



Condamnation d'un prestataire de référencement internet pour non respect de ses obligations

publié le 10/11/2014, vu 5389 fois, Auteur : [Anthony BEM](#)

Le référencement sur Internet est devenu fondamental pour le développement commercial de nombreux professionnels et dans un nombre important de secteurs d'activités.

A titre liminaire, il convient de garder en mémoire que :

- depuis les années 2000 s'est développée une activité spécialisée dans le **positionnement et le référencement de sites internet dans les moteurs de recherches** tels que Google, Bing, Yahoo, etc ...
- **Google** représente plus de **96% des requêtes et recherches en ligne** de la part d'internautes en Occident.
- Le **référencement** de pages et de sites sur internet est **soit payant** (campagne publicitaire Adwords de Google, achats de mots clés), **soit naturel** (indexé naturellement par l'algorithme de Google).

Des professionnels se sont ainsi spécialisés dans l'optimisation du référencement des sites dans les moteurs de recherche.

Il s'agit d'agences de référencement, marketing digital, communication digitale, SEO ou spécialisées en webmarketing.

Il existe en effet des techniques visant à favoriser la compréhension de la thématique et du contenu d'une ou de l'ensemble des pages d'un site internet par les robots d'indexation des moteurs de recherche.

En l'espèce, une société qui édite un site vitrine sur internet a sollicité un prestataire spécialisé dans l'assistance au référencement sur internet et la création de sites internet afin de promouvoir son site.

La mission du prestataire comportait les trois phases suivantes :

- Audit du site internet,
- Mise en place du positionnement (en travail direct ou par préconisation),
- Suivi et statistiques.

Les conditions générales du contrat stipulait que :

« Obligation de résultat de référencement : le référenceur devra faire progresser le positionnement du site internet client sur une année. Les premiers résultats seront visibles sous 1 à 3 mois, et le niveau de résultat devra atteindre un positionnement minimum sur 50% des expressions-clés acceptées par Expert-référencement dans les deux premières pages des moteurs recherche comprenant l'outil Google Maps à la fin de l'année de prestation, selon les délais de prise en compte des outils de recherche. Cette obligation de résultat ne peut pas s'appliquer à un unique moteur. Les résultats optimums seront atteints entre 6 à 12 mois après le début de la prestation. L'obligation de résultat se transforme en obligations de moyens si le travail du référencement sur le site du client est effacé, si le client désire changer son URL (en début ou cours de prestation), si le client a omis d'indiquer l'ensemble de ses noms de domaine, si le client ne fournit pas l'ensemble des documents et textes dans un délai de moins d'une semaine après leur demande par le référenceur ou si le client ne respecte pas la charte de Google. »

Or, le client a découvert que le positionnement de son site web avait chuté sur plusieurs mots clés dans le cadre de requête dans le moteur de recherche sur internet.

Le client a adressé plusieurs courriels et lettres recommandées à son webmaster afin de se plaindre de la forte baisse de son positionnement dans le moteur de recherche sur Internet de Google.

A défaut d'amélioration de son référencement, le client a résilié son contrat et sollicité le remboursement de la facture.

Afin de refuser le prestataire a indiqué que conformément aux stipulations contractuelles le client n'aurait pas mis en place les optimisations nécessaires, de sorte que son obligation de résultat s'est transformée en obligation de moyens.

Le client a donc assigné le prestataire internet et notamment demandé aux juges de :

- Condamner le prestataire à lui rembourser ses prestations indûment payées,
- Prononcer la résiliation judiciaire du contrat,
- Condamner le prestataire à lui payer des dommages et intérêts.

Or, selon ses propres conditions générales, le prestige de services était tenue d'une obligation de résultat de sorte que sa responsabilité contractuelle peut facilement être engagée.

A cet égard, le juge a constaté que le prestataire n'avait jamais opposé une quelconque faute de collaboration à son client au sujet de la transmission des mots clés.

Alors qu'il n'a pas été contesté que les résultats de référencement contractuellement prévus n'avaient pas été atteints, le tribunal a estimé que le client était bien fondé à solliciter le remboursement de la facture acquittée et que le contrat avait été valablement résilié unilatéralement par celui-ci.

Cette décision démontre l'importance de l'écrit pour établir la preuve du non respect de ses obligations contractuelles de la part du prestataire.

C'est en effet grâce aux échanges de correspondances que le juge a pu apprécier la dégradation du positionnement du site internet ou le mauvais positionnement de celui-ci.

S'agissant des dommages et intérêts demandés au titre de la perte de parts de marché, le tribunal a considéré qu'en l'absence de preuve de la prétendue perte de marché

Je suis à votre disposition pour toute action ou information ([en cliquant ici](#)).

PS : Pour une recherche facile et rapide des articles rédigés sur ces thèmes, vous pouvez taper vos "mots clés" dans la barre de recherche du blog en haut à droite, au dessus de la photographie.

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

www.cabinetbem.com