

## Comment protéger son E-réputation ?

***L'E-réputation, qui désigne l'image numérique d'une personne, d'une marque ou d'une organisation telle qu'elle résulte des contenus accessibles en ligne, peut rapidement être menacée compte tenu de la dimension collaborative du web qui rend la maîtrise de l'image numérique particulièrement complexe. Il existe toutefois des moyens juridiques de se protéger. L'E-réputation s'inscrit aujourd'hui dans un cadre juridique dense conjuguant droit de la presse, droit du numérique, droit civil, droit pénal et réglementation européenne. L'avocat et le commissaire de justice peuvent avoir un rôle important à jouer.***

À l'ère du numérique, l'image d'une personne physique, d'une entreprise ou d'une institution se construit et se diffuse en temps réel sur Internet. Avis clients, publications sur les réseaux sociaux, articles de blogs, forums, vidéos ou commentaires anonymes participent à façonner une réputation numérique, communément appelée « E-réputation ». Il s'agit désormais d'un actif stratégique pour les entreprises et d'un enjeu majeur pour les particuliers. La viralité des contenus en ligne expose également les acteurs économiques et sociaux à des risques importants : diffamation, dénigrement commercial, usurpation d'identité, cyberharcèlement, diffusion de faux avis, atteinte à la vie privée ou encore publication de contenus illicites. Face à ces dérives, les moyens juridiques existent avec l'appui d'un avocat mais aussi d'un commissaire de justice.



**Publication légale** Depuis le 1er janvier 2021, la Chambre nationale des commissaires de justice (CNCJ) doit assurer la publicité de certains mouvements impactant les offices qui ne font plus l'objet d'un arrêté du garde des Sceaux (art. 7-1 D. 2018-872 du 9 octobre 2018)



## Atteintes à l'e-réputation par la diffamation et l'injure

Les atteintes à l'e-réputation peuvent prendre des formes variées. L'atteinte à l'honneur peut constituer une diffamation définie par l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse comme « *toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne* ». Elle peut également prendre la forme d'une injure, c'est-à-dire de « *toute expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait* ». La diffamation comme l'injure constituent alors des délits pouvant faire l'objet de sanctions pénales. Les injures publiques commises en ligne peuvent également engager la responsabilité de leurs auteurs. La publication de propos portant atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne constitue en effet une diffamation au sens de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse. Les injures publiques peuvent également nuire gravement à l'image d'une entreprise ou d'un individu.

## Atteintes à l'e-réputation par dénigrement commercial

La Cour de cassation définit le dénigrement comme « la divulgation d'une information de nature à jeter le discrédit sur un concurrent » (Cass. com., 24 septembre 2013, n° 12-19.790). Le dénigrement commercial relève du régime de la responsabilité civile délictuelle prévu à l'article 1240 du Code civil, selon lequel « *tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer* ». Les entreprises peuvent être victimes de campagnes de dénigrement destinées à discréditer leurs produits ou leurs services. Les entreprises peuvent être victimes de campagnes de dénigrement destinées à discréditer leurs produits ou leurs services. Les faux avis négatifs publiés sur des plateformes spécialisées représentent aujourd'hui un risque économique parfois considérable.

## Atteintes à l'e-réputation par usurpation d'identité numérique

L'usurpation d'identité numérique constitue un délit prévu par l'article 226-4-1 du Code pénal, qui sanctionne « *le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou celle d'autrui, ou de faire usage de données permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération* ». La création de faux profils sur les réseaux sociaux ou l'utilisation frauduleuse d'une identité peuvent porter atteinte à la crédibilité et à la réputation de la victime.

## Atteintes à la vie privée

**Publication légale** Depuis le 1er janvier 2021, la Chambre nationale des

commissaires de justice (CNJ) est assurée par l'article 9 du Code civil ainsi que par les articles 226-1 et suivants du Code pénal. Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016 et la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 renforcent également la protection des données personnelles diffusées en ligne. La diffusion non autorisée de photographies, de vidéos ou d'informations personnelles peut entraîner des conséquences importantes tant sur le plan professionnel que personnel.

