



Avis injurieux sur google : action en justice contre l'internaute

Conseils pratiques publié le 15/02/2023, vu 1657 fois, Auteur : [Murielle Cahen](#)

Un avis Google correspond à un commentaire que va laisser un utilisateur afin de faire part de son expérience vécue avec votre entreprise.

[Un avis Google correspond à un commentaire que va laisser un utilisateur afin de faire part de son expérience vécue avec votre entreprise. Généralement ces avis concernent divers éléments de votre entreprise : vos locaux, vos salariés ou encore vos prestations. Il peut toutefois arriver que l'avis négatif ne soit pas consécutif à une expérience passée avec votre entreprise et ne constitue qu'une pratique déloyale. Votre avocat en nouvelles technologies de l'information et de la communication \(NTIC\) peut vous accompagner pour déceler de tels agissements .](#)

Un avis négatif s'entrevoit à travers une notation négative (par exemple sur 5 étoiles possibles, vous êtes noté avec 1 ou 2 étoiles) accompagnée d'un commentaire. Il peut également arriver que seule la notation négative soit présente. Si ces derniers peuvent être mis en ligne en un clic, leur suppression peut s'avérer plus complexe. Dans de telles situations, votre [E-réputation](#) est mise en danger. À titre d'information, l'E-réputation correspond « à l'image véhiculée et/ou subie par une entreprise ou une marque sur Internet et autres supports numériques ».

Comme nombre de professionnels référencés sur [Internet](#), ceux du domaine de la santé, à l'instar des agences immobilières, des hôtels ou encore des restaurants, font désormais face à un retour d'expérience non pas client mais patient, par le biais d'avis Google postés dans l'espace contributif de leur fiche professionnelle.

Celle-ci, composée d'informations accessibles publiquement (nom, prénom, adresse et téléphone professionnels notamment), est générée automatiquement par le moteur de recherche et affichée dans un encart au sein de la page de résultats ; l'adhésion au service Google My Business permettant au professionnel de valider sa fiche mais aussi de répondre aux avis en ligne le concernant.

Preuve de l'impact de ces avis sur la réputation des professionnels de santé, toute une série de décisions rendues en 2019 s'est penchée spécialement sur la situation de médecins, qu'il s'agisse de dentistes, psychiatres ou encore de chirurgiens-esthétiques, aux prises avec la publication d'avis négatifs sur leur fiche professionnelle Google.

Quand bien même ceux-ci n'étaient pas à l'origine de la création de ladite fiche, il a été jugé à plusieurs reprises qu'ils ne pouvaient s'opposer à son existence mais aussi devaient subir les commentaires qui y étaient déposés, ceci au nom du principe de la liberté d'expression, solution qui peut paraître excessive (I). Dans ce cas, il n'est laissé en effet au professionnel de santé d'autre choix que de gérer les avis abusifs au moyen de diverses stratégies : l'indifférence raisonnée, la recherche d'une solution apaisée, ou encore l'action judiciaire, avec les incertitudes qu'elle comporte. La qualification des propos en cause n'étant pas la moindre (II).

I. Les professionnels de santé fichés, notés, évalués, au nom de la liberté d'information et d'expression

Les faits soumis au juge sont souvent les mêmes : un médecin découvre l'existence d'une fiche professionnelle à son nom référencée par Google, composée d'une partie relative à ses coordonnées professionnelles et d'une autre portant des avis avec notations d'internautes relatifs à son activité professionnelle, avis qu'il considère dénigrants ou offensants et dont il demande la suppression en référé, en même temps parfois que celle de la fiche, sur le fondement des articles 6-I-8 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 et de l'ancien article 809 du Code de procédure civile (devenu l'article 835).

S'agissant d'une fiche non sollicitée, ou d'une fiche consentie que le professionnel ne souhaite désormais plus voir reproduite, la question de savoir si ce dernier est fondé à s'opposer au traitement de données personnelles que constituent les informations professionnelles mises en ligne s'est résolue finalement par la négative – après qu'il eut été un temps décidé du contraire (TGI Paris, réf., 6 avr. 2018, n° 17/60436) – et ce, aux termes de plusieurs décisions de référé impliquant des médecins opposés à Google (TGI Paris, réf., 12 avr. 2019 : legalis.net. – TGI Paris, réf., 11 juill. 2019, n° 19/54734. – TGI Metz, réf., 16 juill. 2019, n° 19/00167 : JurisData n° 2019-015477).

En effet, il est désormais retenu que la fiche générée par la firme américaine ne porte pas atteinte au [droit des données personnelles](#) étant donné que les informations professionnelles qu'elle comporte figurent déjà dans des annuaires spécialisés et constituent des données qui sont donc dans le domaine public (V. les décisions précitées. – V. aussi CE, ss-sect. 10, 30 déc. 2015, n° 376845, *Assoc. Juricom et associés c/ CNIL*, inédit).

