ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Faux avis de clients sur les platerformes internet

Question écrite n° 40767

Texte de la question

Mme Cécile Untermaier attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur le phénomène persistant des « faux avis de clients » sur internet. Les notations en ligne rencontrent un franc succès et orientent bien souvent le choix des consommateurs. Selon l'Association française de normalisation (AFNOR), près de 9 Français sur 10 consultent les avis en ligne et 89 % d'entre eux les jugent utiles. Cependant, ces avis peuvent nuire aux professionnels concernés, qui demeurent impuissants face à l'influence des recommandations sur internet. Lorsqu'ils sont faux ou diffamatoires, ils peuvent en effet compromettre durablement l'image d'établissements de tourisme ou de restauration. La France a été un élément moteur en matière de lutte contre les faux avis de clients avec la création dès juillet 2013, en lien avec les professionnels, de la norme NF Z74-501 publiée par l'AFNOR, qui visait à fiabiliser la collecte, le traitement et la restitution des avis en ligne de consommateurs. Mais son application reposant sur le volontariat, certaines plateformes comme Google Maps ou Amazon continuent en pratique à ne pas suffisamment vérifier ces avis et à ne donner aucune suite aux plaintes légitimes de professionnels sur des avis manifestement faux et rendus le plus souvent sans que les auteurs aient fréquenté l'établissement. Google, en particulier, persiste à accepter les avis publiés sous forme d'une note dépourvue de commentaires - contrairement, dans le secteur du tourisme, à TripAdvisor - ce qui laisse la porte ouverte, en toute impunité, aux manipulations et à la malveillance. En septembre 2018, la norme internationale ISO 20488 a remplacé la norme française et une directive européenne en date du 27 novembre 2019 est venue compléter le dispositif relatif aux faux avis de clients. De son côté, le gouvernement britannique, par le biais de la « Competition and Markets Authority », a ouvert en juin 2021 une enquête sur ce sujet ainsi qu'une procédure formelle d'application à la loi. Elle souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement afin que la directive européenne soit véritablement appliquée par les grandes plateformes internet.

Données clés

Auteur : Mme Cécile Untermaier
Circonscription : Saône-et-Loire (4e circonscription) - Socialistes et apparentés
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 40767
Rubrique : Internet
Ministère interrogé : Transition numérique et communications électroniques
Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 24 août 2021, page 6439
Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)