

QUE FAIRE EN CAS D'AVIS NEGATIFS SUR GOOGLE MY BUSINESS ?

Les avis sur Google, ou d'autres hébergeurs, sont de plus en plus nombreux sur internet, aussi bien pour les commerçants ou restaurateurs, que pour les professionnels de santé.

Si certains sont élogieux et positifs, certains sont négatifs, voire insultants ou diffamatoires et nuisent à la réputation du professionnel de santé.

Plusieurs actions peuvent être menées sur le plan amiable ou judiciaire.

En préambule, il convient de noter que deux notions juridiques s'affrontent et font l'objet de nombreuses décisions de justice :

- celle du **respect de la liberté d'expression** : la publication de commentaires sur Internet est une manifestation de la liberté fondamentale d'expression qui est garantie en France par l'article 11 de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen.

- celle du **respect d'autrui**. Ainsi, les propos ne doivent pas être mensongers, diffamatoires, haineux etc.

Partant de cette dualité, il convient de reprendre la définition de la diffamation. L'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 pose le principe que « *toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé est une diffamation* ».

La diffamation peut être raciste, sexiste, homophobe. Elle relève d'une procédure spécifique permettant de protéger la liberté d'expression.

Malheureusement, en vertu de la liberté d'expression, il est très difficile d'obtenir la suppression de ces avis, par GOOGLE ou par d'autres hébergeurs, **sauf si ceux-ci sont manifestement illicites**. Par exemple : menaces, injures graves, racistes, homophobes, incitations à la haine, etc. ou qu'une décision de justice l'exige.

En cas de diffamation, les hébergeurs, basés le plus souvent aux Etats Unis, estiment qu'ils ne peuvent pas s'ériger en juge de la véracité ou non d'un propos et font primer la liberté d'expression.

Ainsi, lorsque vous recevez un avis négatif dont vous contestez les propos, et que vous estimez diffamant, plusieurs actions peuvent être menées :

- **Il convient de déposer plainte auprès d'un commissariat ou d'une gendarmerie, ou adresser une plainte au Procureur de la République (Tribunal judiciaire).**

Toutefois, cette plainte ne vous assure pas que celle-ci sera suivie d'effet et l'émetteur de l'avis poursuivi.

C'est le Procureur de la République qui décidera de la suite (enquête, classement sans suite...). Si cette procédure a l'avantage d'être simple, elle présente néanmoins un risque compte tenu des délais de traitements des services de Police ou de Gendarmerie, qui peuvent excéder le **délai de prescription de 3 mois en matière de diffamation.**

En effet, la prescription en matière de diffamation est de 3 mois, et le dépôt de la plainte n'interrompt pas le délai de prescription.

Pour éviter cet écueil, vous avez la possibilité d'opter pour la **citation directe** ou de **porter plainte avec constitution de partie civile directement auprès d'un juge d'instruction** comme le permet l'article 85 du Code de procédure pénale. Le dépôt d'une plainte avec constitution de partie civile est alors interruptif de prescription, tout comme la voie de la citation directe si la personne auteur de l'avis est identifiée.

Mais ces procédures engendrent des frais de consignation mis à la charge du demandeur et qui sont fixés par le juge.

A noter que la voie de la citation directe est rarement retenue, car c'est une procédure dont le coût est élevé et elle est utilisée pour les cas où la diffamation ne fait aucun doute.

- Vous avez également la faculté d'adresser directement un **courrier en recommandé avec accusé réception à l'auteur de l'avis**, afin de lui demander de retirer cet avis.
- Vous pouvez envisager de saisir le **Juge des Référé**s en vue de demander le retrait de l'avis.

Attention, la jurisprudence fluctue en fonction des avis et outre le coût d'une procédure, celle-ci comporte un aléa en vertu de la liberté d'expression.

- Certains opteront pour la **suppression de leur compte Google**, mesure plus radicale.
- Enfin, face à l'aléa et aux longueurs des procédures, **il est surtout recommandé de répondre à cet avis et de mettre votre commentaire afin de rectifier les propos tenus à votre rencontre.**

Il convient bien sûr, de votre côté, de rester courtois et de ne rien divulguer de l'état de santé du patient. **Cette réponse, si elle est accompagnée d'autres avis positifs, demeure un des moyens les plus bénéfiques pour contrer les avis négatifs.**

Au regard de ce développement, si le dépôt de plainte reste la démarche juridique à entreprendre, les réponses apportées sont primordiales à l'heure où les avis sur internet se multiplient.

Catherine DAYRIES

Juriste assurance