

REPUBLIQUE FRANCAISE  
AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

COUR D'APPEL DE PARIS  
Pôle 2 – Chambre 7  
ARRET DU 26 FEVRIER 2020

Numéro d'inscription au répertoire général : N° RG 18/24207 – N° Portalis 35L7-V-B7C-B6XPG

Décision déferée à la Cour : Jugement du 03 Octobre 2018 -Tribunal de Grande Instance de PARIS – RG n° 17/14234

APPELANTES

Madame A Z

[...]

[...]

née le [...] à [...]

Représentée par Maître Frédéric INGOLD de la SELARL INGOLD & THOMAS –  
AVOCATS, avocat au barreau de PARIS, toque : B1055, avocat postulant

Assistée de Maître Jean-Louis LAGARDE, avocat au barreau de PARIS, toque : D127, avocat plaidant

SAS IMMOBILIERE ROLLINE agissant poursuites et diligences de sa Présidente, Madame A Z, domiciliée en cette qualité audit siège

[...]

[...]

N° SIRET : 418 717 740

Représentée par Maître Frédéric INGOLD de la SELARL INGOLD & THOMAS –  
AVOCATS, avocat au barreau de PARIS, toque : B1055, avocat postulant

Assistée de Maître Jean-Louis LAGARDE, avocat au barreau de PARIS, toque : D127, avocat plaidant

INTIMEE

Madame B Y

[...]

[...]

née le [...] à TASSIN-LA-DEMI-LUNE

Représentée par Maître Guillaume DAUCHEL de la SELARL Cabinet SEVELLEC, avocat au barreau de PARIS, toque : W09, avocat postulant

Assistée de Maître Géraldine HANNEDOUCHE de la Société d'Avocats D&H, toque : K31, avocat plaidant

LE MINISTERE PUBLIC, représenté par la procureure générale – service civil

Palais de Justice de Paris 29/[...]

[...]

COMPOSITION DE LA COUR :

En application des dispositions de l'article 945-1 du code de procédure civile, l'affaire a été débattue le 29 janvier 2020, en audience publique, devant la cour composée de :

M. Jean-Michel X, Président

Mme Bérengère DOLBEAU, Conseillère

un rapport a été présenté à l'audience par M. X dans les conditions prévues par les articles 804 et 805 du code de procédure civile.

Ces magistrats ont rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la cour, composée de :

M. Jean-Michel X, Président

Mme Anne-Marie SAUTERAUD, Assesseur

Mme Bérengère DOLBEAU, Assesseur

Greffier, lors des débats : Mme Margaux MORA

ARRET :

— CONTRADICTOIRE

— par mise à disposition de l'arrêt au greffe de la cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile.

— signé par Jean-Michel X, Président, et par Margaux MORA, Greffière, présente lors de la mise à disposition.

FAITS et PROCEDURE

La société ROLLINE est une agence immobilière revêtant la forme de société par actions simplifiée, qui a pour présidente A Z, et pour activité la gestion locative.

Elle a été mandatée pour louer un appartement situé [...] à Paris.

B Y et C D ont pris en location cet appartement selon contrat de bail du 24 mai 2014. L'état des lieux de sortie a été réalisé le 23 décembre 2016.

Le 18 juillet 2017, Madame Y a publié un avis relatif à l'agence immobilière ROLLINE accessible sur le site du moteur de recherche « Google » : « ABSOLUMENT À ÉVITER ! Même si l'agent immobilier qui nous a loué l'appartement était très professionnel, l'Agence ne présente aucune des qualités et compétences requises pour les services qu'elle propose. Manque de respect pendant l'état des lieux, aucune réponse aux mails ou au téléphone, 4 dégâts des eaux en 2 ans sans jamais nous répondre pour organiser les venues de plombiers et la mise en relation avec le propriétaire ! État des lieux de sortie réalisé par huissier sans nous en aviser par courrier recommandé, sans nous confirmer la date et l'heure, et rendu de caution en retard, SANS ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE ! Nous avons dû aller la récupérer au Tribunal, 6 mois plus tard, ou nous avons eu gain de cause ! Par contre lorsque l'agence avait besoin d'organiser une venue (propriétaire, ou autre) il nous fallait lui déposer les clés AUX HORAIRES DE L'AGENCE la semaine précédente, et ne garder qu'un trousseau pour 2 pendant une semaine, articles de Loi à l'appui ! Malheureusement, le Tribunal a reconnu un « manquement au contrat » de cette agence, mais aucun recours n'est possible, j'espère donc pour vous que tout se passera bien, car en cas de problème, il ne faut pas compter sur l'agence ! D'autres personnes ont été dans le même cas, je vous conseille de l'éviter ! »

