

Écrit par sylvie.duval@finances.gouv.fr (Sylvie Duval)
Mardi, 04 Décembre 2012 00:00 -

La norme AFNOR « Avis fiables des consommateurs sur Internet » vient d'être rendue publique. Roland HEGUY, Président confédéral de l'UMIH, Union des métiers et des industries de l'hôtellerie, organisation professionnelle leader du secteur des CHRD (Cafés – Hôtels – Restaurants – Discothèques) avec 80 000 entreprises adhérentes, et Laurent DUC, Président d'UMIH Hôtellerie Française, expriment leurs inquiétudes sur le contenu de la norme qui ne reprend pas les points essentiels proposés par l'UMIH pour garantir la fiabilité des avis sur Internet.

« Les hôtels et les restaurants sont parmi les plus générateurs d'avis en ligne et rencontrent de plus en plus de problèmes de faux avis, de faux consommateurs ou de chantage à l'avis. Nous avons participé aux travaux dans le but de créer une norme qui permettrait de fiabiliser la collecte, le traitement et la restitution des avis sur Internet. Or le projet actuel crée une norme a minima, qui, si elle s'applique en l'état, ne résoudra pas les problèmes rencontrés ni par nos professionnels ni par les consommateurs. C'est une mascarade qui ne nous permettra pas de fiabiliser durablement et globalement les commentaires sur Internet.», déclare Roland HEGUY.

[en savoir plus](#)

Consultez la source sur Veille info tourisme: [Publication de la norme AFNOR Avis fiables des consommateurs sur Internet de fausses bonnes idées](#)