



Union d'associations de
consommateurs



CTRC-FC

1, Rue Hector Berlioz

25000 BESANÇON

Tel :03 81 83 46 85

Mail : ctrc.fc@wanadoo.fr

NEWSLETTER DU CTRC DE FRANCHE-COMTÉ

Juillet 2025

Peut-on faire confiance aux avis en ligne ?

« Comme de nombreux Français, avant d'acheter un bien ou un service en ligne, vous vous appuyez sur les avis d'internautes pour orienter votre choix ? Mais peut-on faire confiance à ces avis ? Existe-t-il des règles qui les encadrent ?

Quelles sont les règles que le commerçant doit respecter concernant les avis en ligne ?

→ Selon le code de la consommation, les commerçants doivent préciser certaines informations, quand les avis sont publiés sur leur propre site internet :

- 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,
- s'il existe une contrepartie fournie en échange du dépôt d'avis,
- le délai maximum de publication ou de conservation d'un avis.

Le commerçant doit également informer les internautes :

- des caractéristiques principales du contrôle des avis au moment de leur collecte, de leur modération ou de leur diffusion,
- de la possibilité, le cas échéant, de contacter le consommateur auteur de l'avis,
- de la possibilité ou non de modifier un avis et, le cas échéant, les modalités de modification de l'avis,
- des motifs justifiant un refus de publication de l'avis,
- les plateformes en ligne de plus de cinq millions de visiteurs uniques par mois doivent également élaborer et diffuser aux consommateurs des bonnes pratiques visant à renforcer les obligations de clarté, de transparence et de loyauté.

À savoir : Une directive européenne (transposée en droit français), impose aux professionnels, qui affirment que les avis clients proviennent effectivement de consommateurs ayant acheté ou utilisé le produit, de prendre des mesures de contrôle (article L121-4 du Code de la consommation). De plus, la pratique commerciale consistant à émettre de faux avis sur Internet ou à modifier de réels avis est considérée comme déloyale. Les professionnels encourent deux ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende en cas de violation de cette disposition.

En tant que consommateur, à quoi devez-vous faire attention en lisant les avis en ligne ?

→ Les avis en ligne peuvent représenter un bon indicateur concernant la qualité d'un bien ou d'un service que vous comptez acheter ou réserver. Cependant, vous devez les appréhender avec un œil avisé. En effet, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) fait état de plusieurs types de pratiques frauduleuses concernant les avis en ligne :

- des avis négatifs sont supprimés entièrement ou en partie,
- des avis positifs sont publiés beaucoup plus rapidement que des avis négatifs,
- des faux avis positifs sont rédigés par les professionnels.

La DGCCRF souligne la qualité de ces faux avis positifs (rédaction et profil). Il est donc difficile pour le consommateur de savoir si l'avis qu'il lit est un faux ou un vrai avis. Les avis des consommateurs ne sont donc pas toujours fiables.

Lorsque vous achetez un bien ou un service sur Internet, il vous est donc conseillé de ne pas vous en tenir uniquement aux avis en ligne.

Références juridiques

● Code de la consommation : article L 111-7-2 : « *Sans préjudice des obligations d'information prévues à l'article 19 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et à l'article L. 111-7 du présent code, 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. Elle précise si ces avis font ou non l'objet d'un contrôle et, si tel est le cas, elle indique les caractéristiques principales du contrôle mis en œuvre. Elle affiche la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour. Elle indique aux consommateurs dont l'avis en ligne n'a pas été publié les raisons qui justifient son rejet. Elle met en place une fonctionnalité gratuite qui permet aux responsables des produits ou des services faisant l'objet d'un avis en ligne de lui signaler un doute sur l'authenticité de cet avis, à condition que ce signalement soit motivé. Un décret, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, fixe les modalités et le contenu de ces informations ».*

● Décret n° 2017-1436 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs.

● Directive (UE) 2019/2161 du Parlement Européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil.

● Ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021 ».