



Message négatif sur tripadvisor

Par **chris3870**, le **22/05/2016** à **17:26**

Bonjour,
Nous sommes restaurateurs et je pense que certains de nos confrères se retrouveront dans ce message.
Un petit malin c'est permis de nous inscrire sur Tripadvisor, aujourd'hui impossible de se désinscrire et pire maintenant nous avons des messages négatifs de certains soit disant clients.
Que peut-on faire contre ce nouveau genre d'abus?
De plus les messages sont bien évidemment mensongers et cette personne se permet de nous critiquer personnellement et d'apporter un jugement personnel sur nous.
Peut-on porter plainte? Contre qui? Tripadvisor ou cette personne anonyme?
A-t-on réellement un recours?
merci

Par **ASKATASUN**, le **22/05/2016** à **19:35**

Bienvenu,
[citation]Un petit malin c'est permis de nous inscrire sur Tripadvisor, aujourd'hui impossible de se désinscrire et pire maintenant nous avons des messages négatifs de certains soit disant clients[/citation]
Tripadvisor est un site web qui offre des avis touristiques émanant de consommateurs sur des hôtels, des restaurants, des villes et régions, des lieux de loisirs, etc. Je comprends qu'une des personnes qui semble avoir fréquenté votre établissement a déposé son avis. En quoi y-a-t-il abus de sa part?
[citation]De plus les messages sont bien évidemment mensongers et cette personne se permet de nous critiquer personnellement et d'apporter un jugement personnel sur nous.[/citation]
Si ses propos sont diffamatoires et/ou insultants, alertez l'éditeur du site pour les faire supprimer.
À défaut de suppression volontaire si les avis sont contraires à la loi, il vous faudra saisir le TGI de ce litige.

Par **chris3870**, le **22/05/2016** à **23:32**

nous avons déjà alerté le site pour ces propos mais pas de réponse et les messages sont toujours présents...rnrnJ'insiste sur le fait que je n'ai pas permis d'être présent sur tripadvisor... et qui plus est pour avoir des avis soit positif ou négatif.rnrnY a t'il une loi qui les autorisent à se que l'on soit présent sur leurs site sans notre consentement?rnrnNous ne désirons pas de pub de ce style même si elle est positive.... surtout que l'on a plus facilement tendance à retenir les avis négatifs.rnrnC'est la raison pour laquelle j'aimerais savoir mes droits exacts qui les autorises à se servir de mon commerce sur leur site sans mon autorisationrnrnMerci pour vos réponses

Par **ASKATASUN**, le **23/05/2016** à **01:03**

[citation]J'insiste sur le fait que je n'ai pas permis d'être présent sur tripadvisor... et qui plus est pour avoir des avis soit positif ou négatif. rnY a t'il une loi qui les autorisent à se que l'on soit présent sur leurs site sans notre consentement? [/citation]rnLes sites internet d'appréciation d'entreprises, de services, de produits, etc.... présentent pour les tribunaux un intérêt général pour les consommateurs. rnIls constituent donc rarement un usage abusif de la liberté d'expression puisque le droit de libre critique existe.rnSeuls les abus à la liberté d'expression peuvent être sanctionnés pour cause de diffamation, d'injures ou de dénigrements infondésrnLe fait d'émettre un avis négatif n'est pas répréhensible mais relève du droit à la libre critique.rnCi-après un lien vers un jugement de référé récent du TGI de CLERMONT-FERRAND qui pour motiver sa décision affirme que les avis négatifs "ne sont pas répréhensibles eu égard à la liberté d'expression admise dans le cadre de relations commerciales sauf à établir des propos diffamatoires".rnhttp://www.legalis.net/spip.php?page=jurisprudence-decision&id_article=4723

