

LES GROUPES D'ENTRAIDE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Le Réseau Anti-Arnaques, dans le cadre de sa **Cellule de Veille Internet (C.V.I)**, consulte régulièrement les groupes d'entraide juridique qui existent sur les réseaux sociaux. Parfois, lorsque la question posée relève de sa compétence, il apporte des éléments de réponse.

Les intervenants de ces groupes d'entraides sont présumés être des avocats ou des personnes disposant d'une culture juridique dans un domaine spécifique.

Un tel partage d'avis peut permettre d'éclairer le consommateur en détresse mais la qualité des réponses apportées est variable.

Le Réseau Anti-Arnaques dresse un quadruple constat :

- L'exposé des faits, par le consommateur demandeur d'informations, est le plus souvent succinct alors qu'une réponse précise est attendue. Parfois la compréhension des faits est même sujet à interprétation, ce qui implique un échange de questions (notamment date des faits, statut particulier ou professionnel) ;
- Certains consommateurs n'apportent aucune valeur ajoutée et viennent juste renforcer les statistiques : « Moi aussi j'ai vécu ce cas. » Ils peuvent être également moralisateurs : « Vous n'auriez pas dû signer. » « Tout le monde sait qu'il s'agit d'une arnaque » ;
- Des intervenants sont persuadés être des « sachants » et expriment de façon catégorique leur opinion. Il est curieux de constater la brièveté de leurs réponses alors que, le plus souvent, elles devraient aussi exprimer certaines réserves dans la mesure où le dossier complet n'est pas consultable. Le plus grave est de voir formuler des conseils et des affirmations à l'emporte pièces. Par exemple, pour un litige portant sur un appareil électroménager acheté neuf et déjà défectueux après quelques mois de fonctionnement : « Ne vous laissez pas faire : allez déposer plainte à la police ou à la gendarmerie. » Cette confusion entre pénal et civil constitue un grand classique. Dans le cas présent, un problème de SAV constitue un différend relevant du domaine civil et non pas pénal.
- Les cas soumis peuvent s'avérer éminemment complexes et nécessiter l'intervention (rémunérée) d'un professionnel du droit qui apportera sa compétence, consacra du temps et engagera même sa responsabilité. Le principe de tels groupes d'échange doit rester l'évocation de cas relativement simples.

A noter qu'on peut y lire des situations cocasses, voire paradoxales. Ainsi, un consommateur ayant sollicité un artisan pour réaliser des travaux de peinture « au noir, » sollicite le groupe pour connaître la garantie applicable pour attaquer le « professionnel » manifestement peu compétent ! Un autre consommateur manifeste sa colère de ne voir aucun spécialiste répondre à une question ardue (succession complexe) : « quel est l'intérêt de ce groupe ? »



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).

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

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