

**Question avec demande de réponse écrite E-003093/2018
à la Commission**
Article 130 du règlement
Virginie Rozière (S&D) et Sergio Gutiérrez Prieto (S&D)

Objet: Authenticité des avis en ligne de clients

Les avis en ligne contribuent au succès des plateformes électroniques. Elles jouent un rôle crucial dans la prise de décision des clients. Il n'en demeure pas moins que ces commentaires sont l'objet de toutes sortes d'abus. Les autorités de concurrence de plusieurs États membres s'inquiètent de ces mauvaises pratiques et de l'ampleur des avis non conformes. Alors que le phénomène des fausses évaluations ne cesse de croître, les vraies risquent, elles, la manipulation en raison d'une modération excessive et de pratiques déloyales.

À l'heure où la confiance dans les services en ligne est primordiale pour la croissance de l'économie numérique de l'Union, il faudrait veiller à ce que les pratiques constatées sur certaines plateformes ne compromettent pas cette confiance. Le droit de l'Union proscrit d'ores et déjà les fausses évaluations, mais cette interdiction s'est révélée pratiquement impossible à mettre en œuvre. Exiger des plateformes une plus grande transparence quant à leurs méthodes de vérification de l'authenticité des avis pourrait permettre de mieux lutter contre ce phénomène. La France impose déjà aux plateformes qui publient des avis d'informer leurs utilisateurs sur les méthodes employées pour vérifier la fiabilité des avis. Des dispositions de ce type adoptées au niveau de l'Union sont de nature à renforcer la confiance des consommateurs et constituent un atout pour le marché unique numérique.

Ni l'initiative intitulée «Une nouvelle donne pour les consommateurs» ni le règlement sur les relations entre les plateformes et les entreprises ne traite suffisamment de cette question.

- 1) Pourquoi la Commission ne s'attaque-t-elle pas à ce problème dans ces propositions?
- 2) La Commission envisage-t-elle de prendre d'autres mesures pour remédier à ce problème?