Le traitement opéré par Google poursuit « des finalités légitimes au sens de l'article 6, paragraphe 1, sous f, du RGPD permettant l'accès rapide des internautes à des informations pratiques sur les professionnels de santé » (TGI Paris, réf., 11 juill. 2019, n° 19/54734, préc.), autorisant ainsi à s'affranchir du consentement de la personne, alors que la finalité commerciale de la publication de la fiche entreprise n'est pas démontrée (TGI Paris, réf., 12 avr. 2019, préc.).

La question la plus sensible demeurerait celle de la partie de la fiche consacrée à la publication d'avis ; or, les juges vont estimer que « l'identification de chaque professionnel concerné, comme sujet d'un forum sur lequel les internautes postent leurs avis, relève d'un intérêt légitime d'information du consommateur, étant précisé que les droits de la personnalité des professionnels en cause sont protégés par la possibilité [...] de signaler les propos dépassant les limites admissibles de la liberté d'expression ».

Invoquer le droit d'opposition prévu à l'article 21 du Règlement général de l'Union européenne sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) ne sera d'aucun secours : il a été jugé à plusieurs reprises dans ces décisions de référé de 2019 que « la suppression pure et simple contreviendrait au principe de la liberté d'expression, alors même qu'il est loisible (au médecin) d'agir spécifiquement contre les personnes à l'origine d'avis qu'elle estimerait contraires

à ses droits » (les décisions précitées), d'autant, est-il précisé, que le demandeur n'invoque aucune raison tenant à sa situation particulière, au sens de l'article 21, paragraphe 1 du RGPD, justifiant son opposition au traitement ; quant au droit d'effacement, il sera ici tout autant paralysé, au motif que le traitement est « nécessaire à l'exercice de la liberté d'expression et d'information », au sens de l'article 17, paragraphe 3 du RGPD (TGI Paris, réf., 11 juill. 2019, n° 19/54734, préc.). [On le voit, au nom des principes de liberté d'expression et d'information, rien ne s'oppose à ce que les professionnels de santé soient non seulement fichés, mais aussi notés et évalués .](#)

La solution est cependant critiquable. Indépendamment du fait que les juges d'appel, ni ceux du fond, à notre connaissance, ne se sont prononcés sur les décisions de référé commentées, il peut sembler excessif d'imposer à un professionnel relevant d'une profession réglementée, soumis à un Ordre dont la gestion de la communication des membres intéresse l'intérêt collectif, de faire l'objet d'un forum de discussion sans qu'il l'autorise, forum sur lequel des « consommateurs » (pour reprendre la terminologie de l'article L. 111-7-2 du Code de la consommation sur la diffusion des avis en ligne) partageraient leur expérience le concernant, sur une fiche professionnelle qu'il n'a pas davantage sollicitée.

L'appartenance à une profession réglementée ne serait-elle pas une raison suffisante « tenant à sa situation particulière » pour s'opposer au traitement de données à caractère personnel, au sens de l'article 21, paragraphe 1 du RGPD ? Surtout qu'à l'inverse, il n'a pas été démontré, sauf à faire échec à tout droit d'opposition en pareilles circonstances, en quoi l'existence d'un tel forum constituerait un « motif légitime et impérieux pour le traitement qui prévaut sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée », au sens de ce même article 21.

II. Les recours contre les avis illicites postés sur la fiche professionnelle Google

Le principe étant celui de [la liberté d'expression](#) et du droit de libre critique, le professionnel de santé devra se garder de sur-réagir aux propos même excessifs dont il fait l'objet. Bien souvent, il est traditionnellement conseillé de se rapprocher de l'auteur de l'avis litigieux s'il est identifiable pour tenter d'obtenir une suppression amiable ou encore de répondre de manière argumentée aux mises en cause (V. en ce sens, le Guide pratique de l'Ordre des médecins « Préserver sa réputation numérique », qui estime d'ailleurs que « la majorité des avis laissés sur internet à propos des médecins n'excèdent pas les limites de la liberté d'expression » (www.conseil-national.medecin.fr/)).

Saisie d'une demande de suppression de propos qu'un chirurgien-esthétique estimait faux, tels que « homme désagréable, hautain, antipathique, pas à l'écoute ni disponible pour le patient, il donne l'impression qu'il a qu'une envie c'est qu'on lui donne son argent et qu'on s'en aille [...] », la cour d'appel de Paris a pu ainsi considérer que ceux-ci « relèvent plutôt de la libre critique et de l'expression subjective d'une opinion ou d'un ressenti de patients déçus [...] ».

