



15ème législature

Question N° : 1769	De M. Romain Grau (La République en Marche - Pyrénées-Orientales)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Numérique
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Application de la norme NF Z74-501	Analyse > Application de la norme NF Z74-501.
Question publiée au JO le : 10/10/2017 Réponse publiée au JO le : 27/02/2018 page : 1737		

Texte de la question

M. Romain Grau attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur l'application de la norme NF Z74-501 aux plateformes dématérialisées. En effet les avis de consommateurs constituent aujourd'hui un élément majeur dans les processus de recherche d'informations et de décision d'achat des consommateurs. Ils offrent également une source d'informations particulièrement riche pour les entreprises dans l'amélioration continue de la qualité de leurs produits et services ainsi que dans le développement de la qualité de leur relation client. L'importance prise par les avis en ligne de consommateurs dans les processus de choix des consommateurs représente un enjeu économique majeur pour les entreprises. De ce fait, la fiabilité des processus de collecte, modération et restitution des avis de consommateurs par les gestionnaires d'avis répond au besoin de confiance nécessaire à l'activité économique. Devant la multiplication des sites en ligne, il a été nécessaire de mettre en place des gardes fous afin de s'assurer que les consommateurs soient éclairés par des avis dont la véracité est assurée. Pour cela les professionnels du secteur se sont réunis afin de travailler sur une norme, ce travail a produit la NF Z74-501 en juillet 2013. Mais malgré ce travail certains sites, comme le *leader* sur le marché des avis émis par internet, TripAdvisor, alors qu'il a participé aux travaux préparatoires de la norme refuse de l'appliquer. Cette position n'est pas spécifique à la France et se répète partout en Europe, mais dans certains pays des procédures judiciaires ont été intentées contre le site afin qu'il respecte un certain cadre. Il souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement afin de faire appliquer la norme Afnor NF Z74-501 à l'ensemble des sites émettant des avis de consommateurs.

Texte de la réponse

Vous souhaitez que le Gouvernement étende l'application de la norme NF Z74-501 à l'ensemble des sites émettant des avis de consommateurs. Aux termes du règlement (UE) no 1025/2012 du Parlement européen et du Conseil et du décret no 2009/697 du 16 juin 2009 relatifs à la normalisation, les normes sont par principe d'application volontaire. Elles servent de référence dans les relations entre partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux. Par ailleurs, des dispositions législatives et réglementaires ont été introduites dans le code de la consommation (articles L.111-7-2 et D.111-16 et suivants) afin de fixer des obligations générales d'information précontractuelle en vue de garantir la loyauté des informations destinées aux utilisateurs des plateformes dématérialisées. Dans ce cadre, la norme peut guider les professionnels dans l'application de ces dispositions.