

MOTS CLEFS : Dénigrement - Hébergeur - Éditeur - Contenu illicite - Parasitisme - Diffamation

TripAdvisor est aujourd'hui considéré comme un guide de voyage unique, offrant des recommandations pour plus de 93 000 destinations à travers la planète. Il est également considéré comme une grande plateforme permettant aux utilisateurs du monde entier de donner des notes ainsi que leurs avis sur n'importe quel commerce, activité, voyage ou encore restaurant. Cependant, sa plus grande fonctionnalité est aussi celle lui faisant le plus défaut puisqu'en effet, dans ce jugement du 21 novembre 2022 rendu par le Tribunal de Commerce de Paris, il était question d'invoquer la qualité d'hébergeur pour des propos dénigrants tenus par les utilisateurs de ce même site.

FAIT : En l'espèce, une agence de voyage française, à savoir le site « Bourse-des-vols.com » détenue par la société Viaticum, a en 2017 accusé TripAdvisor de participer au dénigrement de ses produits et services sur leur plateforme. En effet, les commentaires publiés entre 2016 et 2017 contenaient constamment des termes tels que "arnaque" et "voleur" et ont été jugés comme étant susceptibles de dissuader les clients de faire confiance à l'agence. Elle leur a également reproché de profiter du flux des utilisateurs ayant émis ces avis négatifs pour les rediriger vers leur propre service de réservation de billets d'avion. Par conséquent, l'agence avait demandé à TripAdvisor de retirer les commentaires jugés dénigrants, ce à quoi le site a répondu par un refus au nom de la liberté de la presse et au motif que celui-ci n'était pas auteur des propos litigieux, mais simplement hébergeur malgré le fait qu'une salariée de la société ait animé le forum contenant les propos en question.

PROCÉDURE : Suite à cela, l'agence a donc engagé un huissier pour effectuer un constat en ligne afin de confirmer la présence des propos litigieux et a assigné les sociétés TripAdvisor France et TripAdvisor LLC afin d'obtenir la suppression de ces derniers ainsi que réparation du préjudice subi, ce à quoi le juge de première instance a répondu par la positive. TripAdvisor ayant été condamné par le tribunal, les sociétés ont donc fait appel de la décision en soulevant une exception d'incompétence territoriale au motif que le droit interne de l'État du Massachusetts devait déterminer le tribunal compétent selon le CGU du site. Cependant, dans un arrêt du 6 janvier 2021, la cour d'appel de Paris a déclaré nulle la clause d'attribution de compétence territoriale et s'est dite compétente au motif que les faits reprochés relevaient du dénigrement et non de la diffamation. C'est donc ainsi que le 21 novembre 2022, les juges se sont enfin prononcés sur la question du dénigrement et du parasitisme.

PROBLÈME DE DROIT : Les juges ont donc dû se poser la question de savoir si des actes de dénigrement pouvaient-ils être retenus à l'encontre d'un site recueillant des avis négatifs de la part de ses utilisateurs et proclamant sa qualité d'hébergeur, alors même qu'un salarié participe au forum de discussion litigieux ?

SOLUTION : Le tribunal de commerce de Paris a répondu par la positive, en écartant tout d'abord le parasitisme au motif que les parties au litige n'étaient pas concurrentes, puis en reconnaissant la culpabilité de TripAdvisor concernant la présence de commentaires négatifs et dénigrants à l'égard de la société Viaticum en raison du seul fait que la salariée animant le forum de discussion suffisait à caractériser le rôle actif de la société et donc par conséquent, suffisait à exclure la qualité d'hébergeur du site Tripadvisor.

Source :

<https://www.legalis.net/actualite/tripadvisor-condamnee-pour-denigrement/>

Note :

Une impossibilité de revendiquer la qualité d'hébergeur

Ici, la société Tripadvisor a tenté de s'exonérer de ses responsabilités en faisant valoir sa qualité d'hébergeur. En effet, celle-ci ne fait que mettre à disposition des outils afin de permettre aux utilisateurs de son site d'exprimer leurs expériences personnelles, d'émettre des notes ainsi que des avis. D'ailleurs, l'article 6-1-2 de la LCEN (loi pour la confiance dans l'économie numérique) du 21 juin 2004 rappelle très bien les fonctions de l'hébergeur et définit ceux-ci comme : « Les personnes physiques ou morales qui assurent, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ». À ces fins, le statut d'hébergeur aurait donc permis à la société Tripadvisor de bénéficier d'une responsabilité aménagée à ce titre.

Cependant, pour que la qualité d'hébergeur soit définitivement acquise, la société doit n'avoir eu qu'un rôle passif à l'égard de son site Internet et dans le cas où elle aurait eu connaissance des contenus manifestement illicites, celle-ci doit avoir agi promptement pour retirer ces données ou rendre l'accès impossible (toujours selon le même article de la LCEN). Ainsi, le tribunal a estimé que Tripadvisor avait « revendiqué à tort un statut d'hébergeur pour s'affranchir de sa responsabilité alors que ce statut ne relève pas de l'évidence dès lors qu'elle savait pertinemment qu'un de ses employés était intervenu sur le fil de discussion litigieux ». Par conséquent, en plus d'avoir été au courant que l'une de ses salariées animait le forum de discussion, celui-ci n'a également rien fait pour faire cesser l'atteinte que les propos litigieux causaient à la société Viaticum.

