

## LES RÉFLEXIONS DE LÉA : COMMENT SURFER SUR LES FORMULATIONS MANIPULATOIRES

Cette rubrique se propose de relater les réflexions d'une jeune internaute étudiante en droit – **Léa** – témoin des pratiques commerciales constatées sur les réseaux sociaux. Elle viendra exprimer régulièrement ses états d'âme ou ses conseils.

Baignant dans ses études en droit du commerce, **Léa** prend plaisir à surfer sur les messages publicitaires diffusés par les réseaux sociaux.

Elle n'a pas manqué de remarquer l'utilisation de termes spécifiques visant à manipuler le consommateur en valorisant l'opération de promotion ou en faisant croire à des avantages qui, finalement, s'avèrent fictifs.

C'est ainsi qu'elle a relevé :

- L'invitation à participer à un webinaire gratuit qui est assorti d'une indication de valeur marchande fictive. Pire, l'affirmation gratuite s'applique non pas à la véritable formation mais au webinaire lui-même ;
- L'accès limité à un nombre défini de participants pour inciter à s'inscrire immédiatement. La formulation « accès limité : premier arrivé, premier servi » est significative ;
- La notion d'éligibilité laisse penser que des critères de sélection sont imposés pour être bénéficiaire de l'offre proposée. Le plus souvent, il s'agit uniquement de recueillir les informations précieuses comme l'état civil, l'adresse mél et les numéros de téléphone. C'est aussi l'occasion de faire accepter au consommateur des relances commerciales par mél ou par téléphone. Il est certain qu'être « éligible » à une offre est plus valorisant qu'être « destinataire » d'une offre ;
- L'insertion de titres de presse connus fait suggérer que des articles ont évoqué directement le produit ou le service proposé. Rien n'est moins sûr : dans la majorité des cas les titres en question ont publié un dossier sur une thématique générale (l'assurance des biens, la sécurité des biens, la santé...).

**Léa** a décidé de poursuivre ses investigations. Les algorithmes utilisés par les réseaux sociaux et les réponses aux sollicitations publicitaires vont nécessairement engendrer l'accroissement des pratiques manipulatoires qu'elle dénonce.



**INFO-ALERTE** est une mise en garde du Réseau Anti-Arnaques, association loi 1901 partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex ([contact@arnaques-infos.org](mailto: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](mailto:president@arnaques-infos.org))