



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Faux avis de consommateurs sur internet

Question écrite n° 40823

Texte de la question

Mme Cécile Untermaier alerte M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargé du tourisme, des Français de l'étranger et de la francophonie, 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. Elle souhaiterait connaître la date à laquelle cette directive sera transposée dans le droit français.

Données clés

Auteur : [Mme Cécile Untermaier](#)

Circonscription : Saône-et-Loire (4^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40823

Rubrique : Internet

Ministère interrogé : [Tourisme, Français de l'étranger et francophonie](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [31 août 2021](#), page 6494

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)