



LIBERTE D'EXPRESSION ET AVIS NEGATIFS SUR INTERNET

publié le **23/02/2016**, vu **25879 fois**, Auteur : [Murielle Cahen](#)

« Toute personne a droit à la liberté d'expression ». Cette liberté permet à chacun d'exprimer librement ses pensées et opinions. Seuls le maintien de l'ordre public, la lutte contre l'incitation à la haine raciale et l'ensemble des délits et crimes commis par voie presse sont de nature à la limiter. Dès lors, qu'en est il des avis négatifs émis sur internet en matière commerciale ? Dans un arrêt du 31 décembre 2014, le Tribunal de Grande Instance de Clermont-Ferrand réaffirme la légitimité du principe de liberté d'expression en matière de e-réputation commerciale.

Le TGI de Clermont-Ferrand, le 31.12.2014, a pu se prononcer sur le caractère diffamatoire ou des avis négatif sur internet en matière commerciale.

En l'espèce, une société assigne le gérant d'un site internet d'avis au sein duquel elle avait reçu différents avis négatifs de la part d'internautes.

La société argue, alors, que ces différents commentaires lui causaient un préjudice certain du fait de leur caractère mensonger et demande donc la condamnation de l'hébergeur du site qui ne les avait pas retiré.

Les juges se sont donc interrogés sur le cadre juridique des avis négatif en matière de e-réputation commerciale.

I. Les avis négatifs, manifestation de la liberté d'expression

Les sites d'appréciation d'entreprise, ou d'avis, permettent aux consommateurs de juger la qualité des produits ou services offerts par une entreprise.

Dans l'affaire du 31.12.2014, la société demanderesse faisait état de propos peu amènes et d'accusations de non professionnalisme apparaissant sur un site d'appréciation d'entreprise, constituant, selon elle, des propos diffamatoires.

Est [diffamatoire](#), « **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** », qu'elle soit effectuée en ligne ou par voie de presse traditionnelle.

Or, pour le TGI, les **propos peu amènes** ne peuvent constituer une diffamation. En effet, le caractère peu courtois d'un avis ne peut être de nature à porter atteinte à l'honneur d'une entreprise. De plus, ces dits propos avaient disparus depuis de nombreux mois et ne pouvaient donc pas constituer un trouble au sens de la loi.

Pour ce qui est **des avis sur le professionnalisme** de la société, le tribunal indique « *ils ne sont pas répréhensibles eu égard à la liberté d'expression admise dans le cadre de relations commerciales* ».

Le simple fait d'émettre un avis négatif n'est pas répréhensible mais relève du **droit à la libre critique**.

II. Cadre juridique des avis négatifs, réaffirmation des limites à la liberté d'expression sur les sites d'avis

Le TGI de Clermont-Ferrand précise que les avis négatifs de l'espèce ne sont pas répréhensibles « **sauf à établir des propos diffamatoires** ».

De facto, les avis négatifs pourront constituer des propos diffamatoires s'ils sont abusifs.

La décision du TGI vise de manière expresse le caractère diffamatoire de la publication mais les actions en dénigrement ou pour injure seront également admissibles.

Les limites à ne pas franchir par les consommateurs au nom de la liberté d'expression ont été fixées par la jurisprudence.

La cour d'appel de Montpellier retient, en 2001, le caractère diffamatoire et dénigrant d'avis diffusés sur un blog à cause de leur formulation, en effet les dénonciations faites par l'internaute ne sont pas en soi condamnables puisque véridiques.

L'action en diffamation, fondée sur la loi sur la presse de 1881, suit un régime probatoire très strict, où [l'exceptio veritatis](#) est invocable, et une prescription très courte de 3 mois. Ainsi, il est très difficile pour une entreprise d'obtenir réparation sur ce fondement.

L'action en dénigrement, fondée sur le droit commun de la responsabilité civil ([Art 1382](#)), permet de faire sanctionner et indemniser les atteintes à la réputation d'une société sur internet, plus aisément que ne le permet l'action en diffamation.

Le dénigrement consiste à jeter publiquement le discrédit sur une personne ou une entreprise, par la critique de ses produits ou son travail, dans le but de lui nuire.

La jurisprudence admet en 1999 ([CA Versailles, 09.09.1999](#)) que le dénigrement peut être caractérisé dans les relations consommateurs/professionnels et pas seulement dans celles entre commerçants. En effet, initialement cette notion renvoyait à un acte de concurrence déloyale émanant uniquement d'une société concurrente.

Certains termes, comme « arnaques » et « escroquerie », revêtent un caractère dénigrant de facto. [Le tribunal de commerce de paris, le 22.02.2013](#)

La cour a également rappelé que l'exceptio veritatis ou la bonne foi ne peuvent pas justifier un acte de dénigrement. ([Cass com 12.10.1966](#)).

Pour déterminer un propos dénigrant, les juges ont posés deux principes.

Dans un premier temps, sera dénigrant la dénonciation faite d'une action n'ayant pas donné lieu à une décision de justice. Dans un deuxième temps, les propos deviennent abusifs lorsqu'ils ne sont ni mesurés ni objectifs et témoignent d'une animosité personnelle de leurs acteurs. ([CA Paris 21.11.2013 Affaire Aigle Azur](#))

Toutefois, ces arrêts restent des cas isolés. L'équilibre entre le droit de libre critique et les abus de la liberté d'expression est très difficile à trouver.

Les sites d'appréciation d'entreprise relèvent, pour les juges, de l'intérêt général et donc constituent, rarement, un usage abusif de la liberté d'expression.

SOURCES

http://www.avocats-picovschi.com/diffamation-sur-internet-attention-c-est-du-penal_article_390.html

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32079>

<http://www.le-droit-des-affaires.com/denigrement-definition-et-sanctions-article233.html>