Vous avez été arnaqué par une marque mais n’arrivez pas à obtenir réparation ? La soluce de cette startup

La plateforme Zorrooo permet aux consommateurs de faire entendre leur voix mais donne aussi aux entreprises la possibilité de résoudre à l’amiable les réclamations dispersées qui nuisent à leur réputation.

Temps de lecture : minute

16 mai 2024

Le problème : Produits défectueux, publicités trompeuses, garanties non honorées, facturation incorrecte, frais cachés, retards, annulations ou encore surréservations… La liste est longue et chaque année, nous avons en moyenne 6 litiges avec des marques ou des entreprises.

En 2022, la DGCCRF a enregistré 63.158 réclamations de consommateurs, soit une hausse de 0,3 % par rapport à 2021. L’essentiel des réclamations (94 %) se fait par mail ou appel téléphonique. La partie émergée de l’iceberg selon Capucine Berr, cofondatrice de Zorrooo. *« Le déséquilibre des forces est terrible et les chiffres sont alarmants. Chaque année en France, on estime à 6 milliards d'euros les pertes subies par les consommateurs français en raison de leur renonciation au recours face à des litiges commerciaux et la déconnexion entre la loi et la réalité. Les procédures pour obtenir gain de cause sont si compliquées que dans 60 % des cas, les Français renoncent aux démarches. Les actions collectives sont aussi rares que chronophages. Il faut réunir les différents dossiers, se rapprocher d’une association de consommateurs qui fera appel à un*

avocat et les affaires prennent en moyenne 4 ans avant d'être résolues. »

La soluce : une plateforme de mise en relation entre consommateurs

Pour répondre à cette problématique, Mirtil et Capucine Berr - frères et sœurs dans la vie - ont imaginé Zorrooo, un vengeur qui s'assume et offre une alternative amiable d'action collective grâce à une plateforme en ligne. Le binôme avait déjà lancé, il y a quinze ans, un site pour mettre en contact des marques désireuses de communiquer sur leurs nouveautés et des journalistes soucieux d'être à la pointe de l'actualité.

Cette fois-ci, pour la fondatrice de Zorrooo, l'idée est de faciliter le service après-vente des marques, de les aider à gérer leur e-réputation et de donner une caisse de résonance aux consommateurs. Les réclamations auparavant isolées deviennent collectives, puissantes, légitimes et médiatisables. *« Il y aura toujours des entreprises malhonnêtes, mais il y a surtout beaucoup d'entreprises qui peinent à dédommager leurs clients en raison de la multiplication des cas et des canaux d'expressions »*, explique-t-elle. *« Zorrooo est l'entonnoir qui permet aux marques de traiter les litiges en série grâce à une alternative amiable d'action collective. »*

Pour résoudre son litige, rien de plus simple. Il suffit de se créer un compte pour déposer une réclamation courte, argumentée, avec des détails, et des documents. Les réclamations auprès d'une même enseigne sont ensuite regroupées et l'entreprise avertie du problème peut alors engager une négociation pour leur résolution.

En l'espace de seulement six semaines, plusieurs centaines de réclamations groupées ont émergé sur Zorrooo, pour plus de 100.000 euros de réparations au total. Aujourd'hui, la startup ambitionne de réaliser une levée de fonds de 3,5 millions d'euros d'ici la fin de l'année.

À lire aussi
Vous ne savez pas comment occuper votre week-end ? La soluce de cette startup

MADDYNEWS

La newsletter qu'il vous faut pour ne rien rater de l'actualité des startups françaises !

JE M’INSCRIS

Article écrit par Astrid Briant