



Incitation au Dénigrement

Fiche pratique publié le **22/11/2023**, vu **983 fois**, Auteur : [Murielle Cahen](#)

Il est possible d'être condamné à des dommages et intérêts pour incitation au dénigrement.

[Par un jugement du 25 mai 2023, le tribunal de commerce de Paris a condamné la société Gowork à verser respectivement aux sociétés Socateb et la Galerie de l'Échaudé la somme de 2 000 euros pour réparer leur préjudice moral au titre de l'incitation au dénigrement et du non-respect des obligations de transparence incombant aux plateformes de collecte d'avis.](#)

Le tribunal a estimé que « la manière dont Gowork se rémunère, par le biais d'annonces non contrôlées et vérifiées associées à des publicités non ciblées, fait peser sur Socateb une charge, d'où un préjudice ».

La société Gowork exploite le site Gowork.fr sur lequel les internautes peuvent déposer des avis anonymes. Le 9 mars 2022, Socateb a fait établir un constat d'huissier relevant la présence sur ce site de fiches d'avis la concernant, ainsi que la Galerie de l'Échaudé car elle considère que ces fiches portent préjudice à sa communication et à son image, en raison de l'affichage d'avis anonymes non vérifiés, associés à des publicités contestables.

Faute de n'avoir pas pu obtenir le retrait des contenus litigieux, elle a assigné Gowork en réparation de son préjudice.

Le tribunal juge que l'information fournie par Gowork sur le type d'avis qu'elle publie, sur leur nature non vérifiée, leur caractère anonyme, ne satisfait pas les conditions de l'article L 117-7-2 du code de la consommation qui impose aux plateformes d'avis une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne.

Sur le dénigrement allégué par Socateb, le tribunal relève que la consultation de la fiche d'une entreprise fait apparaître des avis et des publicités dont le caractère non pertinent voire « farfelu » est manifeste.

Cela oblige les entreprises comme Socateb, soucieuses de leur image, à exercer une surveillance constante du site pour y déceler les avis inappropriés, et les faire corriger ou en demander le retrait. Pour le tribunal, le préjudice ne vient pas de la mise en ligne des avis anonymes, dont Socateb peut demander la correction ou la suppression, mais de la nécessité pour elle d'éviter l'association à des publicités sans cohérence avec l'activité et l'image de l'entreprise, et qui ne peuvent que lui nuire.

Une incitation au dénigrement peut comporter plusieurs éléments constitutifs.

Il peut s'agir de la diffamation, c'est-à-dire faire de fausses déclarations ou des allégations non prouvées qui nuisent à la réputation d'une personne ou d'une entité.

Les insultes ou propos diffamatoires visent à utiliser des mots offensants ou des propos méprisants pour discréditer quelqu'un ou une entité.

L'encouragement à la haine vise à inciter à la haine une personne ou un groupe en fonction de leur race, religion, origine ethnique, orientation sexuelle etc.

Les propos de rumeurs malveillantes peuvent être diffusés intentionnellement pour propager des informations fausses ou trompeuses dans le but de discréditer quelqu'un ou une entité.

Notons également [le cyberharcèlement](#) qui est l'utilisation des plateformes en ligne pour harceler, intimider ou diffamer une personne.

I. Distinction avec la diffamation

Il convient de distinguer le dénigrement de la diffamation.

Est définie comme une diffamation toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne (Loi du 29-7-1881 art. 29). [Ainsi, des propos critiques sur une société publiés dans un article de presse relèvent de la diffamation dès lors qu'ils visent la société elle-même et non ses services ou ses produits. L'action en diffamation est possible lorsque celle-ci a visé une personne physique ou morale. Des propos qui atteignent une profession considérée dans son ensemble ne peuvent donc pas être qualifiés de diffamatoires.](#)

[Il n'y a pas diffamation lorsque ce sont uniquement des produits ou services qui sont en cause.](#)

[Dans un cas où un article de presse s'était livré à une critique sévère de produits pharmaceutiques, il a été jugé qu'il y avait dénigrement et non diffamation.](#) Jugé de même à propos de commentaires négatifs, publiés sur un réseau social, faisant état de l'incompétence des moniteurs d'une auto-école, d'un défaut de pédagogie et d'une recherche de profit au détriment des besoins et de l'intérêt des clients, car ces propos ne portaient pas atteinte à l'honneur ou à la considération de l'exploitant de l'auto-école, mais mettaient en cause la qualité des services proposés dans le but d'inciter une partie de la clientèle à s'en détourner (TGI Nanterre 21-11-2019 : RJDA 10/20 n° 540).