En cela, ils participent de l'enrichissement de la fiche professionnelle de l'intéressé et du débat qui peut s'instaurer entre les internautes et lui, notamment au moyen de réponse que le professionnel est en droit d'apporter à la suite des publications qu'il conteste » (CA Paris, pôle 1, ch. 8, 22 mars 2019, n° 18/17204 : JurisData n° 2019-004279). Cette approche libérale a été choisie également par le tribunal de Metz : « Il appartient au libre jeu de l'usage de systèmes de notation et d'avis sur internet de faire l'objet tant de commentaires négatifs que positifs afin d'offrir une vision objective du praticien par les avis des patients antérieurs de celui-ci », le juge y voyant même un moyen d'inciter à « une attitude exemplaire du praticien » (TGI Metz, 16 juill. 2019, n° 19/00167, préc.).

On pourra objecter que cet espace de liberté est forcément contraint et déséquilibré, compte tenu du fait que le praticien est soumis au secret médical et donc limité dans sa capacité à répliquer librement à la mise en cause, et que par ailleurs, l'impact des commentaires négatifs, sans compter leur éventuel caractère de fausseté, pourra apparaître souvent plus puissant que celui des avis positifs – pas toujours spontanés – les contrebalançant, laissant ainsi une trace indélébile si le praticien ne réagit pas. Dans l'hypothèse inverse, après le cas échéant une mise en demeure restée infructueuse, celui-ci aura le choix des armes parmi lesquelles :

— action en référé à l'encontre de Google aux fins de suppression d'avis. Dans l'hypothèse où des avis Google seraient susceptibles d'être qualifiés d'illicites, le professionnel de santé pourra agir en référé contre la firme américaine aux fins de suppression de contenus sur le fondement de l'article 6-I-8 de la loi du 21 juin 2004, en prenant garde toutefois aux dispositions de la loi du 29 juillet 1881 s'il ressort que l'action est fondée aussi sur ce texte, au risque sinon de voir prononcer la nullité de l'assignation faute de respect des règles procédurales strictes prévues dans ses articles 53 et 65 spécialement (TGI Paris, réf., 29 juin 2018, n° 18/51423. – CA Paris, 22 mars 2019, n° 18/17204, préc.). Une solution conforme en cela à ce qui a pu déjà être retenu en matière de demande de déréférencement, dès lors qu'il est sollicité du juge qu'il se prononce sur l'existence d'un délit de presse afin d'obtenir le retrait du lien. Ceci étant, la démonstration du seul caractère manifestement illicite du propos en cause devrait être suffisante pour motiver un retrait d'avis Google, étant précisé qu'une provision sur dommages-intérêts pourra également être allouée s'il ressort que l'exploitant du moteur de recherche avait été préalablement notifié afin de supprimer le contenu conformément à l'article 6-I-5 de la loi du 21 juin 2004 et qu'il a tardé à le faire (TGI Paris, réf., 11 juill. 2019, n° 19/54734, préc.) ;

— action en référé ou au fond à l'encontre de l'internaute aux fins de suppression d'avis et d'obtention d'une indemnité. – Le requérant dispose de la possibilité d'agir « sur le fondement de la loi du 29 juillet 1881 ou du dénigrement en application de l'article 1240 du Code civil, contre les internautes qui porteraient atteinte à son honneur ou à sa réputation ou qui publieraient une critique excessive et fautive de ses services » (TGI Paris, réf., 12 avr. 2019, préc.). Une telle action devra selon les cas nécessiter au préalable qu'un juge fasse droit à la demande de levée d'anonymat de l'auteur en requérant la communication des éléments d'identification auprès de l'exploitant du moteur de recherche sur le fondement de l'article 6-II de la loi du 21 juin 2004, une fois caractérisée l'existence du « motif légitime », au sens de l'article 145 du Code de procédure civile, que constitue la volonté d'engager une procédure pour l'indemnisation du préjudice subi (TGI Paris, réf., 11 juill. 2019, n° 19/54734, préc.). A titre d'exemple, un internaute fut condamné à payer 1800 euros à un notaire à cause d'un avis injurieux sur Google.

— plainte avec constitution de partie civile. – Une plainte avec constitution de partie civile en matière de diffamation ou d'injure s'il y a lieu permettra de sécuriser l'action en présence d'un auteur d'avis anonyme, ceci afin de ne pas risquer le jeu de la prescription trimestrielle.

Sources :

https://www.avocats-picovschi.com/avis-google-negatif-votre-avocat-vous-assiste_article_1473.html

<https://www.legavox.fr/blog/murielle-cahen/liberte-expression-avis-negatifs-internet-20575.htm>

6-I-8 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004

TGI Paris, réf., 6 avr. 2018, n° 17/60436

TGI Paris, réf., 11 juill. 2019, n° 19/54734, préc

CA Paris, pôle 1, ch. 8, 22 mars 2019, n° 18/17204 : JurisData n° 2019-004279

TGI Paris, réf., 11 juill. 2019, n° 19/54734, préc