Par **chris3870**, le **23/05/2016** à **03:02**

qu'une personne apporte un avis personnel sur une situation vécue je peux le comprendre, mais que celle-ci se livre à des conclusions et des spéculations sur notre façon de travailler ou de gérer notre société me paraît douteux et à terme semblerait plutôt nuire à notre réputation sur une certaine catégorie de clientèle sensible à ce genre de commentaire.rnrnEn conclusion, nous sommes de plus en plus de restaurateur à ne plus supporter le comportement de certains clients qui sous couvert de leur anonymat se permettent de salir notre réputation simplement parce que nous leur aurions refusé un digestif gratuit ou autres avantages dont certains d'ailleurs ne se privent même plus de nous le dire ouvertement. Je cite un exemple : "Si vous ne voulez pas qu'on vous pourrisse sur internet, il vaudrait peut être mieux que l'apéritif soit offert" nous avons bien évidemment refusé... la sentence ne c'est pas fait attendre quelques jours plus tard. Nous avons depuis prévenu l'hébergeur qui s'en moque complètement.rnrnNous sommes donc prisonnier de ces individus et ils le savent puisque ils se cache derrière ces loisrnrnjoli tout ça

Par **morobar**, le **23/05/2016 à 08:50**

Bjr,
Les avis ne sont pas anonymes sur ce site, même si vous n'avez pas accès à l'identité ou aux coordonnées du client.
Le juge y aura accès.

Par **ASKATASUN**, le **23/05/2016 à 08:55**

[citation]Nous avons depuis prévenu l'hébergeur qui s'en moque complètement. Nous sommes donc prisonnier de ces individus et ils le savent puisque ils se cache derrière ces lois[/citation]
Il appartient à l'éditeur de prévenir toute violation de la loi en retirant des propos tenus sur un blog, un forum, etc qui sont diffamatoires, insultants ou volontairement dénigrants. Il y a des précédents, avec des condamnations d'internautes qui pensent être anonymes et doivent répondre de leurs commentaires car retrouvés grâce à leur adresse IP.
La presse les relate ici par exemple :
http://www.lemonde.fr/societe/article/2015/10/27/2-500-euros-d-amende-pour-avoir-denigre-un-restaurant-sur-internet_4798047_3224.html
<http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2014/07/11/01016-20140711ARTFIG00327-condamnee-en-justice-pour-avoir-critique-un-restaurant-sur-internet.php>
S'applique la loi sur la presse, vous avez 3 mois pour agir à compter de la publication de ce que vous estimez vous porter préjudice (propos, article, critique, avis, etc).

Par **Lag0**, le **23/05/2016 à 09:29**

[citation]"Si vous ne voulez pas qu'on vous pourrisse sur internet, il vaudrait peut être mieux que l'apéritif soit offert"[/citation]
Malheureusement, ce comportement, hautement civique, est de plus en plus répandu...

Par **Tisuisse**, le **23/05/2016 à 09:32**

Bonjour,
Il est vrai que les clients ont de plus en plus de mal à supporter d'être mal servi dans un restaurant ou dans un hôtel, ils observent beaucoup. Exemple de critiques qui devraient faire réagir le restaurateur et modifier son service dans le cadre de la satisfaction du consommateur : service lent alors que certain(e)s serveurs (serveuses) se croisent les bars, mâche des chewing-gum, ont une tenue vestimentaire déplorable, retourne en cuisine les mains vides alors qu'il y a des tables à desservir, plats qui arrivent froids, erreur de tables, etc. C'est bien de gestion dont il est question et ces critiques viennent aussi de client qui, par ailleurs, sont peut-être, eux-même, restaurateurs.
Conclusions : profitez-en pour remettre en question votre façon d'être et pour modifier les services, cela sera très bénéfique pour tous.

