

## AVIS ET ÉVALUATIONS SUR LE NET : DES DÉRIVES...

Le consommateur est amené à consulter tout logiquement les avis et évaluations qui sont publiées sur le net.

Le **Réseau anti-arnaques** a pu repérer quelques pratiques visant à obtenir une notation favorable et des commentaires élogieux.

Voici un florilège de pratiques extraites des trente derniers mois d'enquête :

### PEUGEOT MET LA PRESSION SUR SES CONCESSIONNAIRES

Tout client ayant fait réparer son véhicule dans le réseau **PEUGEOT** est sollicité pour répondre à un questionnaire avec un barème allant de 0 à 10. Mais **PEUGEOT** ne prend en compte que les notes 9 et 10 pour estimer qu'un client est satisfait. Certains concessionnaires, blasés, expliquent aux clients qu'en dessous de la note 9 il s'agit d'une sanction.

### VIGA FRANCE FAIT VOTER LES MEMBRES DE LA FAMILLE

**VIGA FRANCE** commercialise notamment du vins lors de démarchage. Comment rassurer les futurs clients ? En faisant paraître sur les avis **GOOGLE** les commentaires élogieux de la famille. Ainsi le père du dirigeant écrit : « *Une entreprise très sérieuse. Qui propose de supers produits en vin et en gastronomie.* » La sœur du dirigeant complète : « *Je suis très contente des prestations. Très bon rapport qualité prix. Des conseillères très agréables et très qualifiées. Je recommande.* » Sans oublier le beau-frère : « *Je suis passé par cette entreprise pour me fournir en vins et champagnes personnalisés. J'ai été comblé par leur professionnalisme, leur accueil et leur réactivité irréprochable !* » Le **Réseau anti-arnaques** ne s'est pas intéressé aux commentaires déposés par les amis de la famille...

### EMRYS FAUSSE TRUSTPILOT

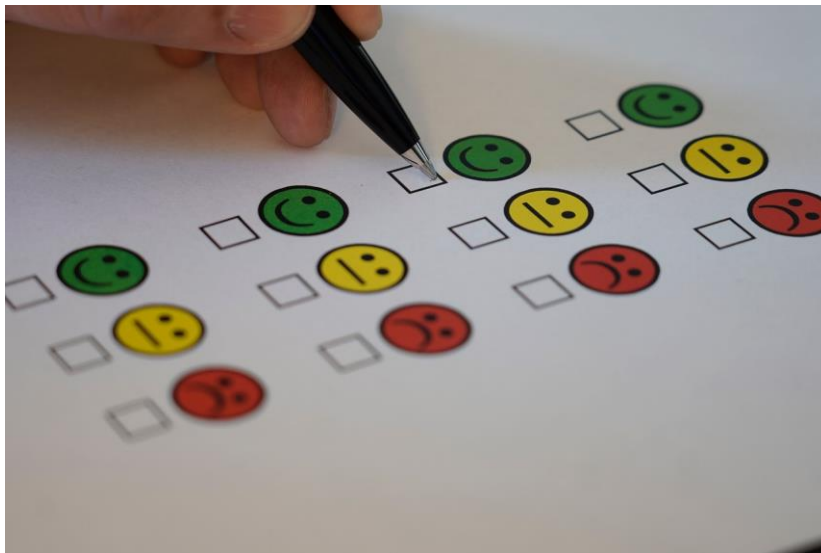
4225 avis avec 4,5 étoiles (le maximum étant de 5) en date du 16 avril 2023 : belle performance ! Sauf que, derrière cet excellent résultat, se cache une belle manipulation. En effet, le règlement de **TRUSTPILOT** interdit de déposer un avis s'il existe un lien commercial entre le noteur et la société notée.

Un membre **EMRYS** qui se contente d'acheter des cartes cadeaux peut délivrer un avis et une note sur la prestation réalisée. Mais un membre **EMRYS** (parrain) qui recrute régulièrement des membres (filles) et qui saisit une note sur **TRUSTPILOT** n'est pas un consommateur lambda, mais un partenaire commercial de la société : il viole ainsi délibérément le règlement.

## WELDOM FAVORISE LES AVIS FAVORABLES

Le magasin franchisé **WELDOM** de Carpentras organise jusqu'au 30 juillet 2023 un jeu doté d'un gain total de 100 € chaque mois (un chèque de 50 € et cinq chèques-cadeaux de 10 €). Mais la participation à ce tirage au sort est subordonnée au fait de laisser un avis 5 étoiles – donc la note d'excellence - sur **GOOGLE**.

Et dire qu'au niveau national **WELDOM** aime clamer : « Meilleure chaîne de magasins (activité bricolage) de l'année 2023. » « Meilleure satisfaction client 2022. »



**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex ([contact@arnaques-infos.org](mailto:contact@arnaques-infos.org)). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** ([president@arnaques-infos.org](mailto:president@arnaques-infos.org))