



Depuis plus de 25 ans, nous conseillons et accompagnons les entreprises françaises, suisses et belges ainsi que leurs filiales allemandes dans tous les aspects juridiques de leurs activités en Allemagne. Aux côtés des cadres dirigeants, des départements ressources humaines, des services juridique et financier ainsi que des équipes commerciales, nous assistons de la même manière les sociétés allemandes en France.

News | Droit de la concurrence | Allemagne

Droit allemand : mauvaises évaluations d'une entreprise sur internet

20 décembre 2023

De nombreuses entreprises y ont déjà été confrontées : la publication de mauvaises évaluations de leurs services sur internet, qu'elles jugent injustifiées. Les consommateurs y apportent souvent une importance considérable.

Une telle mauvaise évaluation peut être contraire au droit allemand ou contraire aux directives d'utilisation de la plateforme sur laquelle elle a été publiée. Et même si des plateformes comme Google mettent à disposition des moyens pour demander la suppression de certains commentaires, ceci s'avère souvent peu efficace dans la pratique.

Il se pose donc la question suivante : sous quelles conditions le droit allemand permet-il la suppression de mauvaises évaluations sur internet ?

Tout d'abord, le droit allemand accorde une grande importance à la liberté d'expression. Il faut donc distinguer entre opinions et allégations de faits. Les opinions bénéficient d'une protection privilégiée et ne peuvent être supprimées que sous des conditions très strictes, notamment en cas de critiques insultantes d'une gravité particulière.

En revanche, les allégations de faits ne sont pas particulièrement protégées par le droit allemand et peuvent être supprimées si elles ne correspondent pas à la réalité. La charge de la preuve pour la réalité des faits mentionnés repose sur la personne ayant publié l'évaluation négative. C'est ce que rappelle un arrêt récent du tribunal de grande instance de Frankenthal du 22 mars 2023 (réf. : 6 O 18/23).

En l'espèce, le client d'une société de déménagement avait noté cette société sur une plateforme en ligne avec une étoile sur cinq et avait affirmé que ladite société avait endommagé un meuble lors du déménagement et



Michael Ott LL.M.
Rechtsanwalt

ott@rechtsanwalt.fr
T + 33 (0) 3 88 45 65 45

www.rechtsanwalt.fr

Strasbourg

16 rue de Reims
F-67000 Strasbourg
T + 33 (0) 3 88 45 65 45
strasbourg@rechtsanwalt.fr

Paris

4 rue Paul Baudry
F-75008 Paris
T + 33 (0) 1 53 93 82 90
paris@rechtsanwalt.fr

Baden-Baden

Schützenstraße 7
D-76530 Baden-Baden
T + 49 (0) 7221 30 23 70
baden@rechtsanwalt.fr

Zürich

Bahnhofstrasse 10
CH-8001 Zürich
T + 41 (0) 43 456 25 86
zuerich@rechtsanwalt.fr

Bordeaux

48 cours d'Alsace et Lorraine
F-33000 Bordeaux
T + 33 (0) 5 56 28 38 07
bordeaux@rechtsanwalt.fr

Sarreguémènes

50 rue de Grosbliederstroff
F-57200 Sarreguémènes
T + 33 (0) 3 87 02 99 87
sarreguemines@rechtsanwalt.fr

que personne n'avait cherché à réparer les dégâts. L'entreprise de déménagement avait contesté qu'un meuble ait été endommagé. Comme le client ne pouvait pas prouver le dommage d'un meuble par la société de déménagement, ce qui représente une pure allégation de fait, il a été condamné à supprimer le commentaire rédigé.

Dans la pratique, la distinction de droit allemand entre opinion et allégation de fait peut être parfois très compliquée. Une opinion contient souvent indirectement une allégation de fait et vice versa. Il existe une jurisprudence abondante en la matière. Dans ces cas de figure, un avocat peut vous conseiller sur vos chances d'obtenir la suppression d'une mauvaise évaluation sur internet.

Notre cabinet se tient à votre disposition pour vous conseiller sur ces questions.

welcome@rechtsanwalt.fr