

La startup Kitchen Trotter provoque la colère de clients de Cdiscount

Liquidée puis reprise il y a trois ans, la startup Kitchen Trotter refait parler d'elle. Des centaines de clients de Cdiscount lui reprochent une publicité mensongère sur le site marchand, les ayant contraints à s'abonner à ses boxes alimentaires. Explications du phénomène.

Au début de l'année 2021, Amélie Bradet reçoit par surprise une box alimentaire Kitchen Trotter, comprenant des ingrédients et des recettes exotiques. C'est le jour de son anniversaire : elle pense à un cadeau et ne cherche donc pas vraiment à savoir qui aurait pu lui envoyer ce produit. Mais quelques semaines plus tard, elle se rend compte que la startup française lui prélève chaque mois une somme de 39,90 euros. En tout, Amélie Bardet confie à *Maddyness* avoir été prélevée de 310 euros - correspondant à un premier prélèvement de 30,90 euros suivis de 7 prélèvements de 39,90 euros... pour cinq boxes reçues. Mais le réel problème c'est que la jeune femme assure n'avoir jamais souscrit à une offre d'abonnement auprès de Kitchen Trotter. Elle ne connaissait même pas l'existence de ces boxes avant d'en recevoir une.

Le service client de la startup lui assure pourtant qu'elle a bien souscrit à cet abonnement en profitant d'une offre à 1 euro pour recevoir un robot ou un aspirateur, suite à un achat sur Cdiscount.

Si elle a bien acheté un smartphone sur la plateforme, elle ne se rappelle pas avoir souscrit à cette offre, ni avoir reçu une confirmation d'abonnement. Plus étonnant encore, l'achat réalisé sur Cdiscount a été effectué en avril 2020 alors que les débits sur sa carte bancaire n'ont débuté qu'en septembre 2020. Amélie Bardet n'a d'ailleurs reçu sa première box qu'en février 2021, l'empêchant de faire le lien entre son achat sur CDiscount et la livraison de ses box.

Des témoignages comme celui d'Amélie Bardet, il en existe des centaines en ligne. Tout un chacun dénonce une « publicité mensongère » sur des plateformes tierces comme Cdiscount, Auchan ou la Fnac, d'une entreprise qui avait déjà subi le courroux d'utilisateurs il y a trois ans, alors que l'entreprise avait été placée en liquidation judiciaire avant d'être reprise. Sur le site Trustpilot, Kitchen Trotter obtient par exemple une note de 1,3/5 et 332 commentaires. Sur la page Facebook de l'entreprise, qui n'a rien publié depuis 2 ans, des avis détaillent un procédé qui serait en place depuis 2018.

Dans un certain nombre d'avis publiés en ligne, les clients admettent avoir entré leurs coordonnées bancaires pour faire l'acquisition d'un aspirateur ou d'un robot... qu'ils n'ont au final jamais reçu. Et pour cause. En acceptant cette offre, ils se sont en réalité abonnés à Kitchen Trotter. Dans d'autres cas, les témoignages indiquent qu'ils n'ont jamais accepté ce type d'offre, sans que nous puissions le vérifier dans le détail. Enfin, des clients assurent qu'ils n'ont reçu ni robot ni box.

Kitchen Trotter et CDiscount s'expliquent

Après avoir réalisé un achat sur la plateforme française, une publicité sous forme de pop-up apparaît en effet, pour proposer aux clients d'acquiescer un appareil électroménager à 1 euro.

Voici une capture d'écran après l'achat :

Comme Amélie Bardet, *Maddyness* a contacté le service client de Kitchen Trotter pour comprendre cette situation. Qui ne cache pas la méthode :

« Les clients trouvent une offre sur CDiscount ou la Fnac et cliquent dessus. Tout est inscrit dans les conditions générales de vente et ils doivent inscrire leurs coordonnées. Leur inscription est éclairée et volontaire, tout est bien mentionné et marqué » , affirme la conseillère clientèle, avant de préciser qu'un désabonnement est très facile à effectuer. Ce qui semble moins évident du côté du consommateur : ils sont plusieurs centaines à ne pas avoir compris

cet engagement et à demander un remboursement immédiat de la part de Kitchen Trotter. « *Il s'agit d'erreurs* », pour la conseillère clientèle qui souligne que de nombreux clients sont satisfaits, malgré les centaines d'avis négatifs.