Les conséquences d'une atteinte à l'e-réputation peuvent être considérables : perte de clientèle ; baisse du chiffre d'affaires ; rupture de relations commerciales ; dégradation de la confiance des partenaires ; difficultés de recrutement ; atteinte à la crédibilité professionnelle ; préjudices moraux et psychologiques. Dans ce cadre, la question de la preuve devient essentielle. Les contenus numériques étant facilement modifiables ou supprimables, il est indispensable de pouvoir établir leur existence de manière fiable et incontestable. Le commissaire de justice est un officier public et ministériel chargé notamment de l'exécution des décisions de justice. Son statut confère à ses actes une force probante particulière. En matière numérique, son intervention permet de sécuriser, matérialiser des éléments de preuve susceptibles d'être utilisés devant les juridictions civiles, commerciales, prud'homales ou pénales. Le constat dressé par un commissaire de justice bénéficie d'une forte crédibilité judiciaire. Les juges lui accordent une valeur probante importante.

## Constatation des contenus en ligne

Le commissaire de justice peut constater différents types de contenus numériques : publications sur les réseaux sociaux ; commentaires ou avis en ligne ; articles de presse vidéos ; échanges électroniques ; sites Internet ; messages de forums ; contenus publicitaires. L'objectif consiste à figer à un instant donné un contenu susceptible d'être supprimé ou modifié. Afin d'assurer la fiabilité du constat, les méthodes employées par le commissaire de justice sont particulièrement rigoureuses. Il procède notamment à l'identification du matériel et des logiciels utilisés, vérifie l'heure et la date du matériel et effectue ses constatations depuis un lieu neutre dont il précise l'adresse. Il vérifie l'absence de proxy ou de cache altérant les résultats. Il vide le cache, les cookies, l'historique et les fichiers temporaires de son ordinateur, il évite d'utiliser des liens profonds et commence ses constatations depuis une page vierge. Il décrit précisément les manipulations effectuées. Cette rigueur méthodologique est essentielle pour garantir la recevabilité de la preuve devant les tribunaux.

## Identification des auteurs

Dans un certain nombre de cas, les atteintes à l'e-réputation sont commises de manière anonyme ou sous pseudonyme. Le commissaire de justice peut contribuer à l'identification des auteurs grâce à la collecte d'éléments techniques ; la constatation d'adresses URL ; la conservation d'identifiants ou la transmission des éléments utiles aux juridictions. Cette démarche peut permettre d'obtenir ensuite des mesures judiciaires visant à identifier les responsables auprès des hébergeurs ou des plateformes numériques.

## Procédures de retrait de contenus

Publication légale : Depuis le 1er janvier 2021, la Chambre nationale des commissaires de justice (CNCJ) doit assurer la preuve, démontrer l'urgence, engager une procédure de référé, saisir un hébergeur ou obtenir des mesures de suppression.  
Les victimes d'atteintes à l'e-réputation peuvent solliciter le retrait de contenus litigieux. Le constat réalisé par le commissaire de justice constitue alors un support précieux pour adresser une mise en demeure, démontrer l'urgence, engager une procédure de référé, saisir un hébergeur ou obtenir des mesures de suppression.  
impactant les offices qui ne font plus l'objet d'un arrêté du garde des Sceaux (art. 7-1 D. 2018-872 du 9 octobre 2018)

## Actions en responsabilité

Les atteintes à l'e-réputation peuvent donner lieu à des actions civiles ou pénales. Le commissaire de justice intervient alors comme un acteur central de la stratégie contentieuse. Dans ce cadre, le

constat par commissaire de justice peut servir à démontrer la faute. Il permet d'établir le préjudice, de caractériser la diffusion publique de prouver la persistance du contenu Les juridictions pourront s'appuyer sur ces éléments pour apprécier la gravité des faits et fixer le montant des dommages et intérêts.

**Publication légale** Depuis le 1er janvier 2021, la Chambre nationale des commissaires de justice (CNCJ) doit assurer la publicité de certains mouvements impactant les offices qui ne font plus l'objet d'un arrêté du garde des Sceaux (art. 7-1 D. 2018-872 du 9 octobre 2018)