Par **jos38**, le **23/05/2016 à 10:02**

bonjour. Tisuisse vous avez raison mais en l'occurrence, il s'agit de propos mensongers. pour avoir travaillé des décennies dans la restauration, j'ai connu ce genre de chose de la part d'un livre spécialisé qui nous avait mis un jugement désastreux pour avoir refusé le renouvellement du contrat (eh oui, il fallait payer pour y paraître!!) ma fille orthophoniste a été violemment critiquée sur un site par une mère dénoncée à la dass qui voulait se venger. ma fille a fait retirer le post par le site sous peine de porter plainte pour diffamation. rn+

Par **Lag0**, le **23/05/2016 à 11:19**

[citation]Conclusions : profitez-en pour remettre en question votre façon d'être et pour modifier les services, cela sera très bénéfique pour tous.[/citation]rnDans le cas de "loulous" qui veulent faire chanter le restaurateur pour obtenir une remise, je ne vois pas en quoi celui-ci est fautif ! rnCelui-ci a parfaitement raison de ne pas céder...

Par **chris3870**, le **23/05/2016 à 13:52**

Exactement, nous ne sommes en général pas fautif, d'ailleurs la plupart des commentaires sont positifs mais nous avons un fois tous les 2 mois un commentaire type "horrible" qui vient entacher notre réputation et nous faire baisser dans la liste (nous étions 2ème et 8 mois après nous sommes 4ème) Les messages considérés Horrible nous ont fait baisser. Si Tripadvisor réfléchissait bien on ne peut pas avoir la plupart des commentaires Excellent et d'un coup passer à Horrible, ils devraient se méfier mais il n'en est rien. La diffamation n'est pas reconnue sur Tripadvisor qui nous a répondu que c'est le propre ressenti du client, sauf que.... exemple : nous avons eu une table de 6 il y a qq mois, tout se passe bien jusqu'à ce qu'une personne de la table aille aux toilettes, il y avait du monde et la queue aux toilettes, résultat le client doit attendre, lorsqu'il revient à la table son plat était servi, il nous rappelle et commence à s'agacer "j'ai attendu 1 heure aux toilettes, maintenant mon plat est froid, ce n'est pas tolérable etc...." nous lui avons changé son plat sans discuter alors qu'il était servi depuis seulement 2 minutes. A partir de ce moment là nous avons compris que ça se terminerait mal (l'habitude) rnEn conclusion nous avons bien eu notre commentaire "HORRIBLE" sauf que tout a été brodé avec des inventions pour bien compléter et bien appuyer son mécontentement rnLa diffamation n'est pas avérée puisque rien ne peut indiquer que le client invente... nous sommes donc piégé par des gens de mauvaise foi

Par **jos38**, le **23/05/2016 à 14:29**

c'est vrai que pour ma fille, la mère avait dit entre autre "cette femme a eu des problèmes dans son enfance" (je ne savais pas que j'étais une mère indigne!) ce qui était diffamatoire car attaque personnelle. pour avoir connu ça, je crois qu'il vaut mieux ne plus lire les avis quels qu'ils soient et ne plus vous prendre la tête. des mécontents, il y en aura toujours, vrais ou faux et des emm...encore plus

Par **morobar**, le **23/05/2016 à 16:42**

Bjr,rn[citation]La diffamation n'est pas avérée puisque rien ne peut indiquer que le client invente... nous sommes donc piégé par des gens de mauvaise foirn[/citation]rnBien sur que si.rnCe n'est pas à vous de prouver, mais au client mécontent de prouver ses propos.rnBien sur il faut faire le tri entre:rn* diffamationrn* dénigrementrn* propos calomnieux.rna)
diffamation: les frites sont annoncées "maison" alors qu'elles sont surgelées.rnLe lascar doit démontrer qu'au moment il avait la preuve de son propos, même si 2 mois après il a réussi à se procurer une facture de Mc Cain.rnb) dénigrement: le plat est froid, trop salé, immangeable..rnc) propos calomnieux:rnLe serveur est grossier, mal rasé et les mains douteuses.rnMais une plainte en bonne et due forme est toujours possible.

Par **SJ4**, le **23/05/2016 à 20:00**

b) dénigrement: le plat est froid, trop salé, immangeable.. rnc'est bien du dénigrement, mais à la condition que ce propos a été tenu par un concurrent du restaurateur, et non par un client.rnla cour de cassation a dit que la critique de produits était libre, voir <http://www.loi1881.fr/critique-produits-est-libre>rnface à propos critique, il reste le droit de réponse. si vous avez indentifié la situation et trouvez que le client est de mauvaise foi, vous pouvez expliquer pourquoi il est de mauvaise foi.

