

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 mai et 04 avril 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 : Confirme en toutes ses dispositions l’ordonnance de référé du tribunal de grande instance de Paris du 29 juin 2018 ;

Y ajoutant,

Rejette les demandes formées en application des dispositions de l’article 700 du code de procédure civile à hauteur de cour ;

Condamne M. X. aux dépens de l’appel.

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 :

En l'espèce, M. X. situe son action dans le cadre des dispositions de la loi pour la confiance dans l'économie numérique, à l'exclusion de la loi sur la liberté de la presse, en ne sollicitant que le retrait de trois avis publiés sur la fiche professionnelle Google My Business de son cabinet médical sans réclamer de réparation. Aux termes de son assignation, il explique que les avis litigieux sont « faux », comme n'émanant pas de ses clients, ou « dénigrants » et qu'ils lui causent un « réel préjudice de réputation ».

Le premier avis litigieux émane de « M. R. », suivant procès-verbal de constat du 16 septembre 2016. Son contenu évoque le retour d'expérience d'un(e) client(e) mécontent(e) de M. X.. Les recherches entreprises par l'appelant ne lui ont pas permis d'identifier la personne écrivant sous ce pseudonyme, notamment parce que la société Google n'a pas été en mesure de fournir l'adresse IP de connexion en raison de la trop grande ancienneté des logs utilisés. Comme évoqué justement par le premier juge, M. X. n'établit pas formellement que ce témoignage est faux ou mensonger. Ce commentaire est ainsi rédigé : « 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, ça doit être un bon chirurgien mais aucune envie d'être opéré par un homme comme lui ». Le second avis litigieux et celui publié par « S. » suivant procès-verbal de constat du même jour. L'auteure est identifiée comme étant une femme opérée 10 mois avant la publication de l'avis. Il est ainsi rédigé : « Il est réputé très hautain et expéditif. J'ai été choquée qu'il me demande de régler avant les injections comme si j'allais

m'envoler. Je comptais faire une augmentation mammaire avec lui mais hors de question. Pas du tout à mon écoute, expéditif. Il parlait surtout du prix et me regardais à peine ». Le troisième avis est celui de « Y. » suivant procès-verbal de constat du 7 septembre 2017. L'internaute est identifié par M. X. comme étant une certaine Z. S., titulaire de l'abonnement, et qui ne figure pas au rang de ses clientes. Il la présente encore comme étant coutumière de publications d'avis visant des médecins ou des cliniques. Celui le concernant est ainsi rédigé : « Il efface les questions qui lui conviennent pas sur son site web. C'est pas digne de confiance ». Il peut être ainsi retenu que pour déplaisantes que lui apparaissent les informations publiées ou les commentaires postés dans les deux premiers avis, les propos tenus à l'égard de M. X. ne sont pas insultants, ni ne comportent d'allégations mensongères. Le troisième avis ne porte aucune appréciation, ni commentaire quant au travail ou à la qualité du lien relationnel de M. X., mais procède à un constat relatif à la vie du site du professionnel. Il résulte de ce qui précède qu'en l'absence de caractère diffamatoire des propos publiés, M. X. pouvait agir sur le fondement du droit commun sans devoir respecter le régime procédural dérogatoire de la loi du 29 juillet 1881, ni pour le contenu et les modalités de délivrance de l'assignation, ni concernant la nécessité d'agir dans le respect du court délai de prescription. Le rejet de l'exception de nullité de l'assignation sera confirmé et par suite les demandes tendant à voir constater l'existence de la prescription. Il a été rappelé plus avant que le juge des référés, saisi sur le fondement de l'article 809 du code de procédure civile, peut prévenir un



dommage imminent, ou faire cesser un trouble manifestement illicite. Le trouble manifestement illicite désigne toute perturbation résultant d'un fait matériel ou juridique qui, directement ou non, constitue une violation évidente de la règle de droit. Pas plus qu'ils ne constituent une diffamation ou des injures, les commentaires publiés n'ont nullement le caractère du dénigrement. Ils relèvent plutôt de la libre critique et de l'expression subjective d'une opinion ou d'un ressenti de patients déçus pour les deux premiers et d'un commentaire extérieur pour le troisième. 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. Il s'en déduit que l'existence d'un trouble manifestement illicite ou d'un dommage imminent n'est pas caractérisé et que la décision de rejet prise par le premier juge doit être confirmée. L'équité ne commande pas qu'il soit fait application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile à hauteur de cour. M. X. qui succombe principalement sera condamné aux dépens de l'appel. DÉCISION : Confirme en toutes ses dispositions l'ordonnance de référé du tribunal de grande instance de Paris du 29 juin 2018 ; Y ajoutant, Rejette les demandes formées en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile à hauteur de cour ;

Condamne M. X. aux dépens de l'appel.

