



Protection Juridique face à des commentaires abusifs sur Internet

publié le 22/11/2012, vu 7361 fois, Auteur : [Maître Jérôme Goudard](#)

Les outils d'expression, de notation et d'évaluation sur le Web font dorénavant partie de notre quotidien. Cependant les dérives liées à des propos abusifs ou des commentaires erronés existent et les contentieux sont en augmentation. Ces dérives sont amplifiées par une absence de réel droit à l'oubli et du caractère quasi-ineffaçable de tout contenu édité sur la Toile. Dans certains cas, les moyens judiciaires pour faire cesser existent.

LA E-RÉPUTATION EN 2012

Informé sur les moyens juridiques de défense face à des commentaires abusifs sur internet revient naturellement à évoquer la notion de e-réputation. Ce terme, de plus en plus à la mode, se définit comme l'opinion que le public se fait sur internet d'une entreprise, d'un particulier ou d'une marque. Et ce, aux moyens d'informations, d'avis, d'échanges, de commentaires ou rumeurs...

La réputation est aujourd'hui dominante et symbolise la toute puissance d'internet - laissant parfois penser, à tort, que nous sommes impuissant face à ce qui y est publié.

Les chiffres parlent d'eux même - Selon les sources de l'agence Mediavento pour l'année 2012:

- 78% des internautes communiquent sur des réseaux sociaux, chats et blogs
- 57% communiquent plus sur un réseau social que dans la vraie vie
- 75% se renseignent sur les produits et services d'une entreprise sur internet
- 90% d'entre eux déclarent que l'avis d'autres consommateurs déclenche leur acte d'achat.

Les outils d'expression, de notation et d'évaluation sur le Web font dorénavant partie de notre quotidien. Cependant les dérives liées à des propos abusifs ou des commentaires erronés existent et les contentieux sont en augmentation. Ces dérives sont amplifiées par une absence de réel droit à l'oubli et du caractère quasi-ineffaçable de tout contenu édité sur la Toile.

Et les exemples ne manquent pas: un client mécontent ou un concurrent dénigre une entreprise sur des sites d'avis en ligne, un salarié critique sa hiérarchie sur Facebook...

Cependant, les moyens juridiques et judiciaires pour faire cesser ces troubles, lorsqu'ils sont manifestement illicites, existent.

Bien que chacun soit en effet libre de s'exprimer sur internet, c'est à la condition de ne pas user abusivement de ce droit – et porter intentionnellement atteinte à une personne ou à ses intérêts. L'atteinte à la réputation d'une personne est ainsi appréhendée de plusieurs manières par le droit. Il pourra en effet s'agir d'un abus de la liberté d'expression sanctionné par la responsabilité civile

ou la loi pénale – ou d'un abus de la liberté du commerce sanctionné généralement par le régime de la concurrence déloyale.

DIFFAMATION & INJURES : LES DÉLITS DE PRESSE SANCTIONNÉS PAR LA LOI

Lorsque des individus s'adressent au public, le cadre juridique est généralement celui du droit de la presse, consacré par la loi du 29 juillet 1881.

Cette vitrine virtuelle permettant de faire un bond de géant de la sphère privée vers le monde public entraîne inéluctablement des risques juridiques concrets. Tout simplement parce qu'il n'est dès lors plus question ici de relations « à huis clos », mais de communications publiques, pouvant entacher, voir même détruire la réputation d'une personne, d'une entreprise ou d'une marque.

La loi vise ainsi principalement deux infractions réprimées pénalement par l'article R.621-1 et suivants du Code pénal: la diffamation et l'injure. Alors que la diffamation consiste à alléguer un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne, l'injure se caractérise elle par une expression outrageante, termes de mépris ou invective n'alléguant aucun fait.

L'abus sera alors caractérisé lorsque les propos seront publiés et lorsque la finalité sera de porter atteinte intentionnellement à une personne.

Cette notion de contenu public n'est pas aisée à interpréter car la frontière avec la sphère privée est ténue. Dès lors qu'il existe une « communauté d'intérêts », on considérera que la publication demeure privée. À titre d'exemple, les propos abusifs d'un internaute ayant 30 amis sur Facebook n'auront pas le même impact que ceux d'une personne en ayant 5000.

Illustrant ces propos, la Cour d'appel de Douai a récemment annulé le licenciement pour cause réelle et sérieuse d'un salarié qui avait injurié et calomnié sa hiérarchie sur Facebook, au motif que l'employeur n'avait pas apporté la preuve « permettant de penser que le compte avait été paramétré de manière à autoriser le partage avec les « amis » des « amis » ou toute personne indéterminée ».

Incriménées par l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse, la diffamation et l'injure sont deux infractions distinctes – Il est ainsi primordial de bien choisir l'une ou l'autre de ces actions, à défaut de quoi les demandeurs peuvent perdre un procès qu'ils auraient pu gagner sur un autre terrain.

L'ABUS DE LA LIBERTÉ DU COMMERCE : LE DÉNIGREMENT

Dans le cas où un produit ou un service d'une entreprise serait illégitimement critiqué, il ne s'agira pas d'un délit de presse, mais d'un délit civil. La voie offerte à l'entreprise s'estimant lésée sera alors l'action en dénigrement, sur le fondement de la responsabilité civile (article 1382 du Code civil).

