

Peut-on faire confiance aux avis en ligne ?

<

LECTURE : 3 MINUTES

Par [Bercy Infos](#) , le 24/07/2024 - [Achats sur internet Conseils aux consommateurs](#)

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 ? On vous répond.

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

<

Depuis le 28 mai 2022, [une directive européenne](#) ([transposée en droit français](#)), 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.

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**. 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 ligne : attention aux faux c...



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 : 7 conseils pour éviter les risques de piratage](#)

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](#)

<

- [Les avis en ligne](#) sur le site du Centre européen des consommateurs en France

Ce que dit la loi

<

- [Code de la consommation](#)
- [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

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](#)