



E-réputation : faux avis diffusés sur internet par un directeur de communication du Groupe Accor

publié le **02/06/2013**, vu **5570 fois**, Auteur : [Anthony BEM](#)

Le directeur de la communication du groupe hôtelier français Accor sanctionné pour avoir publié sur le site internet TripAdvisor des faux avis.

Les sites d'avis et de recommandations sont de plus en plus consultés par les internautes avant de consommer en ligne.

L'**E-réputation** des entreprises et des sites internet conditionne leur activité.

[Nous le savons, les avis laissés sur internet ne sont pas obligatoirement honnêtes du fait des méthodes malhonnêtes employées par certains professionnels.](#)

Selon la société TripAdvisor, spécialisée dans le référencement sur internet des hôtels et des restaurants dans le monde entier, **neuf internautes sur dix** utilisant des sites de voyage en ligne ont recours aux sites d'avis avant de prendre leurs décisions de réservations.

Cette tendance est en passe de devenir aussi importante s'agissant de la réservation dans des restaurants.

Aux termes d'un sondage commandé par la société TripAdvisor, publié en avril 2013 et réalisé par le cabinet Edelman Berland auprès de 35.042 participants dans 26 pays (15.595 voyageurs et 19.447 entreprises), **44% des internautes** avaient choisi leur dernier hébergement en se basant uniquement sur les avis diffusés sur internet.

Or, un des directeurs du groupe hôtelier français Accor, qui se décrivait lui-même sur Twitter comme « **directeur de la propagande** », a été sanctionné pour avoir publié 105 avis sur le site internet TripAdvisor des avis positifs sur les hôtels concurrents de son entreprise et des avis négatifs sur les hôtels concurrents.

Cette affaire, illustre à nouveau la pratique récente sur le web consistant pour les professionnels à faire appel aux services d'une entreprise spécialisée dans le référencement afin de diffuser de **faux avis ou commentaires et de fausses critiques** sur ses produits ou services et sur ceux de ces concurrents.

En France, notre droit offre une série de fondements susceptibles de poursuivre les auteurs de « faux avis de consommateurs ».

D'une part, la **directive européenne du 11 mai 2005**, n°2005/29, énumère 31 pratiques commerciales qu'elle juge déloyales en toutes circonstances et qui sont donc interdites en elles-mêmes dont notamment :

« Utiliser un contenu rédactionnel dans les médias pour faire la promotion d'un produit, alors que le professionnel a financé celle-ci lui-même, sans l'indiquer clairement dans le contenu ou à l'aide d'images ou de sons clairement identifiables par le consommateur (publireportage) »

« se présenter faussement comme un consommateur »

D'autre, part, **l'article L121-1 du Code de la Consommation** dispose qu'une :

« pratique commerciale est également trompeuse [...] lorsqu'elle n'indique pas sa véritable intention commerciale ».

Les pratiques commerciales trompeuses sont punies d'un emprisonnement de deux ans au plus et d'une **amende de 37.500 euros** au plus, cette amende est quintuplée lorsqu'il s'agit de personnes morales telles que des sociétés et peut être portée à **50 % des dépenses de la publicité** ou de la pratique constituant le délit.

Enfin, le 19 mars 2008, la Cour d'appel de Paris a sanctionné un concurrent au titre du dénigrement résultant de la publication d'avis négatifs émis par des consommateurs (CA Paris, 19 mars 2008, N° de RG: 07/2506).

Suite à cette affaire le Groupe Accor a rappelé l'existence de sa charte sur l'usage des réseaux sociaux et a annoncé qu'elle allait revoir sa politique interne concernant l'usage de ces nouveaux outils de communication.

Il est en effet possible aux sociétés de tenter de limiter les risques inhérents à l'usage des réseaux sociaux par leurs employés en éditant des chartes ou des conditions d'accès à Internet et en organisant des formations de sensibilisation.

Je suis à votre disposition pour toute action aux coordonnées indiquées ci-dessous ou pour répondre à vos questions [en cliquant ici](#).

PS : Pour une recherche facile et rapide des articles rédigés sur ces thèmes, vous pouvez taper 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