

15ème législature

Question N° : 41186	De M. Jean-Charles Larssonneur (Agir ensemble - Finistère)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et relance		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique >Internet	Tête d'analyse >Faux avis de consommateurs sur internet	Analyse > Faux avis de consommateurs sur internet.
Question publiée au JO le : 21/09/2021 Date de changement d'attribution : 21/05/2022 Question retirée le : 21/06/2022 (fin de mandat)		

Texte de la question

M. Jean-Charles Larssonneur 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.