

## L'expert

Antoine Declève Avocat chez Cairn Legal

### Faux avis sur internet: la Belgique traîne à identifier les auteurs

En Belgique, aucune législation n'autorise un tribunal civil à enjoindre des hébergeurs et fournisseurs d'accès internet à communiquer les informations permettant d'identifier les auteurs de faux avis.

**P**ar un jugement du 22 juin 2022, le tribunal judiciaire de Paris a condamné l'auteur de faux avis dénigrants à verser 3.000 euros de dommages et intérêts pour

préjudice moral et 4.000 euros pour les frais de procédure, à la titulaire d'un compte Google My Business.

Les six avis négatifs suivants avaient été mis en ligne sur la page Google My Business d'une société active dans le domaine de l'architecture d'intérieur:

- par «E. E.»: «Entreprise sérieuse?? Quelle blague de mauvais goût nous avons été plus que déçus, pleins de défauts, travail pas fini, qualité du matériel posé bien plus que médiocre, la peinture ne tient même pas, les lampes mal accrochées sont tombées en plein service, poignée de porte inexistant, nous avons bricolé des poignées en plastique pour tirer les placards. Notre appartement était mieux avant que après. Arnaque totale à éviter absolument.»

- par «P. G.»: «Très déçu. Qualité du travail indigne du prix demandé.»

- par «L. M.»: «Pas sérieux. S'abstenir!»

- par «C. G.»: «M. Y. manque malheureusement sincèrement de sérieux et professionnalisme. Déçu de leur façon de traiter les clients,»

- par «V. D.»: «Une expérience client plus que moyenne.»

La société visée avait systématiquement répondu à ces avis en les qualifiant de «faux avis» écrits par de «faux utilisateurs».

#### Intention de nuire

Elle avait ensuite déposé une requête devant un tribunal civil pour qu'injonction soit faite, d'une part, à l'hébergeur (Google Ireland Ltd) de transmettre l'adresse IP des comptes à l'origine des propos et, d'autre part, aux fournisseurs d'accès à internet (Transatel et Orange) de communiquer toutes les informations liées à l'adresse IP concernant l'identité de la personne physique en cause.

Le tribunal fit droit à la requête et les informations reçues permirent d'identifier Madame X - avec laquelle le dirigeant de la société était en conflit personnel - en tant qu'auteur des faux avis. Après cette identification, Madame X supprima les avis négatifs.

Dans son jugement, le tribunal relève que (i) «même en l'absence d'une situation de concurrence

directe et effective entre les personnes concernées, la divulgation, par l'une, d'une information de nature à jeter le discrédit sur les produits, les services ou les prestations de l'autre peut constituer un acte de dénigrement, ouvrant droit à réparation» (ii) lorsque l'information se rapporte à un sujet d'intérêt général et repose sur une base factuelle suffisante, cette divulgation relève du droit à la liberté d'expression, qui inclut le droit de libre critique, et ne saurait être regardée comme fautive, sous réserve que soient respectées les limites admissibles de la liberté d'expression. Mais, qu'en l'espèce, «loin de relever du droit à la libre critique de produits ou prestations de services, ces messages frauduleux, qui ne reposent sur aucune base factuelle, procèdent d'une intention de nuire de la demanderesse et caractérisent un dénigrement fautif».

#### En Belgique, uniquement au pénal

En Belgique, obtenir une telle condamnation à l'encontre de faux

avis publiés est beaucoup plus compliqué. La raison en est que la Belgique, contrairement à la France, ne dispose pas d'une législation autorisant un tribunal civil à enjoindre des hébergeurs et fournisseurs d'accès internet à communiquer les informations permettant l'identification.

La solution consiste alors à assigner l'hébergeur qui n'accepte pas volontairement de supprimer les faux avis ou à déposer plainte au pénal. Assigner l'hébergeur ne permet toutefois pas d'obtenir une réparation de la part des auteurs, les procédures pénales sont longues et inadaptées aux situations d'urgence auxquelles les personnes préjudiciées sont confrontées. À l'heure où les entreprises sont incitées à investir dans leur transformation digitale, est-il encore acceptable que des personnes mal intentionnées puissent, sous couvert d'anonymat, porter préjudice à ces investissements sans courir (trop de) risque d'être identifiées et d'avoir à répondre de leurs actes? La balle est dans le camp du législateur.

Les procédures pénales sont inadaptées aux urgences auxquelles les personnes préjudiciées sont confrontées.