

Le Mot du Président

GRÉGORY REGOUBY

Directeur de la Publication & CEO du Groupe Plus que Pro



En matière de défense des consommateurs et des belles entreprises, la loyauté et la transparence sont des obligations légales !

Depuis près de 10 ans, le Groupe Plus que PRO se pose en pionnier déterminé de ces nobles causes et lutte en précurseur contre la prolifération des faux avis sur le net.

Aujourd'hui, l'Etat prend le relais ! Les dispositifs destinés à sanctionner l'utilisation et la publication de faux avis clients ont été considérablement renforcés, notamment suite à l'entrée en vigueur, le 28 mai 2022, de l'ordonnance du 22 décembre 2021.

L'objectif est double : protéger les professionnels victimes de la publication de faux avis à leur encontre d'une part, et éviter que les consommateurs ne soient trompés par ces avis litigieux d'autre part.

Un nouvel outil surpuissant de lutte contre les faux avis : Polygraphe

Les nouveaux outils dont dispose aujourd'hui la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), dont le logiciel Polygraphe, lui permettent de lutter plus efficacement contre les faux avis publiés en ligne à l'encontre de professionnels en remontant jusqu'à leur source et identifier ainsi leurs auteurs. Bercy a directement pris en charge le développement de ce logiciel inédit, destinée à surveiller avec une efficacité redoutable les avis en ligne. Polygraphe est conçu pour récupérer automatiquement les données utiles sur les sites qui publient les avis, les analyser en vue d'identifier les commentaires suspects, puis les traiter pour permettre aux enquêteurs de mener leurs investigations. La mise en œuvre du logiciel Polygraphe est autorisée à titre expérimental, pour une durée de 3 ans. En cas de fraude avérée,

rappelons que la publication par un professionnel d'un faux avis constitue une pratique commerciale trompeuse sanctionnée lourdement, avec des peines d'emprisonnement de deux ans maximum et des amendes pouvant s'élever jusqu'à 300 000 €, voire 10% du chiffre d'affaires moyen annuel dans les cas les plus graves.

Encore mieux : Les professionnels qui publient de faux avis peuvent-être dénoncés publiquement !

En droit fil du principe du « Name and Shame » si cher à nos amis américains, la DGCCRF pourra « dévoiler l'identité d'entreprises sanctionnées pour toute pratique illicite », en allant jusqu'à bloquer des sites et envoyer leurs visiteurs vers une page les informant de l'infraction commise...

Consultée en 2022 sur Polygraphe, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés avait d'ailleurs relevé un « changement d'échelle significatif dans le cadre des prérogatives confiées à la DGCCRF pour l'exercice de ses missions ».

L'adoption du « Digital Service Act » (DSA) le 19 octobre 2022, marque une première étape en ce sens. En effet, ce nouveau Règlement européen – dont les dispositions entreront en vigueur le 17 février 2024 (sauf pour les grandes plateformes en lignes qui doivent être conformes depuis le 25 août dernier) – renforce notamment les obligations de transparence, et plus particulièrement celle d'établir un rapport annuel rendant compte des moyens mis en œuvre pour lutter contre les contenus illicites, dont les avis clients, qu'elles publient et modèrent.

► Une étape vers un système de dénonciation à l'américaine ? On y est presque ... Aux Etats-Unis, il est en effet possible à chacun de signaler en ligne un acte frauduleux et même d'espérer percevoir 30% du montant des sommes auxquelles le professionnel fautif a été condamné.