Un second avis quasiment identique a été publié sur le site internet « meilleursagents.com » : « ABSOLUMENT À ÉVITER ! Même si l'agent immobilier qui nous a loué l'appartement était très professionnel, la responsable de l'agence Mme E G. ne présente aucune des qualités et compétences requises pour les services qu'elle propose. Pas aimable dès l'état des lieux, aucune réponse aux mails ou au téléphone, 4 dégâts des eaux en 2 ans sans jamais nous répondre pour organiser les venues de plombiers et la mise en relation avec le propriétaire ! État des lieux de sortie réalisé par huissier sans nous en aviser par courrier recommandé, sans nous confirmer la date et l'heure, et rendu de caution en retard, sans état des lieux de sortie ! Nous avons dû aller la récupérer au Tribunal, 6 mois plus tard, ou nous avons eu gain de cause ! Par contre lorsque l'agence avait besoin d'organiser une venue (propriétaire, ou autre) il nous fallait lui déposer les clés AUX HORAIRES DE L'AGENCE la semaine précédente, et ne garder qu'un trousseau pour 2 pendant une semaine, articles de Loi à l'appui ! Malheureusement, le Tribunal a reconnu un « manquement au contrat » de cette agence, mais aucun recours n'est possible, j'espère donc pour vous que tout se passera bien, car en cas de problème, il ne faut pas compter sur l'agence ! D'autres personnes ont été dans le même cas, je vous conseille de l'éviter ! »

Par exploit d'huissier en date du 17 octobre 2017, la société ROLLINE ainsi que Madame Z ont attiré en justice Madame Y, au visa des articles 29 alinéa 1er et 32 alinéa 1er de la loi du 29 juillet 1881, aux fins de déclarer diffamatoires les propos présents dans ces avis à savoir « Rendu de caution en retard sans état des lieux de sortie », « le Tribunal a reconnu des manquements au contrat de cette agence » et « D'autres personnes ont été dans le même cas ».

Dans son jugement rendu le 3 octobre 2018, la 17<sup>e</sup> chambre du tribunal de grande instance de Paris a :

déclaré A Z irrecevable en ses demandes relatives à l'avis figurant sur le moteur de recherche « Google » ;

déclaré A Z recevable en ses autres demandes ;

débouté A Z et la société ROLLINE de toutes leurs demandes recevables ;

dit n'y avoir lieu à statuer sur la demande d'B Y de constater la suppression des avis publiés ;

condamné A Z et la société ROLLINE à payer à B Y la somme de mille euros en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile ;

condamné A Z et la société ROLLINE aux dépens.

La société ROLLINE et Madame Z ont interjeté appel de ce jugement le 15 novembre 2018.