[De même, des propos malveillants tenus à l'encontre du gérant d'une société dont l'activité était concurrente ont été jugés constitutifs d'un dénigrement et non d'une diffamation, car ces propos n'avaient pour objet que de mettre en cause la qualité des prestations fournies par cette société et de détourner sa clientèle,](#) au cas particulier, il avait été soutenu que le gérant d'une société exerçant une activité de prestataire de services auprès des professionnels de l'immobilier établissait de faux certificats et rapports).

[Jugé également que les propos tenus par une société à l'encontre d'un de ses concurrents étaient constitutifs de dénigrement dès lors qu'ils portaient sur la façon dont les services étaient rendus par ce concurrent, la qualité de ses produits et services, les pratiques prétendument illicites qu'il mettait en œuvre et les diverses collusions que lui imputait cette société.](#)

De même encore, jugé que le fait, pour une entreprise en relation d'affaires avec une autre, d'avoir divulgué aux clients de celle-ci les difficultés de paiement qu'elle rencontrait avec elle et d'avoir laissé entendre que, par la faute de cette entreprise, les prestations dues aux clients ne seraient pas exécutées, était constitutif de dénigrement et non de diffamation, car cette communication jetait le discrédit sur les services rendus par l'entreprise.

En revanche, lorsque la critique de produits ou services contient des imputations diffamatoires, c'est l'action en diffamation qui doit être exercée.

II. Exactitude des allégations

Des allégations peuvent être constitutives d'un dénigrement même si l'information est de notoriété publique. Peu importe également que celle-ci soit ou non exacte. Il a ainsi été jugé que constitue un acte de dénigrement la diffusion d'une brochure critiquant le produit d'un concurrent même si le procédé de fabrication a été remis en question ultérieurement par celui-ci.

La Cour de cassation a récemment apporté un bémol à cette solution : lorsque les informations divulguées en termes mesurés se rapportent à un sujet d'intérêt général, il n'y a pas dénigrement si elles reposent sur une base factuelle suffisante.

III. Diffusion des allégations dans le public

Pour constituer un dénigrement, il faut que la critique malveillante soit diffusée dans le public. Il n'est pas nécessaire que cette diffusion présente une certaine ampleur. Par exemple, sont répréhensibles les propos tenus par un dirigeant à l'égard d'une autre société et figurant dans le rapport de gestion déposé au registre du commerce, compte tenu de la violence des termes employés et de la publicité, si réduite soit-elle, dont bénéficie ce rapport. Constitue également un dénigrement le fait d'adresser, sous couvert de demande de renseignements, des informations malveillantes à un seul client du concurrent.

En revanche, ne constitue pas un dénigrement fautif des propos diffusés dans un document à usage interne, par exemple un bulletin destiné exclusivement aux services commerciaux d'une entreprise (CA Paris 21-1-1959 n° 2635, 4e ch. : JCP G 1959 II n° 11334 note A. Chavanne) ou une lettre circulaire adressée par une entreprise à son réseau de distributeurs (CA Paris 3-7-1991 : RJDA 10/91 n° 863).

Mais il peut y avoir abus de langage : des « notes internes » peuvent en fait avoir pour objet la diffusion à l'extérieur des informations qu'elles contiennent ; elles sont alors constitutives de concurrence déloyale. Il en a été jugé ainsi dans un cas où les destinataires d'une note interne avaient été invités à en répercuter le contenu auprès de la clientèle, consigne qui avait été respectée.

En cas d'élaboration de documents commerciaux internes, il convient donc d'attirer clairement l'attention des utilisateurs sur la stricte confidentialité de ces documents.

En définitive, l'infraction de diffamation suppose l'imputation de faits précis caractérisant une atteinte à l'honneur, à la réputation d'une personne, conformément à l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881. Quant au dénigrement, il consiste à jeter le discrédit sur un concurrent en critiquant ses produits ou sa personnalité, afin de détourner sa clientèle. Il constitue un acte de concurrence déloyale. Compte tenu de ces définitions, si des commentaires ne se réfèrent pas à une personne en particulier, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale, ils demeureront non punissables

du chef de diffamation.

