



Connaissances utilisables en modération

Par Mystigama

Bonjour,

Je suis propriétaire d'une plateforme Internet permettant aux consommateurs de poster des avis sur des activités de loisir. Dans nos conditions d'utilisation nous précisons les clauses à respecter pour pouvoir poster un avis sur la plateforme. L'une d'elle est que l'auteur d'un avis "ne doit pas faire partie de l'entourage proche du personnel de l'enseigne". L'idée de cette clause est d'éviter que des gérants d'activités de loisir demandent à toute leur famille et amis de déposer un avis 5 étoiles sur leur activité pour augmenter artificiellement sa note.

Nous modérons les avis avant publication. C'est la plupart du temps moi qui m'en occupe. De par mon activité j'ai une très bonne connaissance du milieu des activités de loisir puisque je participe régulièrement à des salons. Hier, un avis a été posté sur une société d'activité de loisir : je connais l'auteur de cet avis, je sais qu'il s'agit d'un ami proche du gérant et qu'il l'a aidé à monter son activité. J'ai donc rejeté l'avis en expliquant la raison à l'auteur.

Le gérant de cette activité m'a par la suite contacté pour se plaindre de ce rejet d'avis. Selon lui, cette manière de modérer n'est pas compatible avec le RGPD, et sur la base des informations fournies par les utilisateurs et en respectant la loi, je n'aurais pas pu accéder à la connaissance de leurs liens, et donc je n'aurais pas pu rejeter l'avis.

Qu'en est-il ? Je n'ai pas recueilli de donnée sur ces personnes via la plateforme. Puis-je utiliser des connaissances externes pour faire de la modération ? La clause que nous avons mis dans nos conditions d'utilisation est-elle légale ? et si oui, quels éléments peut-on utiliser pour la faire respecter ? voici une autre situation qui m'est déjà arrivée : c'est un gérant d'une enseigne qui signale un avis sur une enseigne concurrente car il a été écrit par un membre de sa famille. Puis-je utiliser cette information pour rejeter l'avis en question ?

Par yapasdequoi

Bonjour,

Avez-vous formellement défini "l'entourage proche" ?

Ce terme étant assez vague, il ouvre la porte à des litiges comme vous le constatez.

Ajoutez à vos CGV une formulation plus précise.

Par Isadore

Bonjour,

Je connais l'auteur de cet avis, je sais qu'il s'agit d'un ami proche du gérant et qu'il l'a aidé à monter son activité

Les conditions générales s'appliquent aux deux parties. Si vous avez connaissance d'une faute d'un de vos usagers sans avoir eu recours à des moyens illégaux ou déloyaux, vous n'êtes pas obligé d'ignorer ce manquement au contrat.

Le principal problème est en effet la définition de "l'entourage proche". L'autre problème serait votre capacité à prouver vos informations. On peut prouver un lien familial, mais le fait d'être "de proches amis" est plus compliqué.

c'est un gérant d'une enseigne qui signale un avis sur une enseigne concurrente car il a été écrit par un membre de sa famille

Si ce gérant a fourni la preuve de ses affirmations, obtenue par des moyens légaux, oui. Sinon c'est un ragot.

Par Mystigama

Bonjour,

Merci beaucoup pour vos retours. Vous avez raison, je devrais définir mieux entourage proche, car c'est une notion qui

est relativement floue. Ce n'est pas évident cela dit, car en effet "ami" est une relation difficilement "mesurable"/"démontrable" (je ne sais pas comment dire autrement). Je peux envisager de restreindre au cercle familial, a priori ça au moins serait une bonne définition ?

Et ensuite selon vous une fois la formulation précisée, il n'y aurait pas de problème avec la manière d'utiliser les données récupérées ? C'est la question des moyens qui se pose en effet. Supposons que par exemple le gérant m'envoie un screen d'un profil Facebook, est-ce que ce genre de preuve est considérée comme acceptable au regard du RGPD ? c'est-à-dire est-ce que cela fait partie des données que je peux collecter et exploiter en tant que société - même s'il s'agit d'une collecte indirecte puisque je n'en suis pas à l'initiative - ?