

Faux avis sur le Net : ça ne s'arrange pas

[Michel Pourcelot](#)

Plus d'un tiers, **35 %** exactement, des avis publiés sur Internet sont des faux selon une enquête de la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes, (**DGCCRF**), révélée le 6 octobre dernier. Le même chiffre qu'en 2016.

Intitulée « Les faux avis de consommateurs sur les plates-formes numériques », cette enquête a de quoi mettre à mal les visions angéliques d'un Web 2.0 où régneraient participation et intersociabilité désintéressées, alors que 80 % des acheteurs en ligne déclarent tenir compte de ces avis et que 68 % des répondants font confiance aux opinions, selon une enquête Nielsen de 2013. La **DGCCRF** précise que la pratique des faux avis est particulièrement active dans le secteur de l'hôtellerie, dans certains organismes de formation, mais aussi dans les services entre particuliers. Soixante professionnels ont été concernés par l'enquête, donnant lieu à 96 visites et 127 actions de contrôle. Résultat : 17 avertissements, 6 procès-verbaux et un taux de non-conformité de 35 %.

Modérateurs ou influenceurs

La **DGCCRF**, qui réalise cette enquête annuelle depuis 2010, a traqué aussi bien les faux avis négatifs rédigés par un concurrent ou tout autre personne malveillante, que les faux avis positifs postés par le professionnel, son entourage, une agence de communication ou même des prestataires spécialisés, qui peuvent aussi être des agences de référencement.

Les enquêteurs ont également pointé du doigt une des techniques les plus employées par les « **modérateurs** », qui consiste à traiter les avis négatifs de manière à ce qu'ils n'apparaissent pas en premier.

Une autre est l'utilisation abusive d'une norme de l'AFNOR, la **certification NF Z 74-501**, qui vise à fiabiliser la collecte et le traitement des avis de consommateurs sur Internet. D'application volontaire, elle offre la possibilité de s'auto-déclarer comme respectant la norme et il n'y a pas de contrôle extérieur. On rejoint ainsi l'autocontrôle tant vanté par le Medef et les condamnations sont rares. Un site d'avis a bien été condamné en 2014, par le **TGI** de Paris, pour pratiques commerciales trompeuses, à une amende : **7 000 euros** pour la société et **3 000 euros** pour son gérant.

Bon à savoir :

Un faux négatif expose à une vraie amende

Un avis mensonger dénigrant un grand restaurant de Dijon a valu à son auteur d'être condamné en 2015 à **2 500 euros** de dommages et intérêts et à **5 000 euros** de frais. La preuve n'est pas toujours aussi facile à établir qu'en l'occurrence : l'auteur avait publié son avis quelques jours avant l'ouverture.

AFOC de l'Essonne

Lundi et jeudi après midi

Adresse : 12, Place de l'Agora - 91000 Évry

TEL : 01 60 79 22 18

@ : afoc91@gmail.com

 <https://twitter.com/afoc91>

 <http://afoc91.unblog.fr>