À lire aussi

De la liquidation judiciaire à la revente, où en est Kitchen Trotter ?

Interrogée sur le sujet, Aurélie Imbert, responsable presse chez Cdiscount nous a répondu par mail, en détaillant le procédé. « *Nous diffusons en page de confirmation de commande des publicités pour des offres spéciales, ici en l'occurrence, un abonnement mensuel à la 'Box cuisine du Monde' de Kitchen Trotter qui s'accompagne d'un 'Robot Multifonctions 3 en 1' en cadeau de bienvenue en cas de souscription. Lorsque le client clique sur l'offre publicitaire, il est ensuite redirigé vers le site de l'annonceur et arrive sur une page de présentation de l'offre. Dès la première page, le client est informé d'une offre soumise à condition, du descriptif de l'offre et de toutes ses modalités.* »

Si ce visuel présente bien toutes les informations, notons néanmoins que ce qui apparaît en premier est l'offre à 1 euro et qu'il faut descendre en bas de la page pour avoir toutes les conditions de l'opération. « *Je tiens en effet à souligner que Cdiscount n'est en aucun cas responsable du contenu de ces publicités diffusées par des sociétés tierces, ni de la fourniture des produits et/ou services objets de ces publicités. Nous ne transmettons jamais les données bancaires de nos clients, ni d'autres données personnelles de nos clients à ces sociétés tierces qui diffusent des publicités sur notre site* », a également tenu à souligner la responsable presse, coupant ainsi court à un éventuel laxisme de la part de la plateforme concernant la protection des données de ses clients.

Néanmoins, le service client de Cdiscount, contacté en parallèle, a admis que « *de nombreux appels étaient passés pour ce motif et que des recherches avaient été effectuées pour pouvoir fournir aux clients le numéro de téléphone de Kitchen Trotter afin d'aider les clients à les contacter* ». Cdiscount serait même « *en train de faire le nécessaire pour retirer ce type de publicité* ». Relancée sur cette décision, la responsable presse de Cdiscount ne nous a pas encore répondu sur ce point.

Que dit la loi ?

Entre 2018 et 2019, UFC Que Choisir a reçu une dizaine de plaintes concernant Kitchen Trotter. En réalité, les publicités de ce genre ne sont pas rares. « *On s'aperçoit qu'il y a de plus en plus de ventes forcées qui ont toutes le même mode opératoire. On trouve aussi des remboursements partiels de l'achat effectué qui est en fait un abonnement. Mais en général, les sommes prélevées sont très faibles afin de ne pas attirer l'attention des consommateurs* » , témoigne Raphaël Bartlome, responsable du service juridique de l'UFC-Que Choisir. Le parcours client est utilisé pour favoriser ces achats. « *On instrumentalise l'UX pour faire croire aux clients que c'est juste une étape particulière dans le parcours d'achat. Les méthodes jouent sur les biais cognitifs.* »

Une autre question qui mérite d'être soulevée est celle de la souscription. Est-ce qu'un simple clic suffit à s'engager ? « *Non. Dans un contrat électronique, à distance, c'est le principe du double clic qui s'impose* » , détaille Raphaël Bartlome. Cela signifie qu'une double confirmation est nécessaire pour s'engager. Une fois le paiement effectué, « *vous devez recevoir une confirmation sans délai sur votre boîte mail* » , renchérit le responsable du service juridique de l'UFC-Que Choisir.

Selon les avis et les commentaires déposés sur Internet, plusieurs clients ont demandé le remboursement de ces prélèvements et la résiliation de l'abonnement. Si dans certains cas, la situation s'est réglée rapidement, Amélie Bardet attend toujours son chèque.