COMMENT GERER LES AVIS SUR INTERNET ?

De nombreux sites Internet et moteurs de recherche permettent aux utilisateurs de publier des avis ou de noter les professionnels de santé, souvent à l'aide d'un système de notation ou d'attribution d'étoiles. La loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique encadre la diffusion des avis en ligne rédigés par des internautes, et l'article L.111-7-2 du code de la consommation établit des règles spécifiques pour les plateformes en ligne.

En vertu de cette loi, les personnes physiques ou morales qui collectent, modèrent ou diffusent des avis en ligne doivent fournir aux utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis. Les sites Internet et moteurs de recherche doivent respecter plusieurs obligations, notamment :

- ✓ Préciser si les avis font l'objet d'un contrôle avant publication.
- ✓ Afficher la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.
- ✓ Indiquer aux internautes dont l'avis en ligne n'a pas été publié les raisons qui justifient son rejet.
- ✓ Mettre en place une fonctionnalité gratuite permettant aux professionnels faisant l'objet d'un avis en ligne de signaler un doute sur l'authenticité de cet avis, à condition que ce signalement soit motivé.

Il est important de noter que le dernier alinéa de cet article stipule que "Un décret, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, fixe les modalités et le contenu de ces informations". Toutes les professions de santé sont concernées par ces dispositions de la loi et doivent se conformer à ces exigences lorsqu'ils sont évalués en ligne.

QUE FAIRE FACE À DES AVIS ILLICITES OU PROBLÉMATIQUES ?

Les délais sont cruciaux, **agissez rapidement** pour éviter la perte de données par les hébergeurs

1. **Capture d'écran et constat d'huissier :**
   Prenez des captures d'écran des avis ou propos litigieux.
   Envisagez un constat d'huissier en vue d'une voie judiciaire et pour obtenir une indemnisation.

2. **Identification des propos illicites et Textes légaux :**
   - ✓ **Injure :** Expressions outrageantes sans imputation de faits. Art. 29 alinéa 2 de la loi du 29 juillet 1881.
   - ✓ **Diffamation :** Allégations portant atteinte à l'honneur. Art. 29 alinéa 1 de la loi du 29 juillet 1881.
   - ✓ **Incitation à la discrimination, haine, ou violence.** Art. 24 de la loi du 29 juillet 1881.
   - ✓ **Dénigrement :** Propos jetant le discrédit sur la personne. Art. 1240 du Code civil.
   - ✓ **Atteinte à la vie privée :** Divulgation d'informations personnelles. Art. 9 du Code civil.
   - ✓ **Atteinte au droit à l'image :** Enregistrement sans consentement. Art. 226-1 du Code pénal.

3. **Assistance professionnelle :**
   Contactez votre assurance responsabilité professionnelle.
   Consultez un avocat pour des conseils et assistance juridique.

4. **Actions non judiciaires :**
   Signalez sur les plateformes ou sites internet.
   Envoyez une mise en demeure de l'auteur ou de l'éditeur par lettre recommandée.

5. **Editeurs et hébergeurs :**
   Identifiez les éditeurs et hébergeurs des contenus incriminés.
   Utilisez les dispositifs de signalement prévus par les plateformes..

6. **Signalement abusif :** Soyez vigilant aux signalements abusifs, sanctionnés par la loi.

7. **Déréférencement :**
   Demandez le déréférencement des contenus auprès des moteurs de recherche. https://www.cnil.fr/fr/le-dereferencement-dun-contenu-dans-un-moteur-de-recherche.
   Portez plainte auprès de la CNIL en cas de refus. https://www.cnil.fr/agir

8. **Constat d'huissier pour preuves :** Réalisez un constat d'huissier pour étayer vos preuves en cas de procédure judiciaire.

9. **Actions judiciaires :**
   Engagez une procédure en référé contre l'auteur ou l'éditeur identifié. En l'absence d'identification, déposez une requête pour obtenir les données auprès de l'hébergeur.

