

Les évaluations en ligne, entre bénédiction et malédiction



Dr iur. Bruno Glaus
Avocat, membre
du Conseil
d'administration
mediatonic sa

Dr iur. Bruno Glaus
est avocat à Uznach
(www.glaus.com).
Il a publié plusieurs
ouvrages spécialisés
dans son domaine de
prédilection, le droit de
l'art et de la publicité.

De nos jours sur Internet, tout peut être évalué, qualifié et disqualifié. Restaurants, assurances, banques, concessionnaires automobiles, médecins ou encore pédicures et fleuristes n'y échappent pas. Dans notre société numérique, l'évaluation en ligne est entrée dans la normalité. Bénédiction ou malédiction ?

Les évaluations et critiques en ligne sont protégées par la Constitution (liberté d'expression). Les exploitants de portails peuvent, eux aussi, s'en prévaloir. La protection du consommateur répond à l'intérêt public. Mais cette liberté n'est pas sans limites. Au cours des dix dernières années, les tribunaux suisses et étrangers ont clairement défini les limites de la liberté d'expression sur les portails d'évaluation.

Aucune obligation de contrôle: l'exploitant d'un portail n'est soumis à aucune obligation générale de contrôle des évaluations publiées. En tant que partie impliquée, il est toutefois tenu d'agir ou de s'abstenir d'agir en cas de violation de droits de la personnalité. Une inaction peut

être qualifiée de faute de l'exploitant au moins en cas d'avertissement.

Aucune obligation de divulgation: l'exploitant d'un portail n'a pas l'obligation de communiquer aux entreprises évaluées les données de contact des auteurs des évaluations.

Cas isolé: un seul commentaire négatif parmi de nombreuses évaluations positives ne constitue pas une atteinte à la réputation. Le Tribunal cantonal de Zurich a ainsi statué qu'une seule évaluation négative d'un restaurant (« poisson qui n'est pas du poisson ») n'a pas de poids au milieu de 180 commentaires majoritairement positifs.



La protection de la personnalité et la protection contre la concurrence déloyale fixent certaines limites aux portails d'évaluation.

Tout n'est pas punissable: toute évaluation négative ne constitue pas une atteinte à la personnalité (art. 28 CC) et encore moins un délit contre l'honneur (art. 177 ss CP). Les appréciations telles que « chef incompetent » ou « très mauvaise qualité » ne sont pas de nature à rendre la personne concernée ou la direction de l'entreprise « méprisable en tant qu'individu », mais se rapportent uniquement à la réputation professionnelle. Il n'y a atteinte à l'honneur que lorsque des propos s'attaquent à la nature humaine d'une personne et non à sa seule compétence professionnelle.

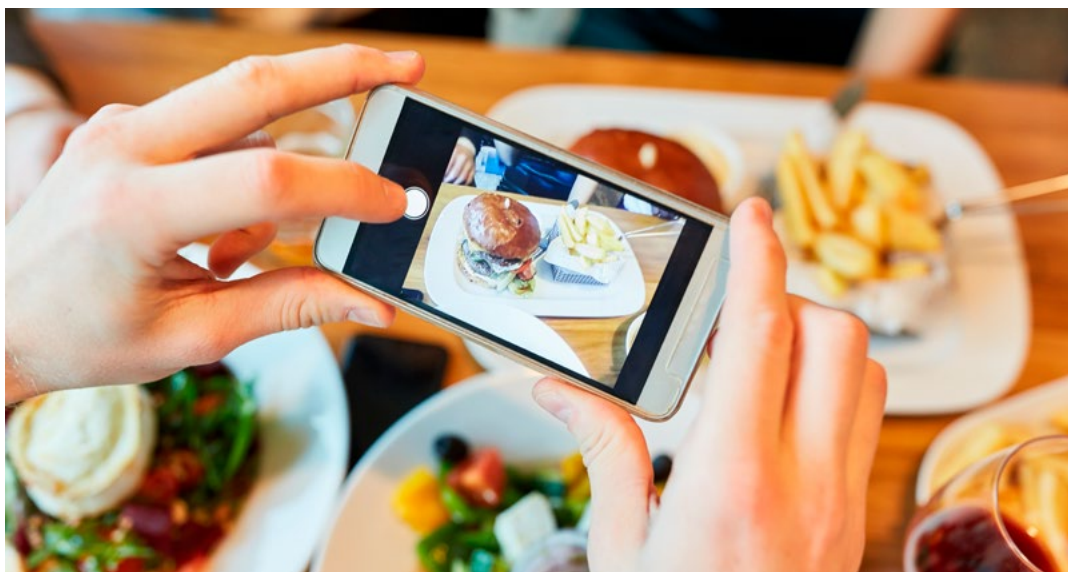
La prudence est également de mise face à un reproche de contrainte (art. 181 CP). Une femme qui proposait à un magasin de supprimer une critique « gênante » si elle était remboursée n'a pas exercé de contrainte. Considérants du Tribunal fédéral : une fois que l'évaluation avait déjà été publiée, aucun « préjudice sérieux » ne menaçait plus.