Par **chris3870**, le **23/05/2016 à 20:07**

Effectivement on peu toujours se défendre de la mauvaise foi du client ou de sa petite vengeance personnelle car il n'a pas eu se qu'il attendait mais il n'en reste pas moins que le mal est fait... la mauvaise note reste et fait baisser dans les sondages malgré que le client est de mauvaise foi, le mauvais avis existe toujours et peu tout de même influencer certaines personnes à ne pas venir chez nous.rnrnJe ne comprends toujours pas pourquoi nous n'avons pas le droit de décider d'être présent ou pas sur ce genre de site?

Par **SJ4**, le **23/05/2016 à 20:49**

parce qu'il existe un droit à la liberté d'expression et à la liberté d'entreprendre qui permet de lister les restaurants d'une ville.

Par **chris3870**, le **23/05/2016 à 22:01**

A la liberté d'expression je veux bien, le problème c'est que beaucoup maintenant s'en servent pour avoir des avantages et menacent les commerçants de représailles.... c'est d'ailleurs le propos de mon message de départ. les messages ne sont pour beaucoup plus honnêtes mais

servent de défouloir et pour d'autres de promotions vis à vis de certains commerçants peu scrupuleux à monter dans les sondagesrnL'idée de départ partait peut être d'un bon sentiment mais maintenant nous nous heurtons à une vaste escroquerie qui ne veut plus rien dire

Par **morobar**, le **24/05/2016** à **16:17**

Bjr,rnIl est question de sites similaires pour noter les avocats.rnSachant que dans un procès il y a un avocat qui gagne (le bon) et un qui perd (le mauvais), sachant que le bon avocat est mauvais car s'il avait été très bon il aurait ramené le double, et que le mauvais est très bon, car il a réussi à limiter la casse.

Par **loyd**, le **02/06/2017** à **12:16**

bonjour le dépôt à L'INPI de marque telle que le nom de l'établissement peut-il permettre d'exiger en respect du droit à la propriété intellectuelle, industrielle et commerciale le retrait de la page établissement de TA de par le fait que le forum TA est lié à des OTA et est en train d'en devenir un lui-même (c'est à dire un site commercial qui utilise vos données et noms comme support commercial de façon directe ou indirecte). en aparté Macdonald n'apparaît pas sur Trip-Advisor

Par **SJ4**, le **02/06/2017** à **14:20**

non, voir <https://www.legalis.net/jurisprudences/cour-dappel-de-paris-pole-5-2eme-chambre-arret-du-11-decembre-2009/>

Par **loyd**, le **02/06/2017** à **14:36**

merci pour la réponse et pour poursuivre dans ce sens existe-t'il aujourd'hui une jurisprudence favorable a la demande de retrait du référencement du site trip-advisor, sinon ou puis-je trouver les textes de loi qui définissent la diffamation, et l'atteinte à l'image afin d'avertir les consommateurs que les propos péremptaires (à fuir, à éviter absolument ...) et les abus de langages et propos injurieux ou infondés seront systématiquement poursuivis en dommages et intérêts ainsi que les avis frauduleux ou intentionnellement malveillants.....

Par **SJ4**, le **02/06/2017** à **15:24**

je ne pense pas qu'une telle jurisprudence existe.rnnpour les termes "à fuir, à éviter absolument", voir <http://www.loi1881.fr/critique-limite-liberte-expression>rnvous allez donc

perdre en justice si les messages ne disent que cela.

