



# E-réputation des médecins sur internet et recours contre les avis négatifs ou les faux avis

publié le **02/01/2017**, vu **14418 fois**, Auteur : [Anthony BEM](#)

## **Quelles sont les solutions offertes aux médecins contre les avis négatifs des patients publiés sur internet ?**

Depuis toujours, les médecins (généralistes ou spécialistes) construisent leur clientèle par le « bouche à oreille », à savoir les avis de leurs patients.

La réputation des médecins a toujours été construite par les avis de leurs patients.

Les critères d'un bon médecin sont fondés essentiellement sur ses qualités humaines et professionnelles.

Avec internet, il est possible de connaître la E-réputation d'un médecin grâce aux avis laissés par leurs patients, tels des produits ou services de n'importe quels professionnels.

De nombreux médecins doivent ainsi faire face à la publication d'avis négatifs laissés sur internet de la part de leurs patients et qui influent négativement sur leur E-réputation et leurs chiffres d'affaires.

En effet, les avis des patients constituent de plus en plus pour les médecins, un moyen efficace d'attirer facilement et rapidement de nouveaux patients.

Grâce aux sites internet développés ces dernières années pour la réservation des rendez-vous auprès de cabinets médicaux, la patientèle potentielle a accès aux avis publiés sur ces sites par d'autres patients.

De plus, Google donne la possibilité aux patients de publier des commentaires sur le profil du médecin créé dans le moteur de recherche.

Ainsi, les fonctionnalités actuelles de recherche de mots clés et la présentation des résultats proposée par « Google » assimilent directement le nom du médecin aux avis de leurs patients.

Parmi les sites internet qui proposent de publier des avis sur les médecins :

- « notetondoc.com » permet de publier des avis et d'attribuer des notes aux professionnels de santé ;
- « quimesoigne.com » propose de trouver un médecin, inclut des critères d'évaluation sur les délai de rendez-vous, accueil, ponctualité, écoute, efficacité, justesse des honoraires) et permet de publier des avis ;

- « hospitalidee.fr » permet de publier anonymement des avis sur les personnels des établissements et professionnels de santé mais aussi des vidéos, photos et informations générales sur ces derniers ;

Ces sites internet confèrent ainsi une trop large liberté d'expression aux patients.

En pratique, des abus ou des dérapages sont constatés au travers de certains commentaires.

Outre les commentaires négatifs des patients, de faux avis peuvent également être publiés sur la toile par des tiers et des médecins concurrents éventuellement.

Les différents types d'avis publiés sur Internet concernant les médecins se décomposent ainsi de la manière suivante :

- les avis ou commentaires positifs postés sur internet par de vrais patients ;
- les avis ou commentaires négatifs de patients mécontents qui cherchent ce faisant à nuire gravement à la réputation du médecin sur internet. Certains de ces avis peuvent être selon les cas diffamatoires, injurieux ou dénigrants ;
- les avis ou commentaires positifs postés par les médecins sur eux-mêmes, de manière illicite ;
- les avis ou commentaires négatifs postés par les médecins sur d'autres médecins, de manière tout aussi illicite ;

Les contrôles proposés par certains sites internet ne sont pas des moyens efficaces pour éviter la publication des avis négatifs

Dans certains cas de résistance abusive, il est recommandé de faire appel aux services d'un avocat pour obtenir le retrait définitif des mauvais avis ou des avis négatifs.

Si le site internet refuse de supprimer amiablement les avis illicites, il sera nécessaire d'engager une procédure judiciaire en responsabilité à l'encontre de l'auteur du commentaire et du site internet.

Dans le cadre d'une procédure judiciaire, les différents fondements juridiques utilisés sont :

- Le dénigrement ;
- La diffamation ;
- L'injure.

**Le dénigrement** qui consiste à jeter le discrédit sur un concurrent, en répandant à son propos, ou au sujet de ses produits ou services, des informations malveillantes.

Ainsi, au terme d'une décision du 8 décembre 2014, le Tribunal de commerce de Paris a déjà eu l'occasion de condamner le concurrent d'un professionnel au paiement des dommages et intérêts sur le fondement du dénigrement commercial pour avoir diffusé publiquement sur un forum de discussion des avis négatifs et commentaires dénigrants sous l'apparence de vrais clients. (**Tribunal commercial de Paris, le 8 décembre 2014, 15<sup>ème</sup> chambre, affaire DJ HAMS**)

La Haute Cour pose le principe selon lequel la divulgation d'une information mensongère discréditant un concurrent potentiel constitue un dénigrement commercial. (**Cour de cassation, chambre commerciale, 21 juin 2016, pourvoi n° 14-22.709**)

A cet égard, la procédure d'identification de l'adresse IP de connexion à la ligne internet permet souvent d'identifier l'auteur des avis négatifs.

**La diffamation** est définie à l'article 29 alinéa 1 de la loi du 29 juillet 1881 selon lequel :

*« Toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé est une diffamation. La publication directe ou par voie de reproduction de cette allégation ou de cette imputation est punissable, même si elle est faite sous forme dubitative ou si elle vise une personne ou un corps non expressément nommés, mais dont l'identification est rendue possible par les termes des discours, cris, menaces, écrits ou imprimés, placards ou affiches incriminés ».*

Les éléments constitutifs de la diffamation sont :

- L'allégation d'un fait précis ;
- La mise en cause d'une personne déterminée qui, même si elle n'est pas expressément nommée, peut être clairement identifiée
- Une atteinte à l'honneur ou à la considération
- Le caractère public de la diffamation

De plus, **l'injure publique** est définie par l'article 29 alinéa 2 de la loi sur la Liberté de la presse comme « Toute expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait est une injure ».

Ainsi, l'injure se définit traditionnellement par quatre éléments constitutifs :

- la désignation de **personnes déterminées** : l'injure ne peut s'exprimer qu'à l'encontre d'une personne clairement identifiée ;
- **l'intension coupable** ;
- un élément de **publicité** : par définition, l'injure publique doit faire l'objet d'une publicité ;
- des propos ou invectives **injurieux** ou **outrageants** : la nature de propos proférés conditionnera la qualification d'injure. A titre d'exemple, selon le Tribunal de grande Instance de Paris, le terme "poulet" qualifiant un représentant de la force publique n'est pas une injure.

A l'inverse de la diffamation, l'injure ne repose sur aucun fait, il n'est donc pas question de prouver la véracité des propos injurieux allégués.

Ces différents fondements juridiques offrent ainsi aux médecins, professionnels et établissement de santé qui sont victimes d'atteintes à leur E-réputation des recours pour faire supprimer efficacement les avis négatifs, cesser les atteintes et indemniser leurs préjudices.

En effet, en cas de succès de la procédure judiciaire, le retrait du commentaire abusif sera toujours imposé au site internet concerné et la victime pourra obtenir des dommages et intérêts en réparation de ses préjudices subis.

Je suis à votre disposition pour toutes informations et actions en cliquant sur "[Services](#)" en haut de page.

Anthony Bem  
Avocat à la Cour  
27 bd Malesherbes - 75008 Paris  
01 40 26 25 01  
abem@cabinetbem.com