

# Peut-on faire confiance aux avis en ligne ?

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 26/07/2023 - **Achats sur internet Conseils aux consommateurs** LECTURE : 3 MINUTES

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 ? Quelles sont les règles que les commerçants doivent suivre lorsque les internautes déposent un avis sur leur site ? On vous répond.

## Quelles sont les règles que le commerçant doit respecter lorsque des avis sont publiés sur son site internet ?

Selon le **code de la consommation** < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000035724934&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20180101> > les commerçants doivent préciser :

- ▶ 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

Depuis le 28 mai 2022, **une directive européenne** < <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32019L2161> > (transposée en droit français < <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044546235> > ), impose au vendeur de contrôler la fiabilité des avis sur son site. Le professionnel doit vérifier et garantir que le consommateur donnant son avis a réellement acheté son produit ou utilisé son service.

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.**

## Avis en ligne : en tant que consommateur, à quoi devez-vous faire attention ?

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 s'en tenir uniquement aux avis en ligne**. À ce titre nous vous conseillons la lecture de notre article **Achats en ligne : comment vérifier la fiabilité d'un site internet ?**

Avis en ligne : attention aux faux commentaires !

Bercy infos Particuliers | Avis en...



Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

[Achats en ligne : comment vérifier la fiabilité d'un site internet ?](#)

[Vente à distance : tout savoir sur le délai de rétractation](#)

[Paiement en ligne : les 5 conseils de la Cnil pour éviter les risques](#)

## En savoir plus sur les pratiques commerciales trompeuses

Les pratiques commerciales trompeuses *sur le site de la DGCCRF [PDF, 446 Ko]*  
Pratiques commerciales trompeuses : les clés pour les reconnaître et s'en prémunir *sur le site de la DGCCRF*  
Promotions trompeuses, faux avis, démarchage abusif : durcissement des sanctions < <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15721>> *sur le site service-public.fr*

## Ce que dit la loi

Code de la consommation < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000035724934&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20180101>>  
Décret n° 2017-1436 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000035720935&categorieLien=id>>  
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 < <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32019L2161>>  
Ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021 < <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044546235>>

Thématiques : [Achats sur internet](#) | [Conseils aux consommateurs](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

Je m'abonne à Bercy infos Particuliers

exemple : nom.prenom@domaine.com

Je m'abonne

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)

Partager la page   