



15ème législature

Question N° : 5898	De Mme Isabelle Rauch (La République en Marche - Moselle)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > Internet	Tête d'analyse > Régulation des avis des internautes	Analyse > Régulation des avis des internautes.
Question publiée au JO le : 27/02/2018 Réponse publiée au JO le : 10/07/2018 page : 6054 Date de changement d'attribution : 22/05/2018 Date de renouvellement : 26/06/2018		

Texte de la question

Mme Isabelle Rauch appelle l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur les possibilités offertes aux internautes de poster leurs avis sur des sites ayant notamment trait à une activité économique. En effet, de nombreux acteurs économiques déplorent être victimes d'avis malveillants, parfois en provenance de leur propre concurrence. Les protections mises en œuvre par certains sites spécialisés, comme celle d'attester l'absence de tout lien avec l'activité et d'en avoir fait soi-même l'expérience, semblent modestes au regard de l'enjeu. Aussi, elle souhaite savoir si la perspective d'imposer la publication du numéro IP de l'émetteur à côté de chaque commentaire est envisageable.

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, introduit de nouvelles obligations que doit observer toute personne dont l'activité 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 les manquements aux prescriptions qu'elles énoncent peuvent être sanctionnés d'une amende dont le montant ne peut excéder 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale. Ces dispositions font d'ores et déjà l'objet de contrôles 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. Le montant des sanctions illustre, par ailleurs, l'importance que revêt ce dispositif d'information du consommateur. S'agissant de l'éventualité de faire apparaître l'adresse IP de l'émetteur à côté de chaque avis posté en ligne pour une meilleure information du consommateur ou identifier éventuellement un concurrent dont l'avis porterait préjudice à une entreprise, l'ajout d'une telle information n'est pas envisagé pour l'instant. En effet, sans exclure a priori la possibilité d'améliorer davantage l'information du consommateur, il convient dans un premier temps de mesurer et de s'assurer de l'efficacité des dispositions qui sont entrées en vigueur en tout début d'année. C'est précisément l'objet des contrôles effectués par la DGCCRF depuis le début de l'année. Cependant, il n'est pas certain que l'adresse IP, qui est une donnée technique attribuée de manière temporaire ou permanente afin d'assurer l'échange de données sur Internet, soit la plus à même de permettre l'identification de l'auteur d'un avis en ligne. Enfin, les dispositions actuelles prévoient déjà que les personnes qui collectent, modèrent ou diffusent des avis en ligne de consommateurs, mettent en place une fonctionnalité gratuite qui permet aux responsables des produits ou des services faisant l'objet d'un avis en ligne de lui signaler un doute sur l'authenticité de cet avis, à condition que ce signalement soit motivé.