

# 70 000 euros de dommages et intérêts pour un commentaire négatif sur TripAdvisor

<http://www.marieclaire.fr/70-000-euros-de-dommages-et-interets-pour-un-commentaire-negatif-sur-tripadvisor,699281.asp>



Un client d'hôtel au Canada a laissé un avis négatif sur le site TripAdvisor. Il affirme avoir été envahi de punaises de lit pendant son séjour dans cet établissement. Furieux, le directeur de l'hôtel contre-attaque, le traîne en justice et réclame 95.000 dollars de dommages et intérêts pour diffamation.

Peut-on critiquer sur internet un **hôtel** dans lequel on a passé un mauvais séjour ? A priori, oui. Plusieurs sites spécialisés font d'ailleurs du conseil entre voyageur leur marque de fabrique. C'est le cas de **TripAdvisor**, un site de réservation de séjours et d'hôtel en ligne. Mais pas seulement. Ce portail est également une référence en matière d'avis de consommateurs : sur les 250 millions de visiteurs mensuels sur TripAdvisor, 100 millions d'avis sont disponibles sur 2,5 millions d'hôtels, de restaurants et de lieux touristiques. Le tout dans 30 pays. Et si les hôteliers et restaurateurs sont parfois accusés de laisser de faux avis, souvent trop flatteurs, d'autres clients, en revanche, n'hésitent pas à se lâcher à leur retour de vacances.

### **Le client décrit un « cauchemar »**

Comme ce Canadien qui semble ne pas avoir apprécié son séjour dans un hôtel à Sainte-Foy, à quelques kilomètres de Québec. C'est pourtant dans un 4 étoiles que cet homme avait réservé une chambre. Laurent Azoulay est toutefois revenu **mécontent de son séjour** à l'hôtel Québec, un établissement de la chaîne Jaro. Si bien qu'il a laissé un commentaire assassin sur TripAdvisor : « Quel cauchemar ! », écrit l'entrepreneur canadien, qui a affirmé s'être réveillé « à 3 heures du matin » dans son lit « infesté de punaises. » Ce client a bien essayé de négocier avec la direction de l'hôtel. Sans succès. « Ils n'ont pas considéré que cette situation était une urgence car le responsable n'était pas disponible durant le week-end », indique alors Laurent Azoulay.

### **Les commentaires peuvent engager votre responsabilité**

Un commentaire auquel la direction de l'hôtel a peu goûté. L'hôtelier vient en effet de porter plainte contre son ex-client et lui réclame 95.000 dollars de dommages et intérêts pour diffamation. Une plainte vouée à l'échec ? Pas si sûr. Selon les conditions d'utilisation du site, « toutes vos déclarations sont susceptibles d'être utilisées dans le cadre d'actions en justice. La fourniture par vous d'informations mensongères, inexactes ou trompeuses peut engager votre responsabilité civile et pénale. » « Les **patrons** d'hôtels peuvent être énervés quand quelqu'un critique leur service. Mais quand les gens commencent à crier aux punaises de lit, ils feraient bien d'avoir des preuves », a argumenté l'avocat de l'hôtel. Le procès pourrait faire jurisprudence et dissuader les consommateurs de laisser des avis négatifs sur les sites internet. Mais Laurent Azoulay affirme, lui, avoir des photos des punaises trouvées dans l'hôtel. C'est maintenant le tribunal qui décidera des suites à donner à cette affaire.