



15ème législature

| | | |
|--|---|---|
| Question N° : 3989 | De M. Julien Aubert (Les Républicains - Vaucluse) | Question écrite |
| Ministère interrogé > Numérique | | Ministère attributaire > Économie et finances |
| Rubrique >Internet | Tête d'analyse >Contrôle des sites internet d'avis d'utilisateurs | Analyse > Contrôle des sites internet d'avis d'utilisateurs. |
| Question publiée au JO le : 19/12/2017 Réponse publiée au JO le : 10/07/2018 page : 6043 Date de changement d'attribution : 24/04/2018 | | |

Texte de la question

M. Julien Aubert appelle l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur les sites d'avis d'utilisateurs et comparateurs sur internet. Un journaliste anglais a réussi à piéger un célèbre comparateur en ligne en créant un restaurant fictif et en faisant publier des avis et recommandations élogieux. Six mois plus tard, il est parvenu à faire passer son faux restaurant en tête du classement du site internet. Cette supercherie apporte la démonstration qu'une partie non négligeable des avis publiés sur ces sites sont tronqués, alors même qu'ils influencent grandement les choix des consommateurs. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui indiquer comment il compte renforcer le contrôle de ces sites en France, afin de préserver l'honnêteté dans les relations commerciales.

Texte de la réponse

La loi no 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique comporte, dans une section consacrée à la loyauté des plateformes, trois articles tendant à renforcer l'information des consommateurs relative à l'activité des plateformes numériques (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 no 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 la loi no 2016-1321 précitée, prévoit que les avis publiés doivent être accompagnés d'informations loyales, claires et transparentes portant 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. Le non-respect de cette obligation d'information peut être sanctionné 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. En outre, le consommateur est également protégé contre toutes pratiques commerciales déloyales émanant de professionnels le conduisant à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise dans d'autres circonstances. Ainsi les pratiques consistant à solliciter



des consommateurs ou d'autres professionnels à émettre des avis biaisés ou pour un professionnel « à utiliser un contenu rédactionnel dans les médias pour faire la promotion d'un produit ou d'un service alors que le professionnel a financé celle-ci lui-même, sans l'indiquer clairement dans le contenu ou à l'aide d'images ou de sons clairement identifiables par le consommateur » constituent, au sens des articles L. 121-2 à L. 121-4 du code de la consommation, des pratiques commerciales trompeuses punies d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 300 000 euros pour les personnes physiques et 1 500 000 euros pour les personnes morales. Le montant de l'amende peut être porté 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. Etant entendu que le contenu d'un avis de consommateur, défini comme l'expression de l'opinion d'un consommateur sur son expérience de consommation grâce à tout élément d'appréciation, ne peut être en lui-même réglementé, les dispositions en vigueur sont de nature à garantir au consommateur une information loyale, claire et transparente sur les avis de consommateur en ligne et le protègent de toutes pratiques commerciales déloyales. Les services de la direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes contrôlent le respect de ces dispositions, en particulier, celles du décret no 2017-1436 précité qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2018 et une enquête nationale pour rechercher, constater et poursuivre les faux avis de consommateurs est actuellement en cours.