A cet égard, la Cour de cassation a toujours considéré que lorsque les critiques portent sur des produits ou des services sans concerner une personne, aucune action en [diffamation](#) ne peut être retenue, l'action en dénigrement pouvant, à l'inverse, être recevable (Civ. 2e, 5 juill. 2000, Bull. civ. II, n° 109 ; D. 2000. AJ. 359, obs. A. Marmontel ; 8 avr. 2004, Bull. civ. II, n° 182). La différenciation de ces deux actions est alors simple. Elle devient, par contre, plus difficile lorsque les propos sont apparemment diffamatoires et, dans le même temps, créent un dénigrement. Telle était la situation soumise à la Cour de cassation dans l'arrêt rendu par la première Chambre civile le 5 décembre 2006 (Civ. 1re, 5 déc. 2006, Bull. civ. I, n° 532 ; D. 2007. AJ. 17 ; CCC, févr. 2007, Comm. n° 54, note Malaurie-Vignal).

IV. Plateforme d'avis, Dénigrement et avis en ligne

[Les avis en ligne](#) sont des opinions ou des évaluations exprimées par les utilisateurs sur des produits, des services, des entreprises ou d'autres aspects de la vie quotidienne. Ils peuvent être pratiqués sur des plateformes dédiées telles que les sites d'évaluations, les forums, les réseaux sociaux, les blogs, etc.

Les avis en ligne peuvent avoir plusieurs éléments constitutifs, tels que :

- L'expérience personnelle : les avis en ligne sont généralement basés sur l'expérience personnelle de l'auteur. Ils peuvent partager ce qu'ils ont aimé ou n'ont pas aimé à propos d'un produit ou d'un service ;
- L'évaluation : les avis peuvent contenir une évaluation ou une note pour refléter la satisfaction globale de l'auteur à l'égard de ce qui est évalué ;
- Commentaires détaillés : certains avis peuvent inclure des commentaires détaillés expliquant les raisons de l'évaluation donnée, les aspects positifs ou négatifs spécifiques, ou fournissant des informations supplémentaires sur l'expérience vécue ;
- L'objectivité : les avis peuvent varier en termes d'objectivité. Certains peuvent être basés sur des faits et des preuves tangibles, tandis que d'autres peuvent être plus subjectifs, reflétant les opinions personnelles de l'auteur ;

Il est important de noter que tous les avis en ligne ne sont pas nécessairement fiables ou représentatifs de manière objective. Il est conseillé de consulter plusieurs sources et de prendre en compte différents points de vue avant de se faire une opinion éclairée.

Par ailleurs, il est à noter que tous les avis ne sont pas émis de bonne foi. C'est le cas des avis en ligne désobligeants qui sont des commentaires négatifs ou critiques souvent publiés sur des plateformes d'évaluation ou de notation. Ces avis peuvent être subjectifs et ne pas refléter l'opinion générale. Il est important de garder à l'esprit que chaque personne a ses propres

expériences et opinions. Lorsque vous lisez des avis en ligne, il peut être utile de prendre en compte plusieurs sources et de considérer l'ensemble des opinions avant de tirer des conclusions.

Les éléments constitutifs des [avis désobligeants en ligne](#) peuvent être de plusieurs ordres :

- Les critiques négatives : les avis désobligeants comportent généralement des critiques négatives sur un produit, un service, un établissement ou une expérience spécifique ;

- Un ton négatif : le ton utilisé dans ces avis est souvent hostile, agressif ou méprisant, exprimant ainsi un fort mécontentement ou une frustration ;

- L'émotion subjective : les avis désobligeants peuvent être fortement influencés par les émotions personnelles de l'auteur, ce qui peut parfois conduire à des jugements exagérés ou injustes ;

- Le manque d'objectivité : les avis en ligne désobligeants peuvent manquer d'objectivité et ne pas tenir compte des différentes perspectives ou des circonstances individuelles ;

- Exagérations ou généralisations : certains avis désobligeants peuvent contenir des exagérations ou des généralisations, amplifiant ainsi les aspects négatifs sans tenir compte des aspects positifs.

Il est important de noter que tous les avis en ligne ne sont pas désobligeants, et qu'il est essentiel de prendre du recul et d'évaluer de manière critique les informations disponibles avant de se faire une opinion définitive.