Dans leurs dernières conclusions notifiées le 18 décembre 2019, la société ROLLINE et Madame Z sollicitent que la cour :

donne acte aux concluantes de leurs présentes écritures ;

infirme le jugement rendu en toutes ses dispositions ;

dise et juge Madame Z et l'agence ROLLINE recevables et fondées en leur action ;

constate que Madame Y a publié parmi les avis offerts aux internautes par Google sur son moteur de recherche, dans la rubrique « Avis » (<https://www.google.fr/search?source=hp&q=Agence+Immobil%C3%A8re+Roline&oq=Agence+Immobil%C3%A8re+Roline&gs-l=psy-ab.3.0i22i30k113.10716.10716.0.11442.1.1.0.0.0.63.63.1.1.0.0.1.1.64.psy-ab.0.1.62.0.7liejSNqjiE>) d'une part, et sur le site internet de « meilleurs agents.com » d'autre part (<https://www.meilleursagents.com/agence-IMMOBILIERE/agence-IMMOBILIERE-rolline-6937/>) le texte commençant par les mots « absolument à éviter » et se terminant par les mots « d'autres personnes ont été dans le même cas et je vous conseille de l'éviter » ;

dise et juge que les propos « rendu de caution en retard sans état des lieux de sortie » et « le Tribunal a reconnu « manquement au contrat » de cette agence » et « d'autres personnes ont été dans le même cas » constituent des diffamations publiques envers Madame Z et l'agence ROLLINE, particuliers, délit réprimé par l'article 32 alinéa 1 de la loi du 29 juillet 1881 et prévu pour la définition de l'infraction par l'article 29 alinéa 1 de la même loi ;

condamne en conséquence Madame Y à payer à Madame Z une somme de 17 000 euros et à l'agence ROLLINE une somme de 12 000 euros à titre de dommages et intérêts ;

ordonne la publication par extrait du dispositif de l'arrêt à intervenir d'une part, sur le site de « meilleursagents.com », et d'autre part, parmi les avis figurant sur le site « Google »

lorsqu'on tape « Agence Immobilière Rolline », pendant trois mois, aux mêmes places, caractères et corps que ceux constatés pour les propos argués de diffamation et aux frais avancés de Madame Y ;

ordonne la suppression et, à titre subsidiaire, le déréférencement des propos jugés diffamatoires, tant du site de « meilleursagents.com » que du moteur de recherche « Google » aux adresses URL précitées ;

condamne Madame Y à payer à Madame Z une somme de 4 000 euros et à l'agence IMMOBILIÈRE ROLLINE une somme de 6 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile, ainsi qu'en tous les dépens que la SCP INGOLD et THOMAS, Avocats, sera autorisée à recouvrer directement dans les conditions fixées par l'article 699 du code de procédure civile.

S'agissant des faits, elles rappellent que c'est le propriétaire et non la société ROLLINE qui a décidé de ne pas restituer le dépôt de garantie et d'effectuer une retenue dessus.

Elles soutiennent aussi que Madame Y était informée du fait que la société ROLLINE n'avait plus mandat du propriétaire pour assurer la gestion locative. Elles regrettent donc qu'elle n'ait pas retiré les messages litigieux des sites internet concernés.

Elles indiquent que les propos tenus à leur encontre sont diffamatoires.

D'abord, elles estiment qu'ils portent sur des faits précis à savoir le fait de ne pas avoir fait réaliser d'état des lieux, de ne pas avoir restitué le dépôt de garantie aux cautions locataires dans les délais légaux, d'avoir été condamné par un tribunal à restituer le dépôt de garantie, et d'être une agence sur laquelle on ne peut pas compter en cas de problème.

Ensuite, elles considèrent qu'il s'agit de faits précis attentatoires à l'honneur et à la considération de Madame Z et de l'agence ROLLINE. Elles rappellent que l'atteinte à l'honneur et à la considération s'apprécie de manière objective ; qu'elle était caractérisée en l'espèce, dans la mesure où Madame Y a accusé les appelantes d'avoir violé la loi (restitution de la caution en retard et absence d'état des lieux de sortie) et d'avoir manqué au contrat. Elles ajoutent que ces imputations diffamatoires ont été réalisées de mauvaise foi, puisqu'à la date de la publication des commentaires sur internet, Madame Y avait déjà bénéficié de la restitution du dépôt de garantie de la part du propriétaire devant la commission arbitrale, et était informée de la révocation du mandat de gestion de Madame Z.

