application volontaire (NF Z-74-501) dans le monde visant à fiabiliser la collecte et le traitement des avis de consommateurs sur internet. Un an plus tard, la France a été à l'initiative de l'adoption de la norme internationale NF ISO 20488A. Enfin, depuis la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique, les dispositions de l'article L. 111-7-2 du code de la consommation imposent à toute personne physique ou morale mettant en ligne des avis provenant de consommateurs d'indiquer, de manière explicite, si la publication de ces avis a fait l'objet d'un processus de vérification, qu'il soit interne ou externe. Plus récemment, la directive européenne 2019/2161 est venue compléter le dispositif relatif aux faux avis de clients. Elle doit être transposée par voie d'ordonnance au plus tard le 28 novembre 2021 conformément à la loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière. Il souhaiterait connaître la date à laquelle les dispositions qu'elle porte entreront en vigueur.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Charles Laronneur](#)

Circonscription : Finistère (2^e circonscription) - Agir ensemble

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41186

Rubrique : Internet

Ministère interrogé : [Économie, finances et relance](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [21 septembre 2021](#), page 6911

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)