



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 96492

Texte de la question

M. Alain Rodet attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur les difficultés qu'éprouvent de plus en plus de consommateurs utilisant Internet pour s'informer avant une décision d'achat. Il apparaît en effet que dans de nombreux cas, les avis et les commentaires disponibles sur certains sites s'avèrent très peu fiables, voire trompeurs. En conséquence, il lui demande de le tenir informé sur l'action de ses services (notamment la DGCCRF) pour contraindre les plateformes diffusant des messages douteux à mettre en place des procédures de contrôles rigoureux pour répondre dans la transparence aux besoins d'information des consommateurs.

Texte de la réponse

La question de la fiabilité des avis en ligne fait l'objet d'une attention particulière du gouvernement. Ainsi, l'article 24 du projet de loi pour une République numérique renforce la loyauté des plateformes d'avis en ligne et l'information des consommateurs. En premier lieu, toute personne physique ou morale dont l'activité consiste, à titre principal ou accessoire, à collecter, à modérer ou à diffuser des avis en ligne provenant de consommateurs est tenue de délivrer aux utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne. En deuxième lieu, le projet de loi prévoit une obligation de préciser si les avis font ou non l'objet d'un contrôle. Si tel est le cas, il existe alors une obligation d'indiquer les caractéristiques principales du contrôle mis en oeuvre. En troisième lieu, les opérateurs sont obligés d'indiquer aux consommateurs les raisons du rejet de l'avis. Enfin, les opérateurs doivent mettre en place une fonctionnalité gratuite qui permet au responsable des produits ou des services de signaler de façon motivée un doute sur l'authenticité de l'avis. Il est prévu qu'un décret fixera les modalités et le contenu de ces informations. Le projet de loi prévoit que l'article L. 131-4 du code de la consommation issu de l'ordonnance no 2016-301 du 14 mars 2016 sanctionne ces obligations d'information par une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 euros pour une personne physique et 375 000 euros pour une personne morale.

Données clés

Auteur : [M. Alain Rodet](#)

Circonscription : Haute-Vienne (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 96492

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 juin 2016](#), page 5219

Réponse publiée au JO le : [6 décembre 2016](#), page 10067