Image not found or type unknown

LesArnaques.com : un site nécessaire aux cyber-acheteurs, au E-commerce et à la E-réputation ?

publié le **24/11/2012**, vu **5293 fois**, Auteur : Anthony BEM

Le site internet LesArnaques.com et son célèbre forum de discussion constituent-ils un « garde fou » pour les consommateurs et les cyber-acheteurs ou au contraire une atteinte en soi à la réputation des professionnels, des marques et des sociétés ?

J'ai reçu un courriel qui donne lieu à une véritable réflexion juridique, voir philosophique, à savoir : le site internet LesArnaques.com est-il un site nécessaire aux cyber-acheteurs, au E-commerce ou constitue-t-il en soi une atteinte à la E-réputation des professionnels, des sites internet et des entreprises qu'il référence ?

Pour mémoire, le 14 novembre 2012, la Cour d'appel de Montpellier a condamné le site internet LesArnaques.com et son directeur de la publication de faits de diffamation publique envers une société, en raison des contributions personnelles de consommateurs, diffusées sur le forum de discussion dudit site, que le responsable n'avait pas cru devoir retirer et pour ne pas avoir « rempli son office de médiation » (Cour d'appel de Montpellier, 1ère chambre, section D, 14 novembre 2012, Le Partenaire Européen / Les Arnaques.com et autres)

Suite à un article dédié à cette condamnation, voici le courriel reçu :

> *« Maître La condamnation du site les arnaques va conduire à la disparition de cette association et cela est bien regrettable car elle rendait des services notoires, tout en évitant que des mots tels que "escrocs" apparaissent sur les forums; cela n'est pas suffisant; mais pourtant ce type d'organisation aidait considérablement au développement des ventes sur internet en offrant un "garde-fou"; désormais les tribunaux seront assaillis de déclarations au greffe pour des petits litiges que ce type d'organisation permettait de régler. Moi-même en litige avec une société qui m'avait débité une carte bleue par erreur et ne retrouvait plus la trace comptable, ai trouvé une solution grâce à ce site alors que je suis coutumier des "déclarations au greffe"».*

Cet auteur a raison sur le fait que le développement du commerce et celui du e-commerce dépend, aujourd'hui, et moins que demain, de la bonne réputation des marques, produits, services, société, site internet, enseigne, dirigeants, personnes etc ... sur internet (que l'on dénomme E-réputation, réputation numérique, réputation en ligne, réputation internet, cyber-réputation, web-réputation, etc ...).

En effet, les achats passent souvent au préalable par une vérification sur internet des avis laissés par les autres clients et consommateurs.

Une sorte d'"*audit*" est ainsi réalisé : le E-Marketing est né, avec son salon annuel au Palais des Congrès à Paris et ses experts.

De nos jours, nous achètons, travaillons, consommons ou lions une relation commerciale, professionnelle, personnelle voir même sentimentale après s'être renseigné sur le web (d'où l'expression *googliser*).

Si ce comportement était l'apanage de « *geek* », il est devenu un réflexe de plus en plus fréquent pour de nombreux consommateurs et cyberacheteurs.

Par ailleurs, le passage à l'acte sur internet passe souvent par un site comparateur de prix et/ou d'avis laissés par d'autres clients ou prospects.

Chacun est devenu un expert, un critique ou un ambassadeur dans un ou plusieurs domaines grâce aux avis ou commentaires qu'il est susceptible de laisser sur internet.

Pour faire son audit, l'internaute européen se rend dans plus de 98% des cas sur le moteur de recherche de Google.

Au terme de sa requête sur le moteur de recherche, l'internaute est dirigé vers des sites internet d'avis tels que, par exemple :

- Pour les restaurants : lafourchette.com, tripadvisor.fr, cityvox.fr, linternaute.com ;
- Pour les hôtels : booking.com, tripadvisor.com, hotels.com, expedia.fr ;
- Pour les produits TV/hifi : lcd-compare.com, ciao.fr ;
- Pour les avocats : conseil-juridique.net.

