

Commission de l'Économie, de la Politique scientifique, de l'Éducation, des Institutions scientifiques et culturelles nationales, des Classes moyennes et de l'Agriculture du
Mardi 5 février 2013 Matin

06 Question de Mme Valérie Warzée-Caverenne au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "les faux commentaires en ligne" (n° 15675)

06.01 **Valérie Warzée-Caverenne** (MR): Monsieur le président, monsieur le vice-premier ministre, que ce soit pour acheter une tondeuse ou s'abonner à un profil Twitter, l'internaute aime suivre l'avis de ses coreligionnaires. Certaines sociétés spécialisées en ont fait un marché noir très lucratif. Plusieurs études concordantes indiquent ainsi qu'environ 70 % des internautes se fient aux commentaires en ligne avant d'effectuer un achat. Pour les commerçants, la tentation serait grande de publier eux-mêmes des avis élogieux, voire de dénigrer les concurrents.

L'un des plus touchés est TripAdvisor, premier site de voyages du monde, avec 70 millions de visiteurs uniques par mois, cette filiale du groupe de réservation d'hôtels Expedia, fait la pluie et le beau temps dans le monde du tourisme. Le problème majeur pour un client potentiel est de savoir si les commentaires sont fiables pour choisir en toute objectivité son lieu de vacances.

En fait, les faux commentaires peuvent avoir deux origines:

- soit, c'est l'hôtelier lui-même qui, éventuellement avec l'aide de copains, poste des commentaires élogieux sur son établissement;
- soit, l'hôtelier passe un contrat avec une agence de marketing spécialisée dans le toilettage de commentaires sur internet.

Dans les deux cas, nous ne pouvons agir que sur base de la notion de "pratique commerciale trompeuse", soit les articles 88 à 90 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques de marché et à la protection des consommateurs. Et encore, uniquement s'il s'agit d'entreprises établies en Belgique car, en fait, il faut à chaque fois s'adresser à l'autorité de régulation du marché propre au pays où l'entreprise en cause est établie. Si ce n'est pas le cas, quel est le recours pour le consommateur?

En France, la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) a mis en place une cellule chargée de les traquer. Selon le site d'info Rue89, depuis janvier 2011, la petite dizaine de cyber-enquêteurs qui la compose ont relevé 12 contentieux sur quelque 130 sites web marchands examinés. Leur technique: repérer des pseudonymes qui reviennent trop souvent ou encore des fautes d'orthographe récurrentes. Mais pour l'heure, aucun dossier n'a encore fait l'objet d'une action judiciaire. Les faux commentaires se repèrent facilement grâce à l'utilisation de formules toutes faites ou au fait qu'ils ne contiennent que des aspects positifs, alors que le consommateur normal fait davantage un bon équilibre entre satisfaction et déception.

En réponse à la question d'une de mes collègues, vous évoquiez, il y a quelque temps, que sur le plan belge, à ce jour, aucun travail identique n'a encore été inclus dans le schéma général des programmes de normalisation. La mise en chantier d'une norme nationale couvrant le sujet dont il est question serait envisageable selon les règles prescrites par la loi du 3 avril 2003 relative à la normalisation et imposant l'agrément et la nomination d'un opérateur sectoriel compétent en la matière. Pouvez-vous nous dire si vous envisagez de mettre en œuvre ce type de chantier? Cette normalisation pourrait se faire à la condition que l'AFNOR (Association française de Normalisation) demande et n'obtienne pas entre-temps l'inscription du sujet dans le programme de travail au niveau européen du CEN (Comité

européen de Normalisation). Sous cette réserve, une demande de normalisation pourrait donc éventuellement être adressée au NBN (Bureau de Normalisation) dans le cadre de la confection du schéma général du programme de normalisation pour 2013.

Pourriez-vous nous dire où en est la confection de ce programme?

Présidente: Leen Dierick.

Voorzitter: Leen Dierick.

06.02 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Madame Warzée, le sujet ne manque pas d'intérêt, parce que les sites d'avis ont une influence importante sur le comportement des consommateurs. De récentes enquêtes ont démontré que plus de 85 % des consommateurs recherchent des informations sur internet avant d'effectuer un achat et que plus de 70 % d'entre eux sont influencés par les avis qu'ils ont pu trouver.

En février 2012, l'Advertising Standard Authority, autorité d'autorégulation anglaise, chargée du contrôle de la publicité, a enjoint TripAdvisor de ne plus laisser croire aux internautes que les avis publiés sur son site étaient honnêtes ou provenaient de vrais voyageurs.

À la même époque, la DGCCRF française est également intervenue contre la version française du site. Depuis lors, ils semblent respecter la législation européenne, me dit-on.

Différents articles de la loi sont relatifs aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs. L'article 91, 11° interdit ainsi les publicités rédactionnelles qui ne sont pas clairement identifiables pour le consommateur. L'article 91, 22° interdit notamment aux entreprises de se présenter faussement comme un consommateur. L'article 13 de la loi du 11 mars 2003 contient le même type de dispositions sur certains aspects juridiques et des services de la société d'information. Il découle d'une directive européenne sur le commerce électronique.

Sur toutes ces dispositions, la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF peut intervenir. Si l'entreprise ou le site d'avis est situé en Belgique, c'est cette administration qui agira directement, soit contre l'entreprise, soit contre le site d'avis pour vérifier la véracité des publications, même s'il n'est pas très facile de le faire. Si l'entreprise ou le site sont situés dans un autre État, il faut s'adresser au réseau européen des administrations de contrôle de la politique des consommateurs (CPN), afin que l'autorité de contrôle nationale concernée intervienne sur son territoire.

Il y a aussi le schéma général des programmes de normalisation, publié en janvier dernier sur le site internet du Bureau de Normalisation (NBN), après approbation par son conseil d'administration lors de sa réunion du 4 décembre 2012.

Jusqu'à présent, il n'y a pas eu de question concernant ces sites. Je dis bien "jusqu'à présent". Si le NBN recevait une demande, il vérifierait l'intérêt des parties concernées. Si une telle demande n'est pas déjà couverte par le Comité européen de normalisation ou l'Organisation internationale de normalisation, nous pourrions agir. Dans le cas où la demande est déjà couverte, seule une commission miroir peut être créée. Il n'est pas possible de procéder autrement. Dans le cas contraire, il est possible de créer une commission purement belge en vue d'avoir une norme belge.

Pour le moment, il faut remarquer que peu de questions sont posées à ce sujet. Un grand nombre de projets relatifs aux services sont lancés au niveau du CEN. Vu le délai imparti pour répondre à votre question, il m'a été impossible de prendre connaissance des travaux sur ce sujet spécifique. Le projet de norme française développé par l'AFNOR devra faire l'objet d'une notification auprès de la Commission européenne et d'autres organes nationaux

de normalisation. Nous pouvons donc également nous mettre à la tâche.

Globalement, il s'agit d'une question que l'on connaît, mais on ne peut pas dire que, jusqu'à présent, elle ait été une priorité. Il est clair que les plaintes ne concernent pas cette activité. Je ne dispose pas d'élément pour vous en donner les raisons. C'est sans doute parce qu'elle est mal connue ou qu'on n'y croit pas.

06.03 **Valérie Warzée-Caverenne** (MR): Merci, monsieur le vice-premier ministre, pour cette réponse très complète. Il est vrai que, dans ce cadre-ci, il n'y a pas de frontière via internet. Vous dites qu'il n'y a pas beaucoup de plaintes, mais peut-être que les gens ne sont pas conscients de l'endroit où ils peuvent porter plainte non plus. Je vais donc analyser votre réponse. Je vous remercie.

L'incident est clos.