Hexamobile attaque Trustpilot en justice pour pratiques commerciales illégales

Hexamobile, startup spécialisée dans les téléphones reconditionnés, affirme avoir vu sa croissance freinée à cause de ce site d'avis de consommateurs, qui aurait nui à sa e-réputation « sans sérieuse preuve à l'appui ».

Temps de lecture : minute

1 mars 2022

Trustpilot est dans le collimateur de plusieurs entreprises françaises. La plateforme danoise, qui a publié 39 millions d'avis en 2020, est accusée d'entacher leur e-réputation en ne respectant pas la réglementation française en matière de publication. En janvier 2021, Trustpilot a été condamnée par le Tribunal de Commerce de Paris à retirer la page d'avis de la société Dotnet, jugée illégale, ainsi qu'à lui verser 5 000 euros de dommages et intérêts. En cause ? Trustpilot ne respectait pas le Code de la consommation, qui impose à tout " *opérateur de plateforme en ligne* " d'indiquer de façon claire et visible, et à proximité de chaque avis, la date de publication ainsi que " *la date de l'expérience de consommation* ". Une absence dommageable pour l'e-commercant, qui est donc dans l'incapacité de vérifier la réalité de l'expérience publiée. La plateforme Trustpilot affirme avoir, depuis février 2021, apporté des changements à son site pour se mettre en conformité avec ce dernier.

En ce début d'année 2022, le site d'avis consommateurs se trouve dans le viseur d'Hexamobile. La startup marseillaise de téléphones reconditionnés accuse la plateforme d'avoir créé une page d'avis client sur son site en juin 2021, en utilisant la charte graphique d'Hexamobile,

sans son consentement. Or, la loi française autorise les seules données enregistrées au RCS (Registre du commerce et des sociétés) - soit la dénomination sociale - à être reprises. De son côté, Trustpilot affirme que les pages sont générées automatiquement dès qu'un utilisateur recherche une entreprise sur la plateforme.

Suppression d’avis positifs

Rappelant que cela est considéré comme du " *parasitisme* " par la loi française, Amine Ben Abdallah, fondateur de la startup, déplore depuis une croissance freinée de son activité entre septembre 2021 et jusqu'à aujourd'hui. Depuis la rentrée, l’entrepreneur constate la suppression d’avis positifs sur cette page. " *Sous prétexte de suspections d’avis faux et non-vérifiés, Trustpilot supprime nos commentaires favorables,* déplore Amine Ben Abdallah. *Nous avons donc demandé à nos clients de leur envoyer des preuves d’achat, des factures, ce à quoi le site danois n’a jamais donné suite* ". Trustpilot a supprimé 2,2 millions de faux avis en 2020.

Pour répondre à ces accusations, Trustpilot affirme : "*Ces affirmations sont catégoriquement fausses et si nous avions été contactés pour un commentaire, nous aurions pu fournir des preuves détaillées des tentatives répétées d'Hexamobile pour abuser de notre plateforme. Notre logiciel de détection des fraudes a ainsi supprimé 163 faux avis positifs, dont certains peuvent être liés à l'entreprise. Nous prenons très au sérieux l'utilisation abusive de notre plateforme, c'est pourquoi le profil Trustpilot d'Hexamobile comporte un avertissement rouge à l'intention des consommateurs pour leur signaler que nous avons trouvé et supprimé de faux avis*" .

Selon le fondateur d’Hexamobile, cela relève d’une pratique commerciale illégale. " *Quand Trustpilot créé une page sur votre société, ils vous incitent à la revendiquer et à souscrire un abonnement payant chez eux,*

afin de pouvoir répondre aux commentaires négatifs, mais aussi avoir accès à toutes les fonctionnalités de l'entreprise danoise, et notamment l'envoi d'un mail aux clients pour les inciter à publier des retours, explique Amine Ben Abdallah. *Sans cette incitation, les commentaires recensés sont majoritairement mauvais car quand les clients mettent des avis spontanément, c'est plutôt pour raconter des expériences négatives. Pour résumer, si on n'est pas partenaire de Trustpilot, on a très peu de chance d'avoir des bonnes notes. Cette pratique n'est pas éthique et illégale, c'est assimilable à de la vente forcée* ".

En réponse, Trustpilot rétorque : "*notre offre gratuite donne aux entreprises l'accès à un large éventail de fonctionnalités sur Trustpilot et il n'y a jamais eu de coût associé à la réponse aux avis de consommateurs. (...) Obtenir de bonnes évaluations sur Trustpilot n'oblige pas une entreprise à souscrire à nos services payants. Bien au contraire. Si une entreprise a un bon service clients et invite activement ses clients à écrire des avis sur Trustpilot (que ce soit par le biais de nos offres gratuites ou payantes), elle est susceptible de voir ces efforts reflétés dans son score*" .

À lire aussi

Leboncoin, Craigslist, Vinted… comment les plates-formes du marché de l'occasion peuvent-elles renforcer la confiance ?

Hexamobile a donc décidé de poursuivre la multinationale danoise en justice. Seulement les procédures sont longues et couteuses, donc la jeune pousse appelle d'autres e-commercants qui rencontrent ces problèmes à se joindre à cette action afin de s'unir contre Truspilot et de partager les frais engagés. " *Mont but n'est pas de gagner de l'argent dans cette histoire,* conclut le dirigeant d'Hexamobile, qui affirme avoir déjà réussi à rassembler plusieurs entreprises pour mener cette plainte. *Je veux simplement qu'ils suppriment la page d'Hexamobile* ". L'entrepreneur aimerait, à terme, voir les e-commercants français davantage protégés contre ces plateformes d'avis internationales par les pouvoirs publics.

Hexamobile a réalisé 2 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2020, 4 millions en 2021 et table sur 5 millions d'euros en 2022. Elle emploie 12 personnes.

Article écrit par Heloïse Pons