

**MOTS CLEFS : e-réputation – Google My Business – données personnelles – liberté d’expression et d’information**

*Le législateur a consacré en 2016, à travers la loi pour une République numérique, la légitimité des avis en ligne. Cette consécration illustre parfaitement les nouveaux enjeux de la e-réputation. D’un côté se trouvent les professionnels pour qui la notation et l’avis sur internet devient primordial et de l’autre, les utilisateurs pour qui les avis et la notation devient un outil de référence dans lorsqu’ils opèrent des choix. Le Tribunal judiciaire de Paris a rendu le 9 mars 2021, une décision qui vient affiner le cadre et l’application de l’e-réputation.*

**FAITS :** Un chirurgien dentiste s’est opposé à la publication d’une fiche le concernant sur le site de référencement « Google my Business ». Il s’agit d’un service de référencement destiné aux propriétaires d’entreprise et exploité par Google. L’enjeu pour un professionnel de voir sa fiche référencée se trouve dans les commentaires clients / patients; qui peuvent parfois nuire à leur réputation.

**PROCÉDURE :** En 2017, Monsieur X exerçant la profession de chirurgien dentiste a assigné en référé le géant du numérique pour obtenir la suppression de la fiche qui le concernait et ainsi des avis qui avaient été émis à son égard. Le juge des référés avait fait droit à la demande du requérant. Monsieur X est allé plus loin, et a assigné l’entreprise les 25 avril et 04 mai 2018; pour que l’affaire soit jugée au fond.

**PROBLÈME DE DROIT :** Dans quelles mesures un chirurgien dentiste peut il obtenir la suppression d’une fiche le concernant sur un site de référencement professionnel, si celle-ci sert à la liberté d’information et d’expression de la patientèle ?

**SOLUTION :** Le tribunal statuant après débats en audience publique, par jugement contradictoire, en premier ressort et prononcé par mise à disposition au greffe, déclare la société GOOGLE IRELAND LIMITED recevable en son intervention volontaire. Met la SARL GOOGLE FRANCE hors de cause. Déboute Monsieur X. de l’ensemble de ses demandes; Rejette toutes demandes plus amples ou contraires des parties. Condamne Monsieur X à payer à la société GOOGLE LLC la somme de 2 500 euros au titre de l’article 700 du code de procédure civile; Condamne Monsieur X. à payer à la société GOOGLE FRANCE la somme de 2 500 euros au titre de l’article 700 du code de procédure civile. Condamne Monsieur X. aux dépens ; Dit n’y avoir lieu à l’exécution provisoire du présent jugement.

**SOURCES :**

« Google My Business : rejet la demande de suppression de la fiche d’un dentiste », *LEGALIS ACTUALITÉ*, 24 mars 2021

Amanda Dubarry et Noa Setti « E-réputation : refus de retrait des fiches Google My Business » 15 avril 2021 HAAS-AVOCATS.COM



**NOTE :****Une fiche contenant des données à caractère personnel**

Dans un premier lieu, le requérant tente de mettre en exergue la violation de son droit à la protection de ses données personnelles. La fiche, objet de contestation comporte effectivement son nom, son numéro de téléphone professionnel, mais également l'adresse de son cabinet. Ces données sont incontestablement des données personnelles au sens de l'article 4 du RGPD. Néanmoins, le juge trouve moyen d'écarter toute violation du droit à la protection de celles-ci.

Le juge établit que ces données ne relèvent pas de la sphère privée puisqu'elles ne portent « *que sur des aspects élémentaires de son activité professionnelle, qu'elles sont publiques et accessibles ailleurs* ».

Le juge rappelle en outre, que la publicité est une obligation légale en la matière (la Loi exige un Répertoire des entreprises et de leurs établissements et un Répertoire partagé des professionnels de santé).

Enfin, selon le Tribunal judiciaire parisien, Google ne réalise pas de profilage au sens du RGPD puisqu'elle se borne à afficher les données sans opérer de traitement de l'information.

**La mise en balance du droit à la protection des données personnelles et de la liberté d'expression et d'information**

Le principal enjeu pour le praticien n'est pas de voir ses données publiées, mais que cette fiche soit commenté par les internautes. Le juge parisien semble avoir une position tranchée à ce sujet; puisqu'il déclare que « *l'impact éventuel de cette fiche sur la vie privée du requérant ne*

*saurait prévaloir sur la liberté d'expression et d'information de Google et des internautes.* » Le RGPD dispose effectivement en son article 17, que le droit au respect des données personnelles n'est pas un droit absolu. En outre, il doit s'appliquer, notamment dans le respect du droit à la liberté d'expression et d'information.

**L'étonnante prise de position en faveur des pratiques de Google**

Dans un second lieu, le requérant tente de mettre en exergue les finalités sans doutes commerciales de l'entreprise. Cet argument est rapidement écarté puisque le système mis en place par Google propose un abonnement facultatif. Le requérant tente également de faire valoir que la stratégie poursuivie par Google était de promouvoir son service de référencement professionnel. Le Tribunal judiciaire de Paris, une fois encore contredit l'argument soulevé par le demandeur en faveur de la société du numérique. Effectivement, le Tribunal reprend les arguments avancées par la société en affirmant que la publication d'une fiche consiste dans la « *diffusion de données à des fins informationnelles pour laquelle Google ne perçoit aucune rémunération, et qui ne nécessite l'adhésion préalable du professionnel concerné à aucun service* ». De plus, le professionnel n'a été sujet à aucun démarchage commercial. Il n'y a donc aucune stratégie commerciale établie par Google. Avec l'essor du numérique, la e-réputation pour un acteur économique devient primordiale. Celle-ci est à l'origine de vifs débats, et ce sont notamment la publication d'avis clients qui préoccupent particulièrement. Cette décision est



importante car elle met en lumière une prise de position affirmée sur ce débat.

