



**Question écrite de Kattrin JADIN
à Madame Eva DE BLEEKER, Secrétaire d'État au Budget et à la Protection des
consommateurs,
concernant les faux avis publiés sur les sites web
- Bruxelles, le 28 janvier 2022 -**

Madame la Secrétaire d'État,

Une enquête de la commission européenne révèle qu'un site web sur deux publie de faux avis. Les autorités chargées de la protection des consommateurs ont conclu qu'au moins 55% des sites web contrôlés lors de l'enquête enfreignent la directive sur les pratiques commerciales déloyales. En effet, pour 144 des 223 sites web contrôlés, les autorités n'ont pas pu confirmer que les opérateurs concernés déployaient suffisamment d'effort afin de garantir que les avis publiés sur leurs sites soient authentiques, soit qu'ils soient en effet rédigés par des consommateurs. Pourtant, les consommateurs se fient la plupart du temps aux avis d'autres consommateurs lorsqu'ils achètent des produits en ligne. Il est donc tentant pour les sites web de collecter de faux avis favorables à leurs produits. Certains d'entre eux proposent entre 4-10€ par faux avis.

Madame la Secrétaire d'État, mes questions à ce sujet sont les suivantes :

- Quelles mesures/mécanismes sont actuellement en place afin de garantir que de tels faux avis ne soient pas publiés ?
- Qu'envisagez-vous de faire afin de garantir davantage que de tels avis soient supprimés de l'internet à l'avenir ?
- Quelles sont les sanctions encourues par les sites Internet qui publient de faux avis ?
- Quelles sont les sanctions encourues par les personnes qui rédigent de faux avis pour les sites web ?

Je vous remercie, Madame la Secrétaire d'État, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

Kattrin JADIN

Réponse de la Secrétaire d'État :

A l'heure actuelle, la publication de "faux" avis peut déjà être qualifiée comme une pratique commerciale trompeuse, interdite et sanctionnée par le Code de droit économique. Cependant, dans le cadre du projet de loi de transposition de la directive (UE) n° 2019/2161, la législation sur les pratiques commerciales déloyales sera bientôt modifiée avec une attention spécifique pour ces avis. Ainsi, désormais, sera considérée comme une pratique commerciale absolument interdite : "envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits". En outre, les entreprises seront également tenues de fournir au consommateur les informations permettant d'établir si et comment elles garantissent que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit.

Les amendes pénales applicables aux entreprises qui ne respectent pas cette interdiction sont actuellement de 26 euros à 10.000 euros (208 euros à 80.000 euros décimes additionnels compris).

Lorsqu'un particulier rédige un faux avis de sa propre initiative, il s'agit d'un litige civil dans lequel l'Inspection Economique ne peut pas intervenir. Dans ce cas, l'Inspection économique peut uniquement demander au site Web sur lequel le faux avis apparaît de supprimer l'avis.

Lorsqu'une entreprise rédige un faux avis négatif sur un concurrent ou un faux avis positif sur elle-même, il peut s'agir de pratiques commerciales trompeuses et de pratiques de marché trompeuses. Dans ce cas, l'Inspection Economique peut intervenir.