



Protection des consommateurs contre les avis trompeurs: 55 % des sites web contrôlés enfreignent les règles de l'UE

Brussels, le 20 janvier 2022

Aujourd'hui, la Commission européenne et les autorités nationales chargées de la protection des consommateurs ont publié les [résultats](#) d'un passage au crible de sites web (opération «coup de balai») mené à l'échelle de l'Union et consacré aux avis postés par les consommateurs. Sous la coordination de la Commission, les autorités de 26 États membres, de l'Islande et de la Norvège ont contrôlé 223 grands sites web à la recherche d'avis de consommateurs trompeurs. Pour près des deux tiers des boutiques, places de marchés, sites de réservation, moteurs de recherche et sites de services de comparaison en ligne qui ont été analysés, des doutes ont été émis sur la fiabilité des avis: pour 144 des 223 sites web contrôlés, les autorités n'ont pas pu confirmer que les opérateurs déployaient suffisamment d'efforts pour garantir que les avis soient authentiques, c'est-à-dire qu'ils soient postés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé le produit ou le service évalué.

Le commissaire à la justice, M. Didier **Reynders**, a fait la déclaration suivante: «*Très souvent, les consommateurs se fient aux avis lorsqu'ils achètent ou réservent en ligne. Je ne veux pas qu'ils soient dupés, je veux qu'ils puissent interagir dans un environnement où règne la confiance. J'insiste sur un point particulier: les entreprises en ligne doivent fournir aux consommateurs des informations claires et visibles sur la fiabilité de ces avis. Les résultats publiés aujourd'hui appellent clairement à prendre des mesures. Nous veillerons à ce que le droit de l'Union soit respecté.*»

Autres conclusions du contrôle des sites web consacré aux avis en ligne:

- **104 des 223 sites web contrôlés n'informent pas les consommateurs de la manière dont les avis sont recueillis et traités.** Seuls 84 sites web mettent ces informations à la disposition des consommateurs sur la page des avis elle-même, tandis que les autres les font figurer dans les «clauses imprimées en petits caractères», par exemple dans les mentions et conditions légales;
- **118 sites web ne contenaient pas d'informations sur la manière dont les avis trompeurs sont évités.** Dans ces cas, les consommateurs n'ont aucune possibilité de vérifier si les avis sont rédigés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé le produit ou le service;
- **176 sites web n'indiquent pas que les avis encouragés** (c'est-à-dire assortis d'une récompense financière) **sont interdits** par leur politique interne **ou, lorsqu'ils ne le sont pas, comment il est veillé à ce que ces commentaires soient clairement identifiés comme des avis encouragés.**

Les autorités chargées de la protection des consommateurs ont conclu qu'au moins 55 % des sites web contrôlés enfreignent potentiellement la directive sur les pratiques commerciales déloyales, qui exige que des informations fiables soient fournies aux consommateurs pour leur permettre de faire des choix éclairés. Les autorités ont également eu des doutes concernant 18 autres pour cent des sites web contrôlés.

Prochaines étapes

Les autorités nationales contacteront les opérateurs concernés pour qu'ils modifient leur site web et, si nécessaire, engageront des actions conformément à leurs procédures nationales. La Commission continuera de collaborer avec le réseau CPC sur cette question importante et à soutenir les autorités nationales dans leurs actions pour faire appliquer les règles.

Contexte

Le [réseau de coopération en matière de protection des consommateurs \(CPC\)](#) est un réseau d'autorités chargées de faire appliquer la législation de l'Union relative à la protection des consommateurs. Les actions de ces autorités sont coordonnées au niveau de l'UE afin de surmonter les problèmes transfrontières. Des opérations «coup de balai» sont menées par le réseau chaque année, à l'aide d'un ensemble de critères élaborés par la Commission européenne. Des informations

sur les coups de balai précédents sont disponibles [ici](#).

Comme il ressort de l'[enquête de surveillance des marchés 2020](#), les consommateurs se fient souvent aux avis lorsqu'ils prennent des décisions d'achat. À titre d'exemple, 71 % des consommateurs considèrent les avis comme importants lorsqu'ils choisissent un logement de vacances. Les autorités ont décidé en 2021 que cette opération «coup de balai» porterait sur les pratiques trompeuses en lien avec les avis postés en ligne.

Les pratiques trompeuses concernant les avis des consommateurs sont couvertes par la [directive relative aux pratiques commerciales déloyales](#), et notamment ses articles 6 et 7. Cette législation a été récemment clarifiée par la directive relative à une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union [directive (UE) 2019/2161], qui s'appliquera à partir du 28 mai 2022. Pour faciliter l'application des règles, il est explicitement prévu que la vente, l'achat et la soumission de faux avis de consommateurs pour promouvoir les produits sont interdits. Par ailleurs, il existe maintenant une obligation claire d'informer les consommateurs de la manière dont les avis sont traités.

Pour plus d'informations:

[Coups de balai - Contrôles des sites web](#)

[Règlement sur la protection des consommateurs - Fiche d'information](#)

[Enquête de surveillance des marchés 2020](#)

[Directive relative à une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union \[directive \(UE\) 2019/2161\]](#)

IP/22/394

Personnes de contact pour la presse:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Jördis FERROLI](#) (+32 2 299 27 29)

Renseignements au public: [Europe Direct](#) par téléphone au [00 800 67 89 10 11](#) ou par [courriel](#)