Imprécision insignifiante: une imprécision mineure n'est pas forcément mensongère ou ne constitue pas forcément une atteinte à la personnalité. Ce n'est le cas que si les éléments mensongers portent sur des aspects importants et créent ainsi une image sensiblement fautive

de l'entreprise évaluée. Les avis personnels sont également autorisés dans la mesure où ils sont justifiables par les faits et ne sont pas des « critiques dénigrantes » inutilement blessantes.

Auto-louange: un portail d'évaluation peut influencer la concurrence entre les entreprises évaluées. En principe, une entreprise peut aussi s'évaluer elle-même sur un portail d'évaluation, puisque la plupart des portails ne contrôlent pas suffisamment l'identité des auteurs des évaluations. Une entreprise dont on peut prouver qu'elle fait l'éloge de ses propres services ou les vante de manière injustifiée, se créant ainsi un avantage par rapport à ses concurrents directs, agit de façon déloyale. Les personnes qui consultent le portail doivent pouvoir s'attendre à ce que les évaluations publiées émanent de tiers et non de l'entreprise elle-même. Les auto-évaluations sont réputées fausser la concurrence.

Recommandation: si l'atteinte à la dignité humaine ne peut pas être établie avec certitude, il est conseillé, après une tentative échouée de conciliation extrajudiciaire, d'engager uniquement une action au civil (action visant la suppression, éventuellement la modification/ un droit de réponse) en s'appuyant sur l'art. 28 CC, la loi sur la protection des données et la loi contre la concurrence déloyale (LCD). La protection de la personnalité et la protection contre la concurrence déloyale fixent certaines limites



aux portails d'évaluation. Les règlements extra-judiciaires doivent toujours être privilégiés. Une évaluation critique en ligne peut aussi être une chance – le conflit comme une passerelle vers la communication. Un contact aimable mais ferme peut être efficace et, le cas échéant, offrir une opportunité d'améliorer ses services. S'il n'est pas possible de régler le conflit directement, on pourra dans un second temps contacter au moyen d'un formulaire mis à disposition sur le portail l'exploitant de ce dernier pour lui demander de supprimer une évaluation illégale. Dans certains cas, il est nécessaire, pour ce faire, de s'inscrire sur le portail d'évaluation et une vérification est effectuée afin que l'exploitant de celui-ci puisse s'assurer qu'il s'agit réellement du propriétaire de l'entreprise évaluée.

Digression: «shitstorm»

Il convient de distinguer portails d'évaluation et *shitstorms*. Un *shitstorm* peut être fatal. Pensons à la campagne de harcèlement contre Winnetou. Aucun remède ni aucun article ne peuvent rien contre l'exécution publique. Dans leur livre écrit à quatre mains *Le Quatrième Pouvoir*, David Precht et Harald Welzer déplorent l'existence d'un «cinquième pouvoir»: les médias sociaux. Il y règne selon eux une culture de l'*assholery*, de la diffamation, du scandale, de l'exclusion. Rappel des faits: en août 2022, la maison d'édition Ravensburger, appréciée des enfants et des parents, a publié un livre tiré du film pour enfants *Le Jeune Chef Winnetou* relatant les aventures du fils du chef apache. Une tempête d'indignation a déferlé sur l'éditeur: «stéréotypes racistes», «minimisation d'un génocide», «inimaginable», ont jugé les blogueurs. La polémique avait pris. La maison d'édition s'est excusée et a retiré le livre de la vente au bout de quelques jours seulement.

La NZZ a critiqué cette décision. Le retrait du livre a fait des harceleurs des parties prenantes. «Seule compte la satisfaction du client et non l'indignation de n'importe quel commentateur du Net. Ceux qui dressent des poteaux d'exécution sur Internet sont impatients. Quelques jours plus tard, ils changent de cible.» Cela ne signifie pas pour autant qu'une entreprise ne doive pas réagir promptement et de façon appropriée: une stratégie de communication de crise est un garde-fou. Si vous n'en avez pas (encore), vous trouverez des conseils sur le web, par exemple sur www.webstages.ch. Dans ce contexte, le moins est l'ami du mieux: *don't feed the troll*.

Remarque: cet article est basé sur un exposé de Nathalie Glaus, Mlaw, lic. oec., paru dans le magazine *Mandat de l'Association des avocats de Saint-Gall* en mai 2022.