10. **Indemnisation :** En parallèle, entamez des actions visant à obtenir une indemnisation pour le préjudice subi.

Mise à jour Fév 24

04 65 40 00 10 medaide@interurps-paca.org https://medaide.urps-ml-paca.org/interurps/ 37-39 Bd Vincent Delpuech 13006 Marseille

©

COMMENT GERER LES AVIS SUR INTERNET ?

ACTIONS JUDICIAIRES SPECIFIQUES SELON LA NATURE DES PROPOS : EN CAS D'INJURE, DIFFAMATION, OU PROVOCATION A LA DISCRIMINATION

- ✓ Dépôt d'une plainte avec constitution de partie civile (si l'auteur n'est pas identifié).
- ✓ Citation directe devant le tribunal correctionnel (si l'auteur est identifié).
- ✓ Assignation devant le tribunal de grande instance (pour indemnisation sans condamnation pénale).
- ✓ Délais : 3 mois pour diffamation et injure publiques. 1 an pour diffamation et injure envers une personne ou un groupe. 1 an pour provocation à la discrimination.
- ✓ Consignation : Une somme d'argent peut être demandée au début du procès, restituée si les demandes ne sont pas dénuées de fondement.

DEFENSE CONTRE LE DENIGREMENT

- ✓ Possibilité d'agir en responsabilité civile par une assignation devant le Tribunal de grande instance.
- ✓ Établissement d'un préjudice certain pour obtenir indemnisation et suppression des propos.
- ✓ Délai de 5 ans à compter de la publication.
- ✓ Responsabilité de l'éditeur ou de l'hébergeur peut également être recherchée.

ATTEINTE A LA VIE PRIVEE OU DROIT A L'IMAGE

- ✓ Action en responsabilité civile contre l'auteur par une assignation devant le tribunal de grande instance.
- ✓ Établissement d'un préjudice certain causé par l'atteinte à la vie privée.
- ✓ Délai de 5 ans à compter de la publication.
- ✓ Responsabilité de l'éditeur ou de l'hébergeur peut également être recherchée.

ENREGISTREMENT D'IMAGES OU PAROLES A L'INSU

- ✓ Portez plainte auprès du procureur de la République (si l'auteur n'est pas identifié).
- ✓ Citation directe devant le tribunal correctionnel (si l'auteur est identifié).
- ✓ Délai de 6 ans à compter de la publication.

L'ADRESSE DE L'AUTEUR OU DE L'EDITEUR DU SITE EST IDENTIFIABLE

Pour obtenir la suppression d'avis publiés sur internet, adressez une mise en demeure à l'auteur (si identifié) ou à l'éditeur du site.
Trouvez les coordonnées dans les mentions légales en bas de la page ou sur Infogreffe. La mise en demeure doit être envoyée par lettre recommandée et contenir :

Tout ou partie de l'avis à supprimer.

L'emplacement précis, avec le lien URL.

Les motifs juridiques et le fondement (injure, diffamation, etc.).

Mention explicite de la lettre de mise en demeure.

Délai raisonnable de suppression (7 ou 14 jours).

PUBLICATION ANONYME

Notifiez l'hébergeur du site via lettre recommandée, mentionnant :

- ✓ La date de notification.
- ✓ Vos éléments d'identification.
- ✓ L'identification de l'hébergeur.
- ✓ Description des faits litigieux et leur localisation précise.
- ✓ Motifs pour le retrait, avec références légales.
- ✓ Copie de la correspondance à l'auteur/éditeur des propos.

L'hébergeur doit retirer promptement les propos, sinon sa responsabilité peut être engagée. En cas de refus, le déréférencement peut être exercé auprès des moteurs de recherche.

Mise à jour Fév 24

04 65 40 00 10 medaide@interurps-paca.org https://medaide.urps-ml-paca.org/interurps/ 37-39 Bd Vincent Delpuech 13006 Marseille
©