

Les avis en ligne

écrit par Marine de la Clergerie | 28/05/2022

Comment publier les avis de ses clients sur son site internet?

L'article 52 de la loi pour une république numérique du 7 octobre 2016 a introduit un article [L111-7-2](#) dans le code de la consommation relatif à la collecte, la modération et la diffusion des avis en ligne.

Cet article vise à lutter contre les faux avis et les pratiques trompeuses dans ce domaine en imposant aux sites internet mettant des avis en ligne :

- de délivrer une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne
- de préciser si ces avis font ou non l'objet d'un contrôle et dans ce cas indiquer les caractéristiques principales du contrôle mis en œuvre
- d'afficher la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour
- d'indiquer au consommateur les raisons justifiant le rejet de son avis
- de mettre en place un système de signalement des faux avis

Par ailleurs, il est nécessaire d'indiquer de « *manière claire et visible* » :

- À proximité des avis: l'existence ou non d'une procédure de contrôle des avis; La date de publication de chaque avis, ainsi que celle de l'expérience de consommation concernée par l'avis; Les critères de classement des avis parmi lesquels figurent le classement chronologique.
- Dans une rubrique spécifique facilement accessible: L'existence ou non de contrepartie fournie en échange du dépôt d'avis; Le délai maximum de publication et de conservation d'un avis et en cas de contrôle sur les avis: Les caractéristiques principales du contrôle des avis au moment de leur collecte, de leur modération ou de leur diffusion; La possibilité, le cas échéant, de contacter le consommateur auteur de l'avis; La possibilité ou non de modifier un avis et, le cas échéant, les modalités de modification de l'avis; Les motifs justifiant un refus de publication de l'avis;

Ces nouvelles dispositions s'inspirent largement du travail de l'association française pour la normalisation (AFNOR) qui a édité en 2013 la norme NF Z74-501 relative aux avis en ligne.

Afin d'éviter une qualification de pratique commerciale trompeuse, le professionnel devra avoir pris les mesures nécessaires pour vérifier la réalité des avis (article L121-4 27° du Code de la consommation).

La DGCCRF contrôle régulièrement les bonnes pratiques en matière de collecte et de diffusion des avis en ligne; ses investigations ont notamment conduit à la condamnation d'une société gestionnaire d'un site d'avis pour pratiques commerciales trompeuses à 7000 euros d'amende et 3000 euros pour son gérant (TGI Paris, 20 juin 2014).

Références: Loi [n°2016-1321](#) du 7 octobre 2016, articles L111-7-2, [D11-17](#) , [L121-3](#) et [L121-4](#) du code de la consommation

Liens utiles:

- <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/faux-avis-consommateurs-sur-internet>
- <http://normalisation.afnor.org/information-communication-numerique/afnor-publie-la-premiere-norme-volontaire-pour-fiabiliser-le-traitement-des-avis-en-ligne-de-consommateurs/>
- <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/conso-par-secteur/e-commerce/faux-avis-consommateurs-sur-internet>

Mise à jour: 28.05.2022