Dans ce paysage numérique, le site internet LesArnaques.com est devenu un site de référence pour les avis clients et il référence de nombreux professionnels, enseignes, sociétés, marques, sites internet.

En tapant le nom d'une société, d'une marque, d'une enseigne ou d'un site internet dans la barre de recherche de Google, le site lesarnaques.com apparait fréquemment en première position des résultats avec son lot d'avis et de commentaires.

Concrètement, le problème de réputation de nombreux professionnels résulte du fait que lorsqu'un internaute tape dans un moteur de recherche (tel que celui de Google) le nom d'une marque, un nom commercial, un nom de domaine, une enseigne, la dénomination sociale, le nom d'un produit ou un service, il lui est rapidement proposé un site internet, lesarnaques.com, qui le cite directement ou indirectement.

Il me semble que la seule présence sur un site avec une telle dénomination est par nature attentatoire à la réputation et à l'image d'une entreprise ou d'une personne, indépendamment de ce qui peut être dit dans ce site à son encontre, tel que le relève justement la cour d'appel dans la présente affaire.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

Or, l'article L121-9 alinéa 2 du Code de la consommation prévoit que *« La publicité comparative ne peut entraîner le discrédit ou le dénigrement des marques, noms commerciaux, autres signes distinctifs, biens, services, activité ou situation d'un concurrent ».*

Bien, que les sites internet d'avis sont des « garde fous » nécessaires et la liberté d'expression doit être protégée, la seule dénomination LesArnaques.com jette le discrédit sur tout professionnel à propos duquel un avis ou un commentaire y aura été laissé.

Ainsi, de manière symptomatique, il est noté que dans le règlement du forum de son site internet, l'association LesArnaques.com recommande aux internautes de s'en tenir aux faits et d'éviter le mot "arnaque", qui pourrait entraîner la fermeture du sujet ».

Le site lui-même reconnait donc que sa propre dénommination soit litigieuse.

Par ailleurs, l'association LesArnaques.com prétend "intervenir dans la médiation de litiges entre les particuliers et les professionnels", "d'informer les internautes sur leurs droits et recours possibles", "de sensibiliser les autorités et institutions locales, nationales et internationales afin de favoriser d'avantage la défense des consommateurs".

Cependant, les juges ont relevé dans l'affaire précitée que derrière cette volonté affichée d'être un médiateur ou une caisse de résonnance aux problèmes rencontrés par les consommateurs, le site LesArnaques ne réalisait pas son "but légitime".

Certes les consommateurs disposent d'une réelle liberté d'expression ou de critique mais cette liberté doit aussi s'apprécier en tenant compte de l'évolution de l'économie et du commerce.

L'Internet a progressivement bouleversé les habitudes des professionnels et des consommateurs.

Les ventes sur internet devraient atteindre 45 milliards en 2012 après une hausse de 21% au troisième trimestre 2012 et 9 milliards d'euros devraient être dépensés sur internet à l'occasion des prochaines fêtes de fin d'année, selon les résultats de l'enquête trimestrielle de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad).

Aujourd'hui, les avis ont une importance primordiale et l'e-réputation règne sur le commerce en ligne.

Des sociétés se font même la spécialité de diffuser de faux avis positifs pour le compte de leurs clients et des avis négatifs sur les concurrents de leurs clients.

Une enquête nationale est en cours à ce sujet.

Enfin, bien que les avis clients soient des retours d'expérience et des études de satisfaction gratuits et nécessaires qui permettent, le cas échéant, aux professionnels de corriger le tir et de mieux communiquer, une chose est sûre, la vitalité du commerce en ligne et le besoin de savoir des consommateurs ne sont pas conditionnés à ce que le site internet de référence français en matière d'avis sur internet s'intitule LesArnaques.com.

Il convient de rappeler que le retrait des faux avis ou des avis négatifs est en tout état de cause possible et que des recours juridiques existent.

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

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

vos "*mots clés*" dans la barre de recherche du blog en haut à droite, au dessus de la photographie.

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

Email : abem@cabinetbem.com

www.cabinetbem.com

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés