



(/p/contrat-de-franchise-les-bases-pour-un-jeune-franchiseur)

# Le révolutionnaire avis client



()

Amira BOUNEDjOUM

À l'heure où le marketing traditionnel est remis en cause (recours accru aux Adblocker(1) pour empêcher l'affichage de publicités en ligne et taux de clics sur les e-mails promotionnels en baisse(2)), l'importance de l'avis client est grandissante. 88 % des internautes consultent les avis clients avant un achat en ligne et 73 % avant un achat en boutique(3). Ces avis sont donc dorénavant particulièrement intégrés au processus décisionnel du consommateur.

Levier d'acquisition et de fidélisation de la clientèle, il appartient aux enseignes d'assurer la maîtrise de leurs avis clients afin de ne pas en perdre le contrôle et entacher leur réputation et niveau d'activité. Cette maîtrise suggère d'une part de préserver la confiance des consommateurs et d'autre part de savoir réagir face aux avis indésirables.



# 1 - GARANTIR LA FIABILITÉ DES AVIS

Sur le plan normatif, dès 2013 des normes AFNOR(4) ont été établies afin de mettre en place un mécanisme de certification des modalités de traitement des avis clients. Si elles n'ont pas de caractère contraignant, elles présentent un atout pour garantir l'authenticité et la fiabilité des avis et ainsi participer à préserver la confiance des consommateurs.

Sur le plan juridique, la loi pour une République numérique(5) et son décret d'application(6) ont défini un cadre légal et instauré une triple obligation de loyauté, de clarté et de transparence dans le traitement des avis clients. Transposés dans le code de la consommation aux articles L.111-7 et suivants, les contours et exigences de ces obligations sont d'ordre public et s'appliquent à toute personne physique ou morale dont l'activité consiste à collecter, modérer ou diffuser des avis en ligne de consommateurs.

## 2 - RÉAGIR FACE AUX AVIS INDÉSIRABLES

Une enquête de la DGCCRF a révélé que les avis clients étaient au cœur de **pratiques frauduleuses** de plus en plus répandues. L'arsenal juridique existant permet de combattre ces avis et d'en obtenir la suppression et parfois une réparation s'ils causent un préjudice. Ainsi et selon le contexte, l'avis client peut caractériser un acte de dénigrement en ce qu'il a pour but de dissuader un client potentiel(7), une pratique **commerciale déloyale**, lorsque l'avis est manipulé pour induire en erreur le consommateur(8) ou une pratique commerciale trompeuse lorsque par exemple l'auteur de l'avis n'est pas un consommateur mais un professionnel souhaitant exercer une influence négative sur les services et produits d'un tiers pour détourner sa clientèle.

Plus difficilement les fondements de l'injure, de la diffamation ou de la constitution de « faux » peuvent être invoqués. En pratique, il est fortement recommandé de vérifier en premier lieu les obligations contractuelles encadrant le dépôt d'avis en ligne car il s'agit bien souvent de la démarche la plus rapide pour obtenir satisfaction. Enfin, outre ces recours, la maîtrise qu'une entreprise peut avoir sur ses avis clients passe également par l'instauration d'un espace de débat auquel elle se doit de participer. Instauré par la loi pour la confiance dans l'économie numérique, un droit de réponse lui est d'ailleurs reconnu et lui permet de répondre à chaque commentaire la concernant.



1) et (2) Source : étude Experian 2016

(3) Etudes IFOP

(4) Norme NF Z74-501, NF522 et NF ISO 20488 de sept. 2018

(5) Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016

(6) Décret n° 2017-1434 du 29 sept. 2017

(7) CA Versailles, 18 juin 2019, n° 18/02791

(8) Article L. 121-1 du Code de la consommation

Par Amira BOUNEDJOURM du [cabinet Simon associés](#)

(<https://franchisebusinessclub.com/p/cabinet-d-avocats-simon-associes>)

(<https://franchisebusinessclub.com/article/cahier-special-droit-de-la-franchise-2021-du-cabinet-simon-associes>)



**Cahier Spécial Droit de la Franchise 2021 du cabinet Simon a.**

(<https://franchisebusinessclub.com/article/cahier-special-droit-de-la-franchise-2021-du-cabinet-simon-associes>)

Ce cahier spécial du droit de la franchise est réalisé par ...

<https://franchisebusinessclub.com> (<https://franchisebusinessclub.com>)

[#avis client](#) (/recherche?terms=avis%20client)

1  





Vous devez être connecté pour pouvoir commenter


Connexion ()



Commenter





## Recommandations d'article

 (/article/comment-les-avis-clients-impactent-le-taux-de-conversion-de-vos-franchises) 18 septem 2019


Article

**Comment les avis clients impactent le taux de conversion de vos franchisés ?**

3 





(/article/comment-les-avis-clients-impactent-le-taux-de-conversion-de-vos-franchises)

 (/article/la-version-5-d-ac-franchise-com-innove-avec-l-indicateur-de-la-franchise) 15 mars 2019

Article

**La version 5 d'ac-franchise.com innove avec l'Indicateur de la Franchise**

1 

 (/article/la-version-5-d-ac-franchise-com-innove-avec-l-indicateur-de-la-franchise)





[Mentions légales](#) • [Conditions générales d'utilisation](#) • [Politique de confidentialité \(/confidentialite\)](#)