Enfin, elles soutiennent que Madame Z était aisément identifiable dans les deux avis publiés. Elles rappellent qu'il n'est pas nécessaire, pour que la diffamation soit caractérisée, que la personne visée soit nommément désignée, si son identification est rendue possible par les termes de l'écrit ou des circonstances extrinsèques qui éclairent ou confirment cette désignation de manière à la rendre évidente. En premier lieu, elles indiquent qu'on peut la reconnaître dans l'avis visible sur le site « Google » derrière l'agence ROLLINE, puisqu'elle dirige effectivement la société IMMOBILIÈRE ROLLINE, elle-même visée dans les avis, comme le démontre son extrait Kbis. En second lieu, elles font valoir qu'elle est d'autant plus reconnaissable dans l'avis publié sur le site des « meilleursagents.com », qu'il faisait mention de son prénom et de la première lettre de son nom : « A G. ». Elles ajoutent que les avis sont évidemment publics, puisqu'ils sont accessibles à tous sur internet.

Elles estiment ensuite que Madame Y ne devrait pas bénéficier de la bonne foi.

D'abord, elles indiquent que l'intimée a maintenu les messages diffamatoires contre l'engagement pris, contrairement à ce qu'elle prétend. Elles font valoir que Madame Y et le propriétaire du bien dont il est question dans ce litige ont mené une entreprise de dénigrement diffamatoire de l'agence ROLLINE.

Elles considèrent que les critères de la bonne foi ne sont pas réunis. Elles font valoir que l'appréciation des critères de la bonne foi ne doit pas être conduite en fonction des compétences vraies ou supposées du diffamateur. Elles estiment que les délits de diffamation commis par Madame Y ne peuvent être justifiés par la bonne foi, seulement parce que cette dernière a 30 ans et appartient à la génération internet ; que de tels critères constituent des motifs subjectifs ou personnels du diffamateur. Elles ajoutent qu'en raison de l'âge et des qualifications de Madame Y, celle-ci ne pouvait raisonnablement confondre une commission de conciliation et un tribunal.

Elles invoquent l'existence d'une animosité personnelle de l'intimée à l'égard des appelantes, car elle s'est exprimée après la restitution de son dépôt de garantie par la commission de conciliation car elle se savait à l'abri.

Elles indiquent que les propos tenus ne poursuivent pas un but légitime d'information des internautes, mais, au contraire, participent du désir de vengeance, dont Madame Y était animée.

Enfin, elles font valoir qu'on ne peut retenir la prudence dans l'expression, lorsque Madame Y, très qualifiée, a parlé de tribunal à la place d'une commission de conciliation.

À ce titre, elles demandent à Madame Y de réparer le préjudice qu'elle a causé, d'une part à la société ROLLINE qui a subi une baisse de son chiffre d'affaires et, d'autre part de celle-ci et de Madame Z, qui ont été atteintes dans leur honneur professionnel.

Dans ses dernières conclusions transmises par la voie du RPVA le 13 décembre 2019, Madame Y sollicite que la cour :

In limine litis :

confirme le jugement rendu par le tribunal de grande instance de Paris le 3 octobre 2018, en ce qu'il a déclaré Madame Z irrecevable en ses demandes relatives à l'avis figurant sur le moteur de recherche « Google » ;

infirme le même jugement en ce qu'il a déclaré Madame Z recevable en ses autres demandes ;

déclare irrecevable Madame Z en ses demandes tirées du défaut d'intérêt à agir.

À titre principal :

dise et juge que les propos « Rendu de caution en retard sans état des lieux de sortie » sont vrais et ont été tenus de bonne foi par Madame Y, de sorte qu'ils ne sauraient caractériser une diffamation publique ;

dise et juge que Madame Y a tenu de bonne foi les propos « le Tribunal a reconnu un « manquement de contrat » de cette agence », de sorte qu'ils ne sauraient caractériser une diffamation publique ;

dise et juge que les propos « d'autres personnes ont été dans le même cas » n'imputent ou n'allèguent la commission d'aucun fait précis à Madame Z ou l'agence IMMOBILIÈRE ROLLINE, de sorte qu'ils ne sauraient caractériser une diffamation publique.

