

TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, ORDONNANCE DE REFERE DU 22  
DECEMBRE 2021

**MOTS CLEFS : Plateforme-arnaque-avis-concurrence déloyale**

*HERETIC une société possédant des sites ayant pour but de signaler les arnaques sur internet et d'établir un système de notation de différentes entreprises sur internet pour les consommateurs. En outre, la Société Mac Assistance LTD relève plusieurs commentaires peu élogieux à son égard sur les plateformes appartenant à la société HERETIC.*

**FAITS :** La société MAC ASSISTANCE LTD est une entreprise de service proposant le dépannage d'appareils téléphoniques et autres. Or, elle s'aperçoit que sur des plateformes de signal-arnaque appartenant à la société HERETIC la présence de commentaires négatifs à son égard. De plus, il est impossible pour la société MAC ASSISTANCE LTD de vérifier l'auteur des avis, la raison des mécontentements, mais aussi de répondre aux clients mécontents.

**PROCEDURE :** La société MAC ASSISTANCE LTD saisie le président du tribunal de commerce de Paris pour assigner en justice par la société HERETIC sur les fondements de l'article 873 du code de procédure civile, de l'article 1240 du code civil et des articles L111-7-2, L111-8, D111-6 et D111-17 du code de la consommation. Par conséquent, elle demande au tribunal de commerce la suppression des plateformes [www.signalarnaques.com](http://www.signalarnaques.com) et de <https://www.scamdoc> et les URL permettant l'accès à ces plateformes. La société HERETIC, en revanche, affirme que ce recours en justice se doit d'être prononcé en nullité, car il devrait se fonder sur la loi de 1881, c'est-à-dire un recours en diffamation.

**PROBLEME DE DROIT :** La société MAC ASSISTANCE LTD, peut-elle invoquer une action en concurrence déloyale pour supprimer une plateforme de collecte et de diffusion d'avis de consommateur appartenant à la Société HERETIC ?

**SOLUTION :** Le tribunal de commerce condamne la société HERETIC pour violation des articles L111-7-2 et D111-17 du code de la consommation affirmant que cela constitue un trouble manifestement illicite conformément à l'article 1240 du code civil. En l'espèce, il est impossible d'identifier les auteurs de ces propos, et la véracité de ces derniers. Selon l'article 1240 du code civil où « *Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer* ». Ainsi, pour réparer sa faute et le dommage causé à la suite d'une concurrence déloyale par dénigrement, la société HERETIC se doit supprimer ses deux plateformes et les différents URL permettant l'accès à ces pages, dans les 8 jours à compter de la notification de l'ordonnance en référé au nom de l'article 1240 du code civil. Cette condamnation est suivie d'une astreinte de 1 000 euros par jour de retard ou de manquement. La société HERETIC est aussi condamnée à verser la somme de 10 000 euros comme dommage et intérêt pour réparation de son préjudice moral, et la somme de 5 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

**SOURCES :**

Marie MALAURIE-VIGNAL « Concurrence déloyale des plateformes électroniques, Commentaire » *Contrats Concurrence Consommation* n° 3, Mars 2020, comm. 41.

Chloé LEGRIS Géraldine CAMIN « Google condamné à supprimer une fiche Google MyBusiness publiée sans le consentement de la personne concernée » *Revue Lamy Droit de l'Immobilier*, N° 148, 1er mai 2018

Nathalie METALLINOS « droit des données personnelles » *communication-commerce électronique* n°6 - JUIN 2018



**NOTE :**

Ce type de contentieux est de plus en plus courant avec l'expansion d'internet. En outre, il existe de nombreuses plateformes permettant aux consommateurs de poster des avis en ligne sur une entreprise ou un professionnel.

I) *Le régime juridique des plateformes collectant et diffusant des avis de consommateurs.*

L'article L111-7-2 du Code de la Consommation, dispose que « toute personne physique ou morale dont l'activité consiste, à titre principal ou accessoire, à collecter, à modérer ou à diffuser des avis en ligne provenant de consommateurs est tenue de délivrer aux utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne ». En principe, la mise à disposition sur une plateforme d'avis de consommateur relève de l'intérêt légitime d'information du consommateur, et de la liberté d'expression. La suppression pure et simple d'avis négatifs porterait atteinte de manière disproportionnée à la liberté d'expression. Le tribunal de Metz dans un jugement du 16 juillet 2019 avait affirmé que ces plateformes permettent « aux internautes d'avoir une vision objective ». Cependant, elle a reconnu que certains avis pouvaient être qualifiés d'illicites. Par conséquent, l'entreprise ou la personne physique dans le cadre de son activité professionnelle peut faire une demande en référé en demande de suppression du contenu ou des plateformes recueillant ces avis, si ces dernières ne respectent pas certaines conditions. En l'espèce, il a été admis que les plateformes ne respectaient pas les conditions nécessaires issues des articles L111-7-2 et D111-17 car la société demanderesse ne peut pas « répondre précisément aux allégations fautes de ne pouvoir identifier ni

*l'auteur de l'avis, ni la raison de cet avis, ni les fautes éventuelles commises par Mac Assistance ».* Par conséquent, l'information n'est pas transparente, claire, loyale et visible comme l'exigent ces deux articles.

