

e-commerce, des associations de consommateurs, des fédérations professionnelles, des autorités et des administrations.

Ces derniers ont rédigé de manière collégiale et par consensus la norme volontaire référencée NF Z74-501.

Cette norme comporte un ensemble de principes et exigences que devront respecter les professionnels qui publient des avis en ligne.

L'ensemble de ces règles sont regroupées en trois volets correspondant aux processus de Collecte, Modération et Restitution.
Au volet Collecte, la norme interdit d'acheter des avis et exige que l'auteur de l'avis soit identifié pour que le modérateur puisse le contacter si besoin.

La norme demande aussi à ce que celui qui publie le commentaire s'engage à avoir vécu l'expérience de consommation.

Cette preuve de l'expérience de consommation peut consister en la fourniture de photos ou de factures par exemple.

Concernant la Modération, le modérateur doit maîtriser la langue dans laquelle l'avis a été rédigé.

En outre, si le consommateur conserve un droit de retrait, il ne doit pas pouvoir modifier l'avis en ligne.

Enfin, le site qui publie les avis doit faire figurer les règles de modération dans les Conditions Générales d'Utilisation (CGU).

Pour ce qui est de la Restitution, les avis les plus récents doivent être affichés en premier.

La norme prévoit également que les avis soient affichés dans leur intégralité et que la plateforme fasse précéder les avis par les méthodes de calcul des notes globales et les délais de prise en compte des notes dans la note globale.

En outre, le site internet qui publie les avis doit s'engager à afficher un délai maximum de restitution des avis.

La norme NF Z74-

501 étant volontaire, les gestionnaires de sites traitant des avis de consommateurs ont toute liberté de décider d'appliquer ou non la norme.

Pour les gestionnaires de sites internet qui décideront d'appliquer volontairement la norme, trois options sont proposées :

- Modifier leurs pratiques en ligne et implémenter sur le site web les fonctionnalités nécessaires afin d'être compatible aux principes et exigences de la norme ;
- Se déclarer conforme à la norme sans avoir recours à un contrôle extérieur imposant alors au gestionnaire de pouvoir justifier de cette conformité ;
- Appliquer la norme et avoir recours à un organisme de certification indépendant attestant du bon respect des pratiques par le gestionnaire.

Les recommandations contenues dans la norme volontaire semblent judicieuses dans leur ensemble et b

L'application de la norme serait également bénéfique aux professionnels du secteur de l'hôtellerie et de la même.

Je suis à votre disposition pour toute information ou action.

PS : Pour une recherche facile et rapide des articles rédigés sur ces thèmes, vous pouvez taper vos "mots

Anthony Bem
Avocat à la Cour
27 bd Malesherbes - 75008 Paris
Tel : 01 40 26 25 01

Email : abem@cabinetbem.com

www.cabinetbem.com