

Commentaires en ligne : critique ou diffamation ?

par Margaux Duquesne, le 27 septembre 2013 12:32 

Les avis de consommateurs en ligne font l'objet de plus en plus de critiques : anonymat, peu de modération, diffamation, faux avis de la concurrence... Les internautes font de moins en moins confiance à ce type de commentaire.

Comment faire la différence, sur Internet, entre un faux commentaire venu de la concurrence et un réel avis de consommateur ? Où est la limite entre la critique et la diffamation ? C'est en réaction à cette confusion générale qu'une quarantaine d'associations ont établi conjointement une « *norme des avis en ligne des consommateurs* ». Ce nouveau cadre a été publié en juillet par l'Afnor, l'Association française de normalisation. Il vise à apporter davantage de transparence, de fiabilité et de pédagogie.

Libre à chaque site d'appliquer cette norme ou pas. S'il s'y engage, le site devra alors modifier les conditions générales d'utilisation pour interdire la « *publication d'avis professionnels* » afin d'éviter les conflits d'intérêts. Les commentaires ne pourront plus être retouchés.

L'institut Nielsen a réalisé une étude, sur le sujet. D'après elle, 53 % des consommateurs français font confiance aux avis en ligne, ce qui représente une baisse de 18 points par rapport à 2007 (71 %).

Des punaises dans un lit de 4 étoiles

Récemment, c'est la justice qui a été appelée à trancher sur la responsabilité des commentateurs en ligne. Sur le site TripAdvisor, un site américain qui publie les avis de consommateurs à propos des établissements touristiques (tous types de séjours), un client a laissé un avis très négatif sur un hôtel québécois quatre étoiles. L'internaute dit avoir « *vécu un cauchemar* » notamment à cause des punaises de lit dont sa chambre était « *infestée* ». Le commentateur est la 16ème personne à avoir mis la note « *horrible* » à cet hôtel.



Laurent A
Montréal, Canada

1 avis

 1 044 votes utiles

“Bed bugs in our bed”

 Avis écrit le 27 avril 2013

[Google Traduction](#)

At first this hotel looks ok...until you wake up in the middle of the night at 3:00AM because you've been scratching all over and realize your bed is infested with BED BUGS!

What a nightmare! When I reported the situation to the managing stuff, there were no emergency to handle the situation because the decision maker was not available during the week end and it was a Saturday. Instead they offered to transfer my son and I to a hotel nearby where a room was available because they were concerned I was going to cause Mayhem

They finally offered to investigate the room despite the 4 BED BUGS I had contained in a glass and pictures and videos I had showed them. I was supposed to stay one more night but instead chose to move to a hotel nearby; turned out to be cleaner-up to date-bigger room- and cheaper rate and that was the Holiday Inn Express down the road at 3145 Avenue de Hotels.

Beware of BED BUGS! If you are looking for a scratch free night sleep, stay elsewhere, you will be doing you and your loved ones a favour! Trust me...and that's why the Internet is a great tool!

Séjour du Avril 2013 - voyage en famille

 Rapport qualité / prix

 Emplacement

 Literie

 Chambres

 Propreté

 Service

Les responsables de l'hôtel ont porté plainte en se basant sur les conditions d'utilisation du site qui expliquent qu'une « *réclamation injustifiée peut engager* » la responsabilité de son auteur. Ils réclament 95 000 dollars de dommages et intérêts, soit 71 000 euros, ainsi que le retrait de l'avis de ce client, qui relève, selon eux, de la diffamation.

Étant donné que la plupart des sites où les internautes sont invités à laisser des avis comme TripAdvisor ou Amazon, permettent de garder l'anonymat et sont souvent peu modérés, la responsabilisation des commentateurs en ligne risque de se heurter à un mur. Quant à la norme publiée par l'Afnor, elle a la mérite de lancer le débat mais étant française, sa portée est très limitée car elle touche un monde virtuel qui n'a lui pas de frontières.