

**COUR D'APPEL DE TOULOUSE – CHAMBRE 03 – 13 JANVIER 2022 – N° 22/2022**

**MOTS CLEFS : Google My Business – avis négatif d'utilisateur – liberté d'expression – droit du public à l'information – base factuelle suffisante – dénigrement fautif – concurrence déloyale**

*La Cour d'appel de Toulouse s'est prononcée en faveur d'un chenil souhaitant voir supprimer un avis sur son site Google My Business, considéré comme dénigrant. L'utilisatrice arguant du droit à la liberté d'expression s'est malgré tout vue condamner à la suppression sous astreinte de son avis. La Cour rappelle ici que donner son avis négatif n'est jamais fautif, à condition notamment qu'il soit fondé sur une base factuelle suffisante et exprimé dans des termes modérés.*

**FAITS :** À la suite de sa visite dans un chenil, une femme publie, sur le site Google My Business dudit établissement, un avis faisant état de prétendues pratiques illégales. Elle ajoute également que les avis laissés sur le site de l'établissement seraient faux et « issus de comptes douteux ». Elle termine finalement en ajoutant que plusieurs plaintes ayant pour objectif de faire fermer l'élevage auraient été déposées et que ce dernier serait connu des services de la SPA locale. Le chenil (ci-après, désignée « l'EURL ») met donc l'utilisatrice en demeure de supprimer l'avis.

**PROCEDURE :** L'EURL assigne l'utilisatrice devant le juge des référés afin que lui soit ordonné le retrait sous astreinte de l'avis litigieux. Voyant sa demande rejetée, elle interjette appel de la décision. Elle demande ainsi à la Cour d'appel d'infirmer partiellement ladite décision en ce qu'elle la déboute de ses demandes et réitère sa demande de suppression sous astreinte du commentaire, sur fondement du dénigrement. L'utilisatrice, elle, demande à la Cour d'appel de déboulonner l'EURL de ses demandes au moyen que « ce qui l'a conduite à poster le commentaire litigieux qui n'est que la libre expression subjective d'une opinion ». Elle invoque alors son droit à la liberté d'expression ainsi que le droit du public à l'information, en raison de la problématique d'intérêt général qu'est la question animale, et nie tout dénigrement.

**PROBLEME DE DROIT :** L'avis négatif publié par une utilisatrice, mentionnant des signalements à l'encontre d'un chenil, au sujet d'une problématique d'intérêt général, constitue-t-il un dénigrement fautif ou bien une manifestation du droit à la liberté d'expression ?

**SOLUTION :** La Cour condamne l'utilisatrice à supprimer son avis sur le site Google My Business de l'EURL sous astreinte de 150 € par jour de retard aux motifs que « donner son avis négatif voire alerter sur le défaut d'un produit ou un service [...] n'est pas constitutif d'un dénigrement fautif », dès lors que cela « repose sur une base factuelle suffisante sous réserve qu'elle soit exprimée dans des termes mesurés ». Or, elle souligne que « cet avis comportait des informations dont [l'utilisatrice] savait qu'elles ne reposaient pas sur des faits objectifs ». Elle en conclut que « le fait d'alléguer l'existence d'un comportement illicite, sans qu'aucun procès ne soit venu étayer les propos, voire la simple affirmation de poursuites en cours ou de décisions non définitives constituent un dénigrement fautif » ne relevant pas de la liberté d'expression.

**SOURCES :**

Cour d'appel de Toulouse – ch. 03, 13 janv. 2022, n°22/2022 [en ligne], [consulté en janv. 2022], [https://www.dalloz-fr.lama.univ-amu.fr/documentation/Document?id=CA\\_TOULOUSE\\_2022-01-13\\_222022](https://www.dalloz-fr.lama.univ-amu.fr/documentation/Document?id=CA_TOULOUSE_2022-01-13_222022)



**NOTE :**

Avec la démocratisation d'internet, les professionnels ont dû évoluer avec leur temps et appréhender les nouveaux outils mis à leur disposition par le numérique. Parmi ces outils, les avis en ligne sont désormais un incontournable. Aussi, en raison de l'importance grandissante accordée à la réputation en ligne, il est aujourd'hui normal de chercher à se prémunir des avis faux ou pouvant exercer une influence négative sur son activité.

***La liberté d'expression doit être exercée dans des termes modérés***

Dans cette décision, les arguments sont divers, mais le gros du contentieux se situe dans la qualification à apporter à l'avis négatif, véritable objet du litige. C'est le premier point dont la Cour va s'emparer.

De son côté, l'utilisatrice « considère que le commentaire litigieux n'est que la libre expression subjective d'une opinion ». En d'autres termes, elle invoque son droit à la liberté d'expression. De plus, elle présente son avis comme ayant été rédigé avec « des propos dont les termes sont mesurés », donc « ne relevant ni de l'accusation, ni de la diffamation, ni du dénigrement fautif ». Également, elle va soulever la question de la condition animale, qu'elle qualifie à juste titre de sujet d'intérêt général. Ainsi, elle revendique même un devoir d'information vis-à-vis du public, concernant des pratiques qu'elle qualifie d'illégales.

L'EURL, cherchant à faire supprimer l'avis, va donc contester la légalité de la critique, cherchant à faire qualifier l'avis de dénigrant.

