ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Avis sur internet et e-réputation

Question écrite n° 7945

Texte de la question

M. Benjamin Dirx attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les distorsions de concurrence et les pratiques commerciales trompeuses résultant des « faux avis de consommateur » sur internet. Dans une société contemporaine où « le consommer mieux » prend une part considérable, nombreux sont les membres de la population qui s'enquièrent des avis d'autres consommateurs postés sur internet avant de se rendre dans un restaurant ou d'acquérir un bien. Selon une enquête *Nielsen* de 2013, près de 80 % des acheteurs en ligne déclarent tenir compte des avis postés par d'autres consommateurs. Soucieux de leur e-réputation et parfois en réponse à des attaques malveillantes de concurrents, certains professionnels sont tentés de solliciter les services d'entreprises spécialisées en « faux avis » qui leur permettent ainsi de bénéficier d'une excellente notoriété. Face à ce phénomène, les professionnels du secteur sont parvenus à la création de la norme NF Z74-501, publiée par l'association française de normalisation (AFNOR) en juillet 2013. Cette norme, qui peut être appliquée par tous les sites qui souhaitent améliorer la qualité de leur relation client, définit des principes et des exigences de collecte, modération et restitution d'avis de consommateurs sur internet, tels que notamment l'interdiction d'acheter des avis. Or étant d'application volontaire conformément au règlement (UE) n° 1025/2012 du Parlement européen et du Conseil et du décret n° 2009/697 du 16 juin 2009 relatifs à la normalisation, certains professionnels continuent d'avoir recours à ces procédés qui trompent le consommateur. Il souhaiterait connaître ses intentions afin de lutter efficacement contre ce phénomène.

Texte de la réponse

Dans une section consacrée à la loyauté des plateformes en ligne, la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique comporte trois articles tendant à améliorer l'information des consommateurs relative à l'activité de ces plateformes (article 49), à favoriser l'élaboration et la diffusion de bonnes pratiques de la part des opérateurs de plateformes numériques pour renforcer les exigences de clarté, de loyauté et de transparence attachées aux informations qu'ils doivent communiquer aux consommateurs (article 50) et à préciser les informations sur les modalités de publication et de traitement des avis en ligne de consommateurs (article 52). Chacun de ces articles renvoie à un décret le soin de fixer les conditions de sa mise en œuvre. Le décret n° 2017-1436 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs, pris en application de l'article 52 de cette loi, introduit de nouvelles obligations que doit observer toute personne dont l'activité professionnelle consiste à collecter, modérer ou diffuser des avis en ligne de consommateur. Ces nouvelles obligations d'information claire, loyale et transparente relatives aux avis publiés en ligne portent notamment sur la mise en œuvre ou non d'une procédure de contrôle et lorsqu' elle existe sur ses principales caractéristiques, sur la date de publication de l'avis et la date de l'expérience de consommation à laquelle il se rapporte, sur les motifs pour lesquels un avis pourrait ne pas être publié ainsi que sur l'existence ou non d'une contrepartie fournie en échange du dépôt d'avis et au délai maximum de publication et de conservation de l'avis. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1er janvier 2018 et font d'ores et déjà l'objet d'enquêtes de la part des services de la direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) afin de s'assurer de la loyauté de l'information portée à la connaissance des

consommateurs, notamment lorsqu'ils consultent des avis en ligne avant de prendre une décision d'achat. Tout manquement à ces dispositions est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 euros pour une personne physique et 375 000 euros pour une personne morale. S'agissant du recours par certains professionnels aux services d'entreprises proposant des « faux avis » afin d'acquérir une meilleure notoriété, les services de la DGCCRF sont amenés à rechercher et constater de tels agissements constitutifs de pratiques commerciales trompeuses. En application de l'article L. 132-2 du code de la consommation, les pratiques commerciales trompeuses sont punies d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 300 000 euros. Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits, ou à 50 % des dépenses engagées pour la réalisation de la publicité ou de la pratique constituant ce délit. Enfin, pour une complète information, la norme NF Z74-501 « avis de consommateurs en ligne principes et exigences portant sur les processus de collecte, modération et restitution des avis en ligne de consommateurs » qui vise à fiabiliser la collecte, le traitement et la restitution des avis en ligne de consommateurs, devrait être remplacée par la norme internationale ISO 20488/2018 « avis de consommateurs principes et exigences portant sur les processus de collecte, modération et publication des avis » dès sa publication dans le catalogue français des normes, c'est-à-dire à compter du 15 août 2018.

Données clés

Auteur : M. Benjamin Dirx
Circonscription : Saône-et-Loire (1re circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 7945
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Économie et finances
Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 1er mai 2018, page 3646
Réponse publiée au JO le : 4 décembre 2018, page 11029