

Répondre à une appréciation négative sur Internet



Restaurant : L'avis des internautes

"une bonne adresse" ★★★★★

Même si le célèbre foie gras au carambar n'a pas été une découverte fulgurante, en effet, le carambar est fondu et...

"Un cadre très sympa" ★★★☆☆

La déco est très originale. Il faut y aller pour comprendre car j'aurais du mal à la décrire. L'intérieur...

"A éviter - to avoid"

Voilà un restaurant qui se prend pour un grand mais est malheureusement à ranger du côté des "petits" restaurants à...

"Je recommande !" ★★☆☆☆

Je suis d'accord, c'est bruyant et il faut réserver, même en semaine. Le principe apéro/plat/dessert à 23.50 € est...

Internet est devenu un lieu courant où chacun peut s'exprimer sur des sites personnels, des blogs ou des forums de discussions. Il y circule un nombre incalculable d'opinions sur tous les thèmes, produits et prestations. Tout un chacun peut les consulter et les commenter à son tour. Des sites comme cityvox.fr ou ciao.fr donnent la parole à l'internaute qui peut y diffuser ses opinions. Si elles sont positives, tant mieux pour la « rassurance » que vous y gagnez. Mais si elles sont négatives, leur nuisance est d'autant plus grande qu'elles sont lues par des dizaines de milliers d'internautes clients potentiels. Il est donc important de pouvoir se défendre contre certains avis d'internautes.

■ Mon établissement a été critiqué sur Internet, puis-je demander un droit de réponse ?

Lorsqu'une personne est mise en cause, elle peut, avant toute action en justice, solliciter un droit de réponse. En effet, la loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) du 21 juin 2004 a introduit le principe d'un droit de réponse pour les contenus diffusés sur le Web. L'article 6 de la loi fixe ainsi le régime du droit de réponse en ligne :

- le droit de réponse est reconnu « à toute personne nommée ou désignée dans un service de communication au public en ligne », qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale ;
- la personne désirant exercer ce droit ne doit justifier de rien sauf de sa volonté d'exercer ce droit de réponse. Nul besoin de démontrer l'existence d'un préjudice quelconque, ou de contenus à caractère injurieux ou diffamatoire ;
- l'exercice de son droit de réponse par une personne physique ou morale n'a pas pour effet de lui retirer son droit à demander la suppression du message litigieux, ou sa sanction ;
- le droit de réponse sur l'Internet s'exerce à titre gratuit ;
- le délai d'exercice est court, puisqu'il est de trois mois à compter de la mise à disposition du public du contenu litigieux ;
- l'article 6.IV de la LCEN renvoie à l'article 13 de la loi du 29 juillet 1881, précisant ainsi que l'insertion de la réponse doit se faire à la même place et dans les mêmes caractères que le message critiqué.

■ Je désire exercer un droit de réponse sur Internet, quelle est la procédure à suivre ?

Un décret du 24 octobre 2007 précise la procédure à suivre pour exercer ce droit de réponse :

- envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception ;
- indiquer dans la lettre les références du contenu contesté ;
- indiquer comment accéder au site (adresse Internet) ;
- mentionner l'auteur ;
- la réponse doit être écrite et ne pas dépasser les 200 lignes.

Ainsi, le responsable du site devra publier la réponse dans les 3 jours et indiquer explicitement qu'il s'agit d'un droit de réponse. Même si le message n'est plus en ligne, la réponse doit être associée au message en précisant la date et la durée pendant laquelle il a été disponible.

Attention : pour faire retirer définitivement le message, il faudra envisager une procédure judiciaire.

■ Sous quelles conditions puis-je engager une action en diffamation ?

Il faut évidemment pour cela que le délit de diffamation soit constitué. Selon l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881, est considérée comme diffamation « 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 ». L'action peut s'exercer de deux manières, chaque action ayant un objet précis : une action en référé afin de faire cesser rapidement le trouble et/ou une action au fond pour demander réparation du préjudice subi.

Action en référé pour obtenir le retrait des propos

Avant d'attaquer sur le fond l'auteur des propos, il est conseillé de saisir le juge des référés, qui est un juge agissant dans l'urgence, et qui peut ordonner le retrait des propos litigieux du site plus rapidement. L'action sera fondée sur l'article 809 du nouveau Code de procédure civile, car il s'agira de faire cesser un trouble manifestement illicite. Dans certains cas, le tribunal pourra ordonner la publication de la décision de justice sur la page d'accueil du site.

Action au fond devant le juge pénal pour l'indemnisation

Des dommages et intérêts peuvent être alloués en fonction de l'appréciation souveraine des juges du fond.

■ Quelles sont les limites de l'action en diffamation ?

Dans le cas de la diffamation, l'intention coupable est présumée. Il appartient à l'auteur de la diffamation d'apporter la preuve de sa bonne foi sous 10 jours après la signification de la citation. Dans le cas où il y parvient, la diffamation elle est détruite. Aussi, la bonne foi suppose 4 critères : la modération, l'absence d'animosité personnelle, le but légitime et le respect du devoir d'enquête.

■ Existe-t-il un délai de prescription ?

L'action en diffamation se prescrit après 3 mois, à compter de la première mise en ligne de l'écrit. Il est donc conseillé d'agir rapidement, et de faire constater les propos par un huissier. L'action doit être dirigée contre le directeur de publication ou le co-directeur de publication, dont le nom et les coordonnées doivent obligatoirement être mentionnés sur le site.