En conséquence :

dise et juge que les propos « Rendu de caution en retard sans état des lieux de sortie », « le Tribunal a reconnu un « manquement au contrat » de cette agence » et « d'autres personnes ont été dans le même cas » ne sont pas constitutifs de diffamations publiques envers Madame Z et la société IMMOBILIÈRE ROLLINE ;

confirme le jugement du 3 octobre 2018 rendu par le tribunal de grande instance de Paris en ce qu'il a :

débouté Madame Z et la société IMMOBILIÈRE ROLLINE de toutes leurs demandes recevables ;

dit n'y avoir lieu à statuer sur la demande de Madame Y de constater la suppression des avis publiés ;

condamné Madame Z et la société IMMOBILIÈRE ROLLINE à payer à B Y la somme de 1 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ainsi qu'aux entiers dépens.

condamne in solutum Madame Z et la société IMMOBILIÈRE ROLLINE à verser à Madame Y la somme de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ; condamne in solutum Madame Z et la société IMMOBILIÈRE ROLLINE aux entiers dépens.

Madame Y fait état de nombreuses défaillances dans la gestion, opérée par la société ROLLINE, de l'appartement dont elle était locataire. Elle indique que c'est dans ce contexte qu'elle a publié les avis litigieux.

Elle s'étonne du fait qu'alors que les propos qu'elle a tenus sont présentés comme très préjudiciables, aucune action en référé n'a été intentée, de même qu'aucun droit de réponse n'a été utilisé sur les sites internet concernés. Ainsi, elle estime que la véritable motivation des appelantes est d'obtenir des dommages et intérêts et non de faire cesser un trouble créé par la publication des commentaires relatifs à la gestion locative. Elle précise, ensuite, qu'elle a supprimé depuis plus d'un an les propos litigieux. Par ailleurs, elle explique qu'un des avis publié initialement sur le site « meilleursagents.com » a été capté par un site tiers, qui ne met pas à jour ses annonces, sans qu'elle ne puisse rien faire pour remédier à cela.

Elle indique que Madame Z n'a pas d'intérêt à agir personnellement concernant l'avis publié sur le moteur de recherche « Google », dans la mesure où son nom n'y est pas mentionné. Ce faisant, elle estime que le délit de diffamation publique n'est pas constitué dans la mesure où Madame Z n'est ni déterminée ni identifiable.

De la même manière, s'agissant de l'avis figurant sur le site internet « meilleursagents.com », elle soutient que Madame Z ne dispose pas non plus d'un intérêt à agir, dans la mesure où elle n'est pas identifiable, car seuls son prénom et la première lettre de son nom sont mentionnés.

Elle sollicite, en outre, que la cour confirme le jugement en ce qu'il a débouté Madame Z et la société ROLLINE de toutes leurs demandes. Elle indique avoir exercé sa liberté d'expression. Elle estime qu'il s'agit seulement de commentaires négatifs qui ne sont en aucun cas diffamatoires. Ainsi, elle ne reconnaît pas avoir commis le délit de diffamation publique. D'une part, elle indique que les propos « rendu de caution en retard sans état des lieux de sortie » correspondent à des faits tout à fait exacts et analysés comme tels par les premiers juges.

D'autre part, elle dit avoir tenu les propos « le Tribunal a reconnu un « manquement au contrat » de cette agence, mais aucun recours n'est possible », de bonne foi. Elle expose que ces propos ne comportent aucune marque d'animosité personnelle ; qu'elle a fait preuve de prudence et de mesure dans l'expression puisqu'elle ne relate qu'un fait, n'emploie pas de termes déplacés ou vulgaires tout au long de son commentaire ; que par ailleurs, elle estime qu'en tant que non-juriste, elle a légitimement pu se tromper sur le qualificatif de « Tribunal » s'agissant de la « Commission de conciliation de la Direction régionale et interdépartementale de l'Hébergement et du Logement » ; qu'elle poursuivait, en outre, un but légitime, à savoir l'information des autres consommateurs et internautes qui pourraient utiliser les services et prestations de l'agence ROLLINE.