Dans l'hypothèse où une mise en demeure restera infructueuse, celui-ci aura le choix des armes parmi lesquelles :

— action en référé à l'encontre de Google aux fins de suppression d'avis. Dans l'hypothèse où des avis Google seraient susceptibles d'être qualifiés d'illicites, le professionnel pourra agir en référé contre la firme américaine aux fins de suppression de contenus sur le fondement de l'article 6-I-8 de la loi du 21 juin 2004, en prenant garde toutefois aux dispositions de la loi du 29 juillet 1881 s'il ressort que l'action est fondée aussi sur ce texte, au risque sinon de voir prononcer la nullité de l'assignation faute de respect des règles procédurales strictes prévues dans ses articles 53 et 65 spécialement (TGI Paris, réf., 29 juin 2018, n° 18/51423. – CA Paris, 22 mars 2019, n° 18/17204, préc.).

Une solution conforme en cela à ce qui a pu déjà être retenu en matière de demande de déréférencement, dès lors qu'il est sollicité du juge qu'il se prononce sur l'existence d'un délit de presse afin d'obtenir le retrait du lien. Ceci étant, la démonstration du seul caractère manifestement illicite du propos en cause devrait être suffisante pour motiver un retrait d'avis Google, étant précisé qu'une provision sur dommages-intérêts pourra également être allouée s'il ressort que l'exploitant du moteur de recherche avait été préalablement notifié afin de supprimer le contenu conformément à l'article 6-I-5 de la loi du 21 juin 2004 et qu'il a tardé à le faire (TGI Paris, réf., 11 juill. 2019, n° 19/54734, préc.) ;

— action en référé ou au fond à l'encontre de l'internaute aux fins de suppression d'avis et d'obtention d'une indemnité. – Le requérant dispose de la possibilité d'agir « sur le fondement de la loi du 29 juillet 1881 ou du dénigrement en application de l'article 1240 du Code civil, contre les internautes qui porteraient atteinte à son honneur ou à sa réputation ou qui publieraient une critique excessive et fautive de ses services » (TGI Paris, réf., 12 avr. 2019, préc.).

Une telle action devra selon les cas nécessiter au préalable qu'un juge fasse droit à la demande de levée d'anonymat de l'auteur en requérant la communication des éléments d'identification auprès de l'exploitant du moteur de recherche sur le fondement de l'article 6-II de la loi du 21 juin 2004, une fois caractérisée l'existence du « motif légitime », au sens de l'article 145 du Code de procédure civile, que constitue la volonté d'engager une procédure pour l'indemnisation du préjudice subi (TGI Paris, réf., 11 juill. 2019, n° 19/54734, préc.). À titre d'exemple, un internaute fut condamné à payer 1800 euros à un notaire à cause d'un avis injurieux sur Google.

— plainte avec constitution de partie civile. – Une plainte avec constitution de partie civile en matière de diffamation ou d'injure s'il y a lieu permettra de sécuriser l'action en présence d'un auteur d'avis anonyme, ceci afin de ne pas risquer le jeu de la prescription trimestrielle.

Sources :

- 1- <https://www.legalis.net/jurisprudences/tribunal-de-commerce-de-paris-3e-ch-jugement-du-25-mai-2023/>
- 2- [Legalis | L'actualité du droit des nouvelles technologies | Tribunal judiciaire de Paris, 17e ch. Presse-civile, jugement du 22 juin 2022](#)
- 3- <https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000037474102?isSuggest=true>

- 4- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007061306?init=true&page=1&query=75-90.239+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 5- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007068734?init=true&page=1&query=02-85.113+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 6- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000027948384?init=true&page=1&query=11-86.311+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 7- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007049828?init=true&page=1&query=05-16.437+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 8- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007051774?init=true&page=1&query=05-17.710+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 9- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000041490390?init=true&page=1&query=17-27.778+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 10- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000043105371?init=true&page=1&query=18-25.204+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 11- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007068001?init=true&page=1&query=94-82.647+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 12- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007001451?init=true&page=1&query=76-14.793+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 13- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000028001939?init=true&page=1&query=12-19.790+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 14- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007010501?init=true&page=1&query=80-12.819+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 15- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000041745142?init=true&page=1&query=18-15.651+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 16- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007417599?init=true&page=1&query=98-18.352+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 17- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000006988101?init=true&page=1&query=71-10.207+&searchField=ALL&tab_selection=all
- 18- https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007395915?init=true&page=1&query=96-22.225+&searchField=ALL&tab_selection=all