

(/p/marque-et-franchise)

Les risques du web pour les franchises par Cécile Peskine (3/3)



()

Maître Cécile Peskine du cabinet Link&A

Dans cette 3ème partie sont abordés les contentieux sur le web.
(<https://franchisebusinessclub.com/membre/cecilepeskine>)



Cécile Peskine (<https://franchisebusinessclub.com/membre/cecilepeskine>) :

« Pour réagir efficacement, nous avons tout d'abord des moyens judiciaires. **Malheureusement, nous passons souvent par le contentieux** puisque la simple mise en demeure ne suffit pas toujours à dissuader la personne de retirer ses propos.

Pour consulter les précédents articles : [Partie 1/3](#)

(<https://franchisebusinessclub.com/article/les-risques-du-web-pour-les-reseaux-par-me-cecile-peskine-1-3>) et [Partie 2/3](#)

(<https://franchisebusinessclub.com/article/les-risques-du-web-pour-les-reseaux-par-cecile-peskine-2-3>)

"Il y a aussi la possibilité d'effectuer un **droit de réponse**. Internet étant un vecteur de communication assez libre d'entrée, **il suffit de vous créer un compte** et répondre aux commentaires désobligeants Ceci est un moyen assez facile à mettre en œuvre mais parfois cela ne suffit pas : un avis vous paraît contraire à la réalité, et émaner d'une personne mal intentionnée, sans doute d'un concurrent : nous souhaitons alors que ce contenu disparaisse. Nous avons envie de supprimer cette page, ce forum qui nous porte atteinte, cette page Facebook et là, nous allons en justice.

Pour aller en justice, il faut absolument se ménager la preuve donc le premier réflexe que l'on doit avoir c'est de mettre une alerte. Dans les moteurs de recherche, il est possible de mettre une alerte sur sa marque, son enseigne, son réseau pour être informé de tout ce qui se dit et de tout ce qui est publié sur le réseau et sur la marque sur internet.

Par exemple, vous allez dans Google actualités et là **vous pouvez mettre une alerte** avec votre marque et donc vous saurez tout ce qui se dit sur votre marque. Dès que nous avons mis cette alerte, nous pouvons détecter des contenus qui sont malveillants. Une fois que nous les détectons, nous les ferons constater par voie d'huissier puisque l'huissier est assermenté et son constat a vraiment force probatoire. Nous pouvons aussi faire une capture d'écran et l'imprimer mais c'est toujours mieux si nous pouvons le faire constater par voie d'huissier.

Ensuite, **il faut identifier l'auteur du dénigrement**, la personne qui utilise la marque ou qui dénigre le réseau sans raison et sans avoir à le faire. Ceci n'est pas toujours évident puisque nous savons que sur internet personne ne vérifie votre identité et donc nous ne savons pas vraiment qui est l'auteur de la publication. Il faut alors écrire au site internet concerné pour connaître la



personne qui est à l'origine de la publication en question. Le site internet qui est parfois un simple hébergeur et qui n'a pas donc une obligation légale de vérifier le contenu, pourra vous opposer une fin de non recevoir et décider qu'il n'y a pas lieu de vous transmettre les coordonnées de cette personne.

Dans ce cas là, nous nous adressons au tribunal et **nous ferons une requête pour avoir les coordonnées de la personne en question**. Une fois que nous aurons détecté la personne et que nous avons conservé la preuve du dénigrement ou des propos qui ont été tenus, là nous agissons en justice, il faudra saisir les juridictions et il faut prouver un préjudice. Le préjudice parfois est simplement moral, c'est-à-dire qu'on aura dit que votre marque, vos produits, ou que vos franchisés sont mauvais, mais nous n'aurons pas de perte de clientèle corrélative, il n'y aura pas eu de scandale dans les journaux, il n'y aura pas eu de conséquences économiques - et dans ce cas là il est vrai que les magistrats sont peu enclins à octroyer des dommages et intérêts conséquents.

Nous avons souvent vu des décisions judiciaires avec 1euro de dommages et intérêts symbolique. Si maintenant, nous constatons que suite à ces actes de dénigrement sur internet il y a une perte de clientèle, que certains franchisés voient leurs chiffres d'affaires baisser, là il faut effectivement démontrer qu'il y a une perte de clientèle qui apparaît quelques semaines, quelques jours après le dénigrement. Il y a évidemment l'atteinte à l'image de marque du réseau.

Le franchiseur, le réseau et donc les franchisés aussi investissent pour une bonne image du réseau. **Il est nécessaire que ces investissements ne soient pas faits sans raison et que nous soyons indemnisés à l'atteinte de l'image de marque causée**. Je pense qu'internet présente des dangers pour les réseaux, pour les franchiseurs et pour les franchisés mais que nous avons les moyens pour les prévenir et nous avons aussi les moyens judiciaires pour l'instant pour réagir efficacement. Il est nécessaire de rester très vigilant, de prendre les devants sans devenir paranoïaque. »

Le cabinet Linkea est un cabinet d'avocats en franchise et réseaux né d'une association de deux avocats, Olivier Deschamps et Cecile Peskine, qui interviennent aux côtés des têtes de réseau.

[#web \(/recherche?terms=web\)](#)

[#franchise et internet \(/recherche?terms=franchise%20et%20internet\)](#)

[#internet \(/recherche?terms=internet\)](#) [#franchiseur \(/recherche?terms=franchiseur\)](#)

[#franchise \(/recherche?terms=franchise\)](#)

[#cecile peskine \(/recherche?terms=cecile%20peskine\)](#)



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

Connexion ()



Commenter



Recommandations d'article

(/article/italie-du-19-au-21-octobre-2023-le-salon-de-la-franchise-renaît-a-milan)


 (membre/jeansamper)

Article

Italie : Du 19 au 21 octobre 2023, le salon de la franchise renaît à Milan

...

(/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise)

 (membre/businessclub)

06 avril 2023

Article

La transmission du savoir-faire en franchise

(/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise)

5 ❤️

1 🗨️ (/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise)

(/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris)

 (membre/jeansamper)

28 mars 2023

Document

30454 visiteurs en mars 2023 à Franchise Expo Paris

(/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris)

👍
🗨️





[\(/article/italie-
du-19-au-21-
octobre-2023-
le-salon-de-la-
franchise-
renait-a-milan\)](#)



[Mentions légales](#) • [Conditions générales d'utilisation](#) • [Politique de confidentialité \(/confidentialite\)](#)