L'exclusion d'une requalification des propos dénigrants en propos diffamatoires

De plus, Tripadvisor a également tenté, au cours de décisions antérieures sur la même affaire, de requalifier les propos dénigrants comme étant des propos « diffamatoires » : Pourquoi ? Parce que selon une jurisprudence antérieure du 3 mars 2020, si l'une des qualifications est retenue, elle va nécessairement exclure l'autre et les conséquences ne sont pas les mêmes. En effet, Les propos qualifiés de dénigrants peuvent être sanctionnés en se basant sur les articles 1240 et suivants du Code civil qui réglemente la responsabilité extracontractuelle et qui dispose que : « Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer », et le délai pour agir est de 5 ans selon l'article 2224 du même Code. En revanche, si les propos sont diffamatoires, ils relèvent des articles 29 et 32 de la loi de 1881 sur la liberté de la presse qui prévoient des sanctions pénales avec un délai de prescription de seulement 3 mois. Cela explique pourquoi Tripadvisor a tout bonnement essayé de plaider la thèse des propos diffamatoires puisque l'action en justice intenté par la partie demanderesse a été initiée en dehors des délais de prescription relatifs à la diffamation.

La nécessité d'instaurer une preuve d'achat afin de vérifier la véracité des avis

Alors que Tripadvisor permet le dépôt d'avis et d'expériences personnelles des utilisateurs sur plusieurs commerces, la plateforme permet cependant à n'importe quel utilisateur de laisser un commentaire sans aucune obligation de fournir une preuve d'achat, et c'est cette absence de fonctionnalité qui fait aujourd'hui défaut au site internet puisque ce dernier permet donc à n'importe qui d'émettre de « faux avis » dans le seul but de dénigrer une entreprise ou un commerce. De plus, Tripadvisor demeure à l'heure actuelle, l'un des rares sites à refuser une modération

des commentaires dénigrants, sujet sur lequel il devrait sérieusement s'attarder afin d'éviter de futures condamnations similaires.

Sur la Condamnation elle-même

Le tribunal de commerce de Paris a ainsi condamné Tripadvisor à verser 50 000 euros de dommages-intérêts à la société demanderesse, ainsi que 7 000 euros au titre des dépens, mais également à supprimer sous astreinte de 1 000 euros par jour de retard et pour 60 jours le forum intitulé : « Bourse des Vols – Forum de voyage sur Transport aérien – Tripadvisor ». Le tribunal a cependant décidé de réduire l'estimation du préjudice de Viaticum au motif que la société : « n'a pas non plus tenté d'atténuer la portée du message en y répondant alors même que cette possibilité est offerte sur le site ».

MESTARI ZOHRA

Master 2 - Droit des Médias Électroniques

IREDIC 2022

EXTRAIT DE LA DÉCISION :

La société Viaticum est une agence de voyages qui exploite le site www.bourse-des-vols.com sous les noms commerciaux de « BDV » et de « Bourse des vols ». La société Tripadvisor LLC est une société américaine qui exploite entre autres le site www.tripadvisor.fr.

La société Tripadvisor France est une société française qui exerce une activité de marketing, de communication et de relations publiques sur le marché français.

Le site de la société Viaticum permet la recherche et la réservation de billets d'avion en ligne en comparant les différentes offres des compagnies aériennes.

La société Viaticum reproche aux défenderesses d'avoir détourné leur clientèle en organisant un forum sur leur site, dénommé « Bourse des vols (BDV) », qui permet d'avoir accès à une rubrique de réservation en ligne concurrente. Sur ce forum des commentaires négatifs, à l'égard du site de la demanderesse apparaissent.

Ces propos au nombre de 9 au moment de l'assignation sont, selon la demanderesse, qualifiés de dénigrants, et selon les défenderesses, qualifiés de diffamants.

Les 16 novembre 2017 et 22 novembre 2017 la société Viaticum a écrit aux défenderesses pour leur demander la suppression des propos litigieux. Les défenderesses ont à chaque fois refusé de les supprimer arguant de la liberté de la presse et qu'elles n'en n'étaient pas les auteurs.

Après avoir fait constater par huissiers le 12 décembre 2017, la présence de ces propos litigieux sur les pages du site des défenderesses, la société Viaticum a saisi le tribunal de céans afin qu'il ordonne la suppression du contenu litigieux et lui répare le préjudice subi.

Les sociétés Tripadvisor France et LLC contestent et affirment que les demandes sont mal fondées.

Par un **arrêt du 6 janvier 2021** la cour d'appel de Paris a confirmé un précédent **jugement du 27 avril 2020** rendu sur cette même affaire par le tribunal de céans, en ce qu'il avait dit mal fondée l'exception d'incompétence soulevée par les sociétés Tripadvisor France et LLC et s'était dit compétent pour juger l'affaire au fond.

Ainsi est née la présente instance.