La Cour argumentera en ce sens et insistera alors sur les conditions nécessaires, afin que la critique ne soit pas qualifiée de dénigrante. Ces 3 conditions sont : la critique doit porter sur un sujet d'intérêt général ; la critique doit reposer sur une base factuelle suffisante ; la critique doit être exprimée dans des termes mesurés.

***Les avis négatifs doivent être fondés sur une base factuelle***

Mais, bien qu'elle ait rappelé les 3 critères, la Cour va se fonder principalement sur la nécessité d'une base factuelle suffisante pour rendre sa décision.

Selon l'utilisatrice, la base factuelle est suffisante. Afin d'en arriver à cette conclusion, elle se base principalement sur l'état de santé général des chiots. Elle ajoute aussi que les avis positifs postés sur le site Google de l'établissement « n'apparaissent pas crédibles et ne sont pas vérifiables ». Puis elle termine par le fait que la SPA a réalisé des inspections du chenil.

De son côté, la Cour répond que « seule la diffusion d'une décision définitive n'est pas dénigrante », elle adopte alors un raisonnement *a contrario* et conclut qu'en l'absence de décision définitive, il y a bien dénigrement fautif.

***Un litige placé sous le régime de la concurrence déloyale***

Dans cette affaire, l'EURL n'avance pas sur le terrain de la diffamation, mais sur celui du dénigrement. Aussi, l'arrêt nous apprend que « les parties ont placé le litige sous le régime de la concurrence déloyale ».

Au moyen de ce fondement et en raison de l'urgence manifeste en matière d'avis en ligne, il est possible pour l'EURL d'arguer d'un trouble manifestement illicite à faire cesser au plus vite, aidant au passage à obtenir une exécution sous astreinte.

Le dénigrement fautif étant déjà retenu par la Cour, elle en conclut que « les termes de cet avis ne relèvent pas de la liberté d'expression et constituent donc un trouble manifestement illicite que le juge des référés est en mesure de faire cesser » et ordonne la suppression de l'avis.

Julien Jacquet

Master 2 Droit des médias électroniques  
AIX-MARSEILLE UNIVERSITE, LID2MS-IREDIC 2022



**ARRET :**

L'EURL [...] soutient que : [...] il suffit qu'un seul grief ne soit pas avéré ou douteux pour que l'avis soit considéré dans son ensemble comme dénigrant, [...] les conditions d'une critique légale ne sont pas réunies : [...] les faits relayés sur l'absence des mères des chiots non sevrés sans n° d'identification sont faux (aucune illégalité) et les avis sur Google ne sont pas issus de comptes douteux ; les plaintes à la SPA ne sont pas avérées ; [...] dépourvue de base factuelle l'information n'est en outre pas exprimée avec mesure ; [...]

Madame A [...] réplique que [...] les propos sont tenus dans des termes mesurés, ne comportant aucune accusation, ni diffamation, ni dénigrement'; elle a fait un usage juste de son droit à la liberté d'expression et de son devoir d'information du public ; [...]

Les parties ont placé le litige sous le régime de la concurrence déloyale. Il convient alors de vérifier si les faits dénoncés constituent un trouble manifestement illicite qu'il appartient au juge des référés de faire cesser.

Le trouble manifestement illicite se définit comme toute perturbation résultant d'un fait matériel ou juridique qui, directement ou indirectement, constitue une violation évidente de la règle de droit à laquelle le juge des référés peut mettre un terme à titre provisoire.

Donner son avis négatif voire alerter sur le défaut d'un produit ou un service relève de la libre critique et donc de la liberté d'expression et n'est pas constitutif d'un dénigrement fautif, même si la critique est générale, dès lors qu'elle porte sur un sujet d'intérêt général et, qu'elle repose sur une base factuelle suffisante sous réserve qu'elle soit exprimée dans des termes mesurés. En matière de dénigrement, contrairement à ce qui est admis en matière de diffamation, l'exception de vérité n'est pas retenue. Et il est indifférent que les faits dénoncés

soient exacts, c'est l'expression de la critique qui est en jeu et doit être vérifiée.

En l'espèce, l'avis de Mme A [...] portait sur un sujet d'intérêt général soit les conditions d'exercice d'un élevage animal.

Toutefois, cet avis comportait des informations dont Mme A savait qu'elles ne reposaient pas sur des faits objectifs tels que l'illégalité de l'absence des mères des chiots puisqu'elle est conditionnée à l'absence de sevrage, la fausseté des avis sur Google qui seraient issus de comptes qu'elle qualifie de douteux et le dépôt de plainte auprès des « autorités compétentes » pour obtenir la fermeture de cet élevage.

En effet, seule la diffusion d'une décision définitive n'est pas dénigrante ; au contraire, le fait d'alléguer l'existence d'un comportement illicite, sans qu'aucun procès ne soit venu étayer les propos, voire la simple affirmation de poursuites en cours ou de décisions non définitives constituent un dénigrement fautif.

Dès lors les termes de cet avis ne relèvent pas de la liberté d'expression et constituent donc un trouble manifestement illicite que le juge des référés est en mesure de faire cesser.

Dans ces conditions, la décision sera infirmée et Mme A sera condamnée à supprimer son avis sur le site Google My Business de l'EURL Dog's City sous astreinte de 150 € par jour de retard à compter de la signification de l'arrêt à intervenir. [...]