Par **loyd**, le **02/06/2017 à 15:50**

je vous remercie pour vos réponses cela éclaire sur cette prise en otage que constitue ce site qui par ailleurs commercialise indirectement des e-réputations via ses OTA partenaires, cela me semble un grand vide juridique et très destructeur de nombre de petites structures qui sont donc en incapacité juridique de se défendre, je ne sais pas encore quel comportement sera le mien dans le futur mais je pense que l'on va vers des signatures de contrats de prestations avec les clients des hôtels et des restaurants, fabuleux!!!
en attendant en tant qu'ancien pâtissier puis restaurateur et bientôt brasseur je mettrai tout en œuvre pour me protéger il en va de notre survie...
merci cordialement Loïc

Par **chris3870**, le **02/06/2017 à 16:39**

Bonjour,
A terme je pense que nous serons de plus en plus à être confronté à ce genre de problèmes. Bon nombre de restaurateurs et confrères que je connais ne supporte plus Tripadvisor et malheureusement personne ne peut rien faire.
Nous n'avons jamais réussi à faire supprimer un seul message par Tripadvisor.
Petite anecdote :
En mars nous avons eu un message "Horrible" d'un soit disant client.
Après l'avoir lu et relu, nous nous sommes aperçus que c'était un faux pour diverses raisons (que de la critique de A à Z et des plats évoqués que nous ne faisons pas, des tarifs qui ne correspondaient pas aux nôtres.... bref.... nous avons tout de suite compris lorsque que nous avons visualisé le pseudo de cette personne : 2 avis et le 2ème avis n'est autre que notre concurrent direct qui a récupéré 5 étoiles avec que des éloges!!!! CHERCHEZ L'ERREUR....
Nous l'avons donc signalé à Tripadvisor en expliquant en détail les bizarreries de cet avis.
Réponse de Trip: Message valide, rien d'anormal, le message reste donc!!!!
Nous avons donc décidé de répondre à la personne en expliquant qu'il était impossible qu'elle soit venue manger chez nous pour les raisons citées plus haut et nous lui avons demandé de nous fournir le ticket de caisse ou toute preuve de son passage et que sans réponse de sa part nous allions déposer plainte à la gendarmerie.
Le soir même le message avait disparu et nous n'avons jamais eu de réponse de cette personne.
Conclusion : si le message était vrai, pourquoi l'avoir retiré? et pourquoi ne pas nous avoir répondu?
Il est quand même incroyable qu'un internaute qui dépose un message puisse le laisser ou l'enlever à sa guise alors que Trip le considère comme bon et que nous nous soyons obligé de subir.
Trip c'est vraiment un site pourri

Par **SJ4**, le **02/06/2017 à 17:01**

mettre un tel faux avis n'est pas un délit pénal, une plainte ne sert à rien.
par contre, vous pouvez faire constater le contenu de la page par un huissier, faire la démarche d'identification de l'auteur auprès de tripadvisor si nécessaire et une démarche en justice au civil pour demander des dommages et intérêts.
par exemple :
<http://hebergeur.blog.lemonde.fr/2015/10/27/condamne-pour-la-critique-dun-restaurant-non-encore-ouvert/>
il y a condamnation car la personne n'a pas mangé dans le restaurant. ce

serait bien plus difficile de faire condamner un vrai client qui est en partie de mauvaise foi.

Par **chris3870**, le **02/06/2017** à **18:07**

Vous rendez vous compte quand même la perte de temps et les démarches à faire pour prouver qu'un petit connard s'amuse à jouer avec des sites qui finalement leurs donnent le champs libre!!!!

Dans tout ça le grand gagnant c'est Trip qui valide tout, ne prend aucune responsabilité, et quand ça tourne mal il pourra toujours se cacher derrière le fait qu'il ne sont pas responsable de ce que peut écrire le client.

C'est pourtant le même Trip qui gagne du fric avec des commentaires du premier venu qui se prend pour dieu, car au final être jugé par un client lambda qui vous dit que votre sauce manque de sel ou de sucre ou qu'il aurait certainement fait mieux.... non mais je rigole là!!! depuis quand des amateurs se permettent de juger le travail des professionnels alors que chez eux il ne sont même pas foutu de faire une vinaigrette ou de se faire cuire un œuf. Je dis simplement que ces sites ne devraient pas exister car c'est la porte ouverte à n'importe quoi.