Enfin, s'agissant des propos « d'autres personnes ont été dans le même cas », elle indique qu'ils ne correspondent pas à des faits précis susceptibles de faire l'objet d'une preuve sur la vérité. De surcroît, elle expose qu'elle a constaté que d'autres internautes (locataires, propriétaire et ancien salarié de la société) se plaignaient aussi de la gestion locative assurée par la société ROLLINE.

Elle indique, ensuite, que la société ROLLINE et Madame Z n'ont pas subi de préjudice.

S'agissant du préjudice de la société, elle expose que seul un locataire a relevé l'avis qu'elle publie et que la société n'a pas répondu à son commentaire négatif, pas plus qu'elle ne démontre l'existence d'un quelconque impact financier de cet avis sur la société.

S'agissant du préjudice de Madame Z, elle invoque l'absence de preuve relative au caractère certain et personnel de celui-ci.

Elle demande, enfin, sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile, que les appelants payent les dépens, dans la mesure où elle a supprimé les avis litigieux et a bénéficié d'un jugement parfaitement motivé en sa faveur, qui a malgré tout fait l'objet d'un appel.

Par avis du 31 octobre 2019, le ministère public a conclu à la confirmation du jugement entrepris en ce qu'il a débouté Madame Z et la SAS ROLLINE de toutes leurs demandes et s'en est remis à la cour pour statuer sur les dépens.

Vu l'article 455 du code de procédure civile,

La clôture a été prononcée le 18 décembre 2019 et reportée à la date des plaidoiries le 29 janvier 2020 à la demande des parties.

Devant la cour, les conseils des parties ont soutenu leurs conclusions.

**SUR CE,**

Par des motifs pertinents que la cour adopte, les premiers juges ont exactement retenu, d'une part, que si l'action de A Z est recevable, s'agissant du second avis, tel n'est pas le cas s'agissant du premier, dès lors qu'elle n'est pas visée par les propos litigieux, d'autre part, que les propos poursuivis dans le troisième passage (« d'autres personnes ont été dans le même cas »), ne présentent pas un caractère diffamatoire, faute d'imputer un fait suffisamment précis pour faire l'objet d'une offre de preuve et d'un débat contradictoire et, enfin, qu'il n'y avait lieu à statuer sur la demande d'B Y tendant à voir constater la suppression des avis publiés.

En revanche, s'agissant des deux autres propos poursuivis (« rendu de caution avec retard sans état des lieux de sortie » et « Le tribunal a reconnu « un manquement au contrat » de cette agence »), le jugement doit être réformé en ce qu'il a retenu leur caractère diffamatoire, alors qu'ils imputent uniquement aux défenderesses de ne pas avoir respecté leurs obligations contractuelles, manquements qui, à eux seuls, ne peuvent être considérés comme portant atteinte à leur honneur et à leur considération, faute de justifier du caractère délibéré de ces manquements.

Il s'ensuit que A Z et la société immobilière ROLLINE doivent être déboutées de l'ensemble de leurs demandes. Le jugement entrepris sera donc confirmé par substitution de motifs.

Il est par ailleurs équitable de confirmer la décision s'agissant des frais irrépétibles de défense et d'allouer à la défenderesse une somme supplémentaire de 1 000 euros pour ses frais en cause d'appel.

**PAR CES MOTIFS**

Statuant publiquement, par arrêt contradictoire, après en avoir délibéré conformément à la loi,

Confirme le jugement entrepris ;

Y ajoutant,

Condamne in solidum A Z et la société immobilière ROLLINE à payer à B Y une somme de 1 000 euros, en application de l'article 475-1 du code de procédure pénale, pour ses frais en cause d'appel ;

Condamne in solidum Z et la société immobilière ROLLINE aux dépens.

**LE PRESIDENT  
LE GREFFIER**