II) *La cessation d'un trouble illicite fondé sur le fondement d'une concurrence déloyale par dénigrement*

Dans un arrêt concernant *Google My Business* de la Cour d'Appel de Paris du 22 mars 2019, la cour avait admis que les avis négatifs sur la plateforme concernant une entreprise ou un professionnel ne relevaient pas toujours de la diffamation et de son régime issu de la loi de 1881. Ainsi, on pouvait admettre qu'une plateforme recueillant des avis sur des entreprises puisse être poursuivie pour concurrence déloyale par dénigrement. Notamment, lorsqu'il est impossible d'identifier les auteurs des propos et de la véracité des allégations. Par conséquent, le tribunal peut se baser sur l'article 809 du code de procédure civile, pour faire cesser un trouble manifestement illicite.

En l'espèce, le tribunal ne demande pas l'effacement des avis négatifs sur l'entreprise, comme ce fut le cas pour les jurisprudences concernant *Google My Business*. Mais condamne la société HERETIC de supprimer ses deux plateformes litigieuses. Le tribunal affirme que les plateformes ne respectent pas le droit de consommation, mais qu'elle contient dans son nom de domaine le mot arnaque, qui renvoie au mot escroquerie. Or, ce dernier constitue une infraction pénale selon l'article 313-1 du code pénal. Par conséquent, il induit en erreur le consommateur.

Juliette Nairi

Master 2 Droit du numérique parcours médias électronique  
AIX-MARSEILLE UNIVERSITE, IREDIC 2022



Mac Assistance est une entreprise de services, immatriculée à Hong Kong, proposant des services de dépannage à distance des produits de la marque Apple.

HERETIC et éditeur de sites Internet : [www.signal-arnaques.com](http://www.signal-arnaques.com) et [www.scandoc.com](http://www.scandoc.com)

Nous retenons des écritures du conseil d'HERETIC que le premier site d'une part a pour but l'information des consommateurs sur les techniques d'escroquerie en ligne et d'autre part le signalement d'arnaques ou tentatives d'arnaques dont ces mêmes consommateurs pensent avoir été victimes, le second permettant d'analyser un site marchand ou autre et de déterminer le score de confiance.

En résumé, HERETIC est une plateforme communautaire qui permet aux internautes de signaler des arnaques ou de s'en informer.

Mac Assistance relève plusieurs commentaires pour le moins peu amènes à son égard, écrits sur la plate-forme [www.signal-arnaques.com](http://www.signal-arnaques.com), entre autres concernant les échecs de l'assistance et des demandes de complément de paiement pour réparer. Elle demande au Président du présent tribunal d'ordonner la suppression de six pages Internet publiées sur la plate-forme Strasbourg. Les six pages portent les numéros suivants

: //xxx, //xxx, //xxx, //xxx, //xxx, //xxx.

Nous relevons notamment que si les avis allégués sont datés, les dates de « l'expérience de consommation », qui doivent être mentionnées selon les dispositions des articles L111-7-2 et D111-17 du code de la consommation, ne sont pas mentionnées, ne permettant pas ainsi à Mac Assistance de répondre précisément aux allégations faute de ne

pouvoir identifier ni l'auteur de l'avis, ni la raison de cet avis, ni les fautes éventuelles commises par Mac Assistance.

Nous remarquons que HERETIC expose, en page 6 de ses conclusions, un message d'une certaine Pascaline sur la page numérotée //xxx, un avis qui ne se réfère à aucune action déterminée, aucun élément de preuve qui permettrait à Mac Assistance d'identifier son auteur : « si vous êtes un client... », confirmant ainsi l'impossibilité pour le demandeur à l'instance d'identifier cette Pascaline, d'identifier une éventuelle faute commise et donc la raison de son mécontentement, mais aussi l'impossibilité de produire une réponse cohérente, d'autant qu'a priori, à la lecture complète du dialogue et des commentaires, rien n'est véritablement identifiable.

Nous retenons en conséquence que ce ne sont pas les propos diffamatoires qu'il s'agit de juger en l'espèce mais l'impossibilité d'identifier les auteurs de ces propos, leur raison et bien entendu la véracité des allégations.

Ainsi nous retenons qu'il ne s'agit nullement d'une procédure en diffamation, mais d'une procédure entre entreprises visant à obliger le défendeur à l'instance à respecter les lois en vigueur, que cette entreprise est une entreprise commerciale qui relève bien du tribunal de commerce et de son président.

Nous considérons au surplus que la mention « arnaque », contenue dans le nom de domaine, a en réalité une qualification pénale, « escroquerie », qu'en l'espèce il n'y a aucune escroquerie prouvée qui relèverait des dispositions de l'article 313-1 et suivant du code pénal.



Ainsi nous retenons que l'assignation en référé est parfaitement recevable, qu'elle ne relève que de propos incontrôlés qu'il appartiendra au Tribunal Judiciaire de qualifier éventuellement de « diffamatoires » et qui mettent en danger immédiat l'entreprise Mac Assistance, Pour les raisons précitées, compte tenu du non-respect des dispositions du code de la consommation, des dommages causés à Mac Assistance, de l'impossibilité pour Mac Assistance de se justifier, de la nécessité de l'intervention d'un modérateur en ce type de sites qui permettent la publication de textes qui peuvent détruire très rapidement la réputation d'une entreprise sans apporter la moindre preuve, nous condamnerons Heretic dans les termes de la demande à l'exception de la demande de provision pour dommage et intérêts qui n'est justifiée par aucun document.

Attendu qu'il paraît équitable en outre, compte tenu des éléments fournis, d'allouer à la partie demanderesse une somme de 5000 € en application de l'article 700 CPC.

