

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## AVIS EN LIGNE : CE QUI CHANGE AU 1ER JANVIER 2018

Date de publication : **02/01/2018 - Commerce/services**

Les avis en ligne sont consultés par un internaute sur deux avant leur achat (source FEVAD / Médiamétrie / Net ratings, septembre 2016). Ce chiffre montre leur importance dans le choix du consommateur. C'est pourquoi le législateur a souhaité encadrer l'information délivrée aux internautes.

Ainsi, la [loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique](#) (article 52) a créé l'[article L. 111-7-2 du code de la consommation](#). Celui-ci impose une "information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis en ligne" par "**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**".

Le [décret n°2017-1436 du 29 septembre 2017](#) vient déterminer le contenu et les modalités d'application de ces informations et préciser la notion d'avis en ligne. Il **entre en vigueur le 1er janvier 2018**.

### Qu'est-ce qu'un avis en ligne ?

Ainsi, un avis en ligne est " l'expression de l'opinion d'un consommateur sur son expérience de consommation grâce à tout élément d'appréciation, qu'il soit qualitatif ou quantitatif " ([article D. 111-16 dudit code](#)).

#### **A noter**

Il y a "expérience de consommation", que le consommateur ait ou non acheté le bien ou le service pour lequel il va déposer un avis.

#### **Attention**

Les parrainages d'utilisateurs, les recommandations par des utilisateurs d'avis en ligne et les avis d'experts ne sont pas considérés comme des avis en ligne.

## Quelles informations doivent être délivrées par les gestionnaires d'avis en ligne ?

A PROXIMITE DES AVIS, de manière claire et visible (article D. 111-17 dudit code) :

- la **date de publication** de l'avis, celle des éventuelles mises à jour, ainsi que la date de l'expérience de consommation ;
- l'existence ou non d'une **procédure de contrôle** ;
- les **critères de classement** des avis, dont le classement chronologique.

DANS UNE RUBRIQUE SPECIFIQUE FACILEMENT ACCESSIBLE, de manière claire et visible (articles D. 111-17 à D. 111-19 dudit code) :

- 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 les modalités de modification ;
- l'existence ou non de **contrepartie fournie en échange du dépôt** d'avis ;
- le **délai maximum de publication et de conservation** d'un avis ;
- les **motifs justifiant un refus de publication** de l'avis (information délivrée par tout moyen approprié).

Enfin, lorsque le gestionnaire d'avis en ligne exerce un contrôle, il doit respecter les règles en matière de **protection des données personnelles**. Il doit également permettre gratuitement "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" (article L. 111-7-2 dudit code).

## Quelles sanctions en cas de non-respect de l'ensemble de ces obligations ?

Les gestionnaires d'avis en ligne encourent une **amende administrative** d'un montant de 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale (article L. 131-4 dudit code).

### Notre conseil

Ne vous fiez pas uniquement aux avis en ligne, diversifiez vos sources de renseignements avant tout achat.

Camille MINAUD,  
Juriste à l'Institut national de la consommation (INC)