Le dénigrement consiste à jeter publiquement le discrédit sur la personnalité, les produits ou les prix d'une entreprise, que celle-ci soit concurrente ou non. Il s'agit donc d'un acte de concurrence déloyale prohibé par l'article L120-1 du code de la consommation.

Le texte précise par ailleurs qu' « une pratique commerciale est déloyale lorsqu'elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle et qu'elle altère, ou est susceptible d'altérer de manière substantielle, le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service. »

Le cas des contenus édités sur les sites d'avis de consommateurs en ligne est particulièrement représentatif. De plus en plus nombreux sur internet et extrêmement bien référencés, ces sites ont pris une dimension considérable. À tel point qu'il n'est pas illégitime de dire qu'ils font et défont la réputation de nombreux commerces.

Destinés à offrir de la visibilité aux consommateurs sur la qualité des prestations d'une entreprise, ces sites sont cependant le lieu de prédilection pour l'édition de faux commentaires et d'avis parfois abusifs et mensongers – Les conséquences pouvant dès lors s'avérer préjudiciables pour les sociétés visés.

Ces commentaires sont généralement le fait de concurrents, d'anciens salariés, ou simplement de clients qui ne se rendent pas forcément compte de l'illicéité de leurs propos.

IDENTIFIER LES RESPONSABLES SUR LE WEB

La difficulté principale sur Internet est qu'il est souvent délicat d'identifier la personne qui a directement édité des contenus litigieux. C'est pourquoi le cadre de la responsabilité des différents acteurs du Web est défini par l'article 6 de la Loi de confiance en L'Économie numérique du 21 Juin 2004.

La spécificité de l'univers numérique a en effet conduit à adapter le système de responsabilité en cascade de la loi de 1881 sur la liberté de la presse. Ainsi, les intermédiaires techniques, tels que les fournisseurs d'accès et les hébergeurs, sont exonérés d'une obligation générale de surveillance des contenus diffusés sur les sites qu'ils hébergent. En revanche, dès qu'ils ont effectivement connaissance des contenus litigieux, ils doivent agir promptement pour les retirer, sous peine de voir leur responsabilité engagée. Les éditeurs et responsables de sites sont quant à eux pleinement responsables des contenus qu'ils publient.

En pratique, dans le cas où le responsable d'un site serait difficilement identifiable ou refuserait d'obtempérer pour retirer certains propos, il reste la possibilité de s'adresser directement à l'hébergeur ou au fournisseur d'accès. L'envoi d'une lettre de mise en demeure conduit généralement au retrait des contenus litigieux. À défaut, la victime devra requérir du juge judiciaire qu'il rende une ordonnance de référé à cet effet.

LES ARMES JURIDIQUES ET JUDICIAIRES POUR RETIRER DES CONTENUS ILLICITES

1° Notifier l'atteinte à l'hébergeur

Comme il a été indiqué, les hébergeurs voient leur responsabilité engagée lorsqu'ils ont eu connaissance du caractère illicite du contenu après que la victime leur ait préalablement notifiés un certain nombre d'éléments d'information prescrits par l'article 6 I 5 de la Loi de Confiance dans l'économie numérique. Cette loi exige en effet un formalisme très précis, à défaut de quoi la notification sera jugée irrecevable:

- la date de la notification ;
- si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ;
- si le requérant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;
- les noms et domicile du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social ;
- la description des faits litigieux et leur localisation précise ;

- les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;
- la copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté.

2° Identifier l'auteur et l'éditeur du contenu illicite

Préalablement à toute action judiciaire, il est nécessaire d'identifier l'auteur et l'éditeur d'un contenu illicite.

[Le décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permet en effet d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne.](#)

Cette obligation de conservation des données d'identification est essentielle dans la mesure où elle permet ensuite, et sur réquisition

judiciaire, de retrouver les auteurs de mise en ligne de contenus illicites sur internet qui sont cachés sous pseudonyme, afin de pouvoir rechercher, le cas échéant, leur responsabilité civile ou pénale.

3° Assigner en référé

Bien que ne permettant pas de réparer le préjudice subi, la voie du référé permet d'agir rapidement en sollicitant du juge de

l'urgence qu'il rende une ordonnance de mesures conservatoires telles que la suppression du contenu illicite.

Le requérant aura la possibilité d'agir d'une part contre l'hébergeur ou le fournisseur d'accès. Le juge lui enjoignant alors « toutes

mesures propres à prévenir un dommage ou à faire cesser un dommage occasionné par le contenu d'un service de communication au public en ligne » (article 6-I-8 LCEN).

Afin de faire cesser un trouble manifestement illicite, la victime peut également agir directement contre l'auteur et/ou l'éditeur du contenu, sur le fondement des articles 808 et 809 du code de procédure civile.

Outre sa rapidité et l'obtention des mesures précitées, la mesure de référé présente l'avantage d'être immédiatement exécutoire.

4° Intenter une action judiciaire au fond

L'action judiciaire au fond va permettre de se voir accorder des dommages et intérêts pour le préjudice subi du fait de la publication d'un contenu abusif.

La victime pourra dès lors fonder son action soit sur le fondement de l'article 1382 du Code civil en cas de dénigrement, ou sur le fondement de l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 en cas de diffamation ou d'injures.

Jérôme Goudard
Avocat à la Cour