En soutenant les arguments de Google, le juge tranche en faveur des internautes en leur garantissant un libre recours à l'émission d'avis clients. Si il est opportun de rendre honneur à la prise de position prétorienne en faveur de l'internaute; il est également légitime de s'interroger sur les répercussion de cette décision. Effectivement, celle-ci contribue indéniablement à renforcer un terrain de jeu favorable pour le géant du numérique. Sans doute, deviendra t-il d'ici peu le numéro un du référencement professionnel.

Une fois de plus, les évolutions du numérique sont flagrantes; la réputation d'un professionnel s'établit sur Internet, et il ne semble plus possible d'y échapper. Dans cette affaire, le numérique et les évolutions dont il est à l'origine ont su contredire la liberté d'entreprendre et d'exercer à sa manière du chirurgien dentiste.

Ines EL MAZZOUJI

Master 2 Droit des médias et des télécommunications  
AIX-MARSEILLE UNIVERSITE, LID2MS-IREDIC 2021



**ARRÊT :**

Il convient de rappeler que la société GOOGLE LLC génère des fiches professionnelles et que le professionnel peut, en outre, adhérer gratuitement au service GOOGLE MY BUSINESS, ce qui lui permet de valider et le cas échéant, d'enrichir et de modifier certains éléments de la fiche qui le concerne.

L'article 8, paragraphe 1, de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne dispose que toute personne a droit à la protection des données à caractère personnel la concernant.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, abrogeant la directive 95/46/CE, entré en vigueur le 25 mai 2018, ainsi que la loi relative à l'informatique, aux fichiers, et aux libertés dans ses diverses versions visent à assurer le respect de ce droit fondamental.

Il n'est toutefois pas absolu, comme le précise le préambule du RGPD :

« il doit être considéré par rapport à sa fonction dans la société et être mis en balance avec d'autres droits fondamentaux, conformément au principe de proportionnalité ».

Il est étroitement lié au droit au respect de la vie privée et doit être mis en balance avec la liberté d'expression et d'information notamment.

En l'espèce, les informations mises en ligne dans la fiche de Monsieur X. portent sur son nom, ses prénoms, l'adresse de son

lieu d'exercice professionnel, son numéro de téléphone professionnel et les horaires d'ouverture de son cabinet dentaire. Leur exactitude n'est pas remise en cause, seule l'omission de son titre de docteur étant invoquée en demande. Elles sont incontestablement des données à caractère personnel.

Pour autant, ces données ne relèvent pas de la sphère privée en ce que, d'une part, elles portent uniquement sur des aspects élémentaires de son activité professionnelle qui ne présentent pas de caractère spécifique de sensibilité.

D'autre part, elles sont publiques et accessibles par ailleurs, notamment grâce à des démarches entreprises par Monsieur X. lui-même. Il s'en évince que ce dernier n'a pas d'intérêt à la conservation d'un quelconque secret autour de ces informations et qu'il pouvait raisonnablement s'attendre à ce qu'elles soient susceptibles d'être recherchées sur internet. (...) En tout état de cause, il résulte de ce qui précède que l'impact éventuel de cette fiche sur la jouissance de ce droit pour le requérant est faible et qu'il ne saurait prévaloir sur la liberté d'expression et d'information de la société GOOGLE LLC et des internautes, qui est garantie par l'article 10 de la Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme. Or, les finalités de la fiche GOOGLE de Monsieur X. consistent justement dans la mise à disposition gratuite des internautes des informations élémentaires relatives à l'exercice de sa profession, à savoir notamment ses coordonnées pour le contacter et le localiser, et dans la constitution d'un forum



potentiel pour ses patients désirant « poster » des avis sur leur expérience.

Par ailleurs, il soutient en vain que la fiche litigieuse aurait en réalité une finalité de prospection commerciale dès lors que sa fiche professionnelle n'est pas en elle-même un message de prospection commerciale, d'une part, et que la société GOOGLE LLC peut publier une telle fiche sans qu'elle soit revendiquée par le professionnel concerné, l'adhésion au service GOOGLE MY BUSINESS étant rappelons-le optionnelle, et sans que celui-ci ne reçoive la moindre offre commerciale, d'autre part (...) Dans ces conditions, l'ensemble des moyens soulevés par Monsieur X. à propos de la finalité « commerciale » poursuivie par la société GOOGLE LLC sont inopérants. S'agissant plus précisément des avis en ligne, la légitimité de cette pratique en ce qu'elle constitue une des principales sources d'information des utilisateurs est admise par le législateur qui lui a conféré un cadre juridique avec la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

Faire d'un professionnel comme Monsieur X. le sujet d'un forum sur lequel les internautes donnent leurs avis, relève d'une finalité d'information du consommateur qui est légitime, dès lors que ce dernier dispose de moyens de protection des droits de la personnalité contre d'éventuelles dérives tenant à des propos dépassant les limites admissibles de la liberté d'expression. (...) Sur les demandes

Au regard de l'ensemble des motifs adoptés, Monsieur X. n'établit pas que le traitement de sa fiche professionnelle par GOOGLE est illicite, ce qui aurait pu lui causer un préjudice.

Il convient en outre de relever que les mesures de limitation de la fiche et des avis, et de communication d'informations sont incompatibles avec l'article 5 du code civil en ce qu'elles supposent de prononcer des dispositions générales.

Monsieur X. est donc débouté de l'ensemble de ses demandes.

Au vu des motifs adoptés, la demande d'exécution provisoire se trouve sans objet.

