

WEBINAR  immodvisor

Vendredi 15 novembre

**Avis clients :
que dit la loi ?**



LES INTERVENANTS



Caroline SANCET

Chargée de communication
immodvisor



Maître Romain DARRIÈRE

Avocat spécialisé en droit
de l'Internet et de l'e-réputation

AU PROGRAMME

Travailler son référencement local pour capter des prospects

1 

Avis Google :
les règles de
publication

2 

DSA : les bons
réflexes à adopter
liés aux avis illicites

3 

Cas pratiques :
contexte et
solution

1 ● Avis Google

★ immo**d**visor

Avis Google

Les règles de publication

Les avis sont modérés par un prestataire tiers afin de détecter les contenus inappropriés qui enfreignent les règles.

Google se réserve le droit de ne pas publier et ou de supprimer les avis contenant l'un des éléments suivants :

- ★ Spam et faux contenus ;
- ★ Informations trompeuses ;
- ★ Contenu hors sujet ;
- ★ Contenu restreint ;
- ★ Conflit d'intérêt.



The Google logo, consisting of the word "Google" in its characteristic multi-colored font: blue 'G', red 'o', yellow 'o', blue 'g', green 'l', and red 'e'.

Avis Google

Modération et retrait d'avis

Les principaux fondements juridiques pouvant justifier la modération ou le retrait d'un avis :

Dénigrement

Diffamation

Injure

**Cyber
harcèlement**

Avis Google

DSA : Digital Services Act



Lutte

contre les contenus
illégaux et la
désinformation

12[★]

millions de **fiches Google**
Business Profile supprimés

170

millions d'avis frauduleux
supprimés (+45 % VS 2022)

Avis Google

Les bons réflexes

Les bons réflexes à adopter en cas de publications d'avis illicites :

- ★ Captures d'écrans ;
- ★ Signalements ;
- ★ Constats d'huissier ;
- ★ Opportunité d'une réponse du professionnel visé.

**Pour chaque situation,
contactez votre interlocuteur immoadvisor.**

3. Cas pratiques

 immovision

Cas pratique

Avis négatif où l'avis est mensonger

Google

//

Je vous partage mon retour d'expérience concernant la livraison de mon appartement. Le promoteur s'est engagé à me dédommager pour le préjudice subi suite à 9 mois de retard de la remise des clés de mon appartement. À ce jour, je n'ai pas eu de dédommagement malgré plusieurs relances. Merci de me recontacter et de me rembourser les 9 mois de retard.

Contexte

Le professionnel a la preuve que le dépositaire n'a jamais été un de ses clients ou qu'il est bien client mais que son logement a bien été livré au délai indiqué dans le contrat (si un document est signé lors de la livraison, cela peut constituer la preuve).

Quel(s) recours possible(s) ?

Cas pratique

Avis négatif déposé par la concurrence

Google

//

Je viens d'acheter une maison avec cette agence et il se trouve qu'il y a beaucoup de vices cachés dans la maison. L'agence n'apporte aucun suivi et refuse de me répondre.

Contexte

Le professionnel constate que le surnom du dépositaire de l'avis correspond à un professionnel travaillant pour une agence concurrente. Pas de modération de Google possible.

Quel(s) recours possible(s) ?

Cas pratique

Plusieurs avis négatifs déposés par la même personne



Contexte

La personne dépose des avis identiques sur plusieurs plateformes et forums qui sont non vérifiées avec le même pseudo.

Quel(s) recours possible(s) ?

Cas pratique

Le dépositaire publie un avis négatif et incite son entourage à faire de même

Google

//

Je viens d'acheter une maison avec cette agence et il se trouve qu'il y a beaucoup de vices cachés dans la maison. L'agence n'apporte aucun suivi et refuse de me répondre.

Contexte

La personne dépose un avis négatif sur une prestation réellement vécue et pour donner plus de poids à son mécontentement il demande à tout son entourage de faire de même. Cependant l'entourage n'a pas eu d'expérience vécue avec le professionnel.

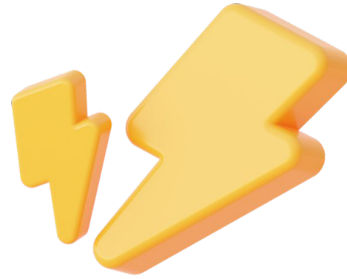
Quel(s) recours possible(s) ?

Conclusion



Contexte

Principaux fondements juridique pouvant justifier la modération ou le retrait d'un avis sur Google.



Action

Les bons réflexes à adopter en cas de publications d'avis illicites.



Solution

Les actions et les procédures qui peuvent être mises en oeuvre en pareil cas.

Questions & réponses

★immodvisor



Maître Romain DARRIÈRE

Avocat spécialisé en droit
de l'Internet et de l'e-réputation

contact
téléphone