

Comment réagir juridiquement à de fausses informations diffusées sur l'entreprise sur les réseaux ?

Réponse courte

Face à de **fausses informations** publiées sur les réseaux, l'entreprise peut mobiliser plusieurs actions cumulatives. Sur le plan pénal, les qualifications de **diffamation**, **dénigrement** et **injure** permettent un dépôt de plainte lorsque les propos portent atteinte à l'honneur ou à la considération. Sur le plan civil, l'article 1382 du Code civil ouvre droit à des **dommages-intérêts** sur le fondement de la responsabilité délictuelle. L'entreprise peut également exercer un **droit de réponse** auprès du média ou de la plateforme, et obtenir en **référé** du tribunal d'arrondissement la suppression du contenu ou son déréférencement.

Le **signalement aux plateformes** via les procédures prévues par le Digital Services Act (Règlement UE 2022/2065) complète l'arsenal juridique. Le **droit à l'effacement** (art. 17 RGPD) peut être invoqué lorsque les contenus constituent un traitement illicite de données. Il est recommandé d'agir rapidement, de documenter les publications par **constat d'huissier**, de coordonner la **communication de crise** avec le service juridique, et de saisir la **délégation du personnel** lorsque des salariés sont associés, directement ou indirectement, aux contenus diffamatoires.

Définition

La **diffamation** est l'allégation ou l'imputation publique d'un fait précis portant atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne morale ou physique. Le **dénigrement** vise une critique malveillante des produits, services ou pratiques commerciales d'une entreprise, généralement traitée sur le fondement de la **concurrence déloyale** et de la responsabilité civile. L'**injure** désigne une expression outrageante sans imputation d'un fait précis.

Le **droit de réponse** permet à toute personne citée nommément ou désignée indirectement dans une publication de faire insérer gratuitement sa version des faits. Il est reconnu par la loi luxembourgeoise sur les médias et s'étend aux **publications en ligne**. Le **droit à l'oubli** ou à l'effacement, issu de l'article 17 du RGPD, permet d'exiger la suppression de données inexactes, obsolètes ou traitées de façon illicite par un responsable de traitement, y compris les moteurs de recherche.

Conditions d'exercice

L'action contre les fausses informations suppose des conditions cumulatives selon la voie retenue.

Critère	Règle
Caractère public	Publication accessible à un cercle élargi de lecteurs
Fausseté ou inexactitude	Fait démontrable comme faux ou gravement trompeur
Identification de l'entreprise	Citation ou désignation reconnaissable
Préjudice	Atteinte à la réputation, au chiffre d'affaires ou aux relations commerciales
Imputabilité	Auteur identifié ou éditeur responsable
Délai de prescription	3 mois pour la diffamation, 30 ans au civil général

Modalités pratiques

Plusieurs démarches doivent être engagées en parallèle pour maximiser l'effectivité de la réponse.

Étape	Modalité
Constat	Capture d'écran horodatée et constat d'huissier
Mise en demeure	Courrier à l'auteur et à l'hébergeur demandant retrait
Signalement plateforme	Procédure DSA (Règlement UE 2022/2065)
Droit de réponse	Demande d'insertion auprès du média ou site
Référé	Saisine du tribunal d'arrondissement pour suppression
Plainte pénale	Dépôt au parquet pour diffamation ou injure
Action civile	Domages-intérêts sur fondement art. 1382 Code civil

Pratiques et recommandations

La **célérité** est un facteur déterminant car les fausses informations se propagent de manière exponentielle sur les réseaux sociaux. L'entreprise doit mettre en place une **veille numérique** permanente permettant de détecter rapidement les publications problématiques et d'enclencher la procédure de réaction. La **documentation** par constat d'huissier avant tout retrait est essentielle pour préserver la preuve en vue d'une procédure civile ou pénale.

La **communication de crise** doit être coordonnée avec le service juridique pour éviter toute déclaration qui pourrait aggraver la situation ou compromettre les recours. Il est recommandé de privilégier, dans un premier temps, les voies **amiables** (mise en demeure, droit de réponse, signalement plateforme) avant d'engager une procédure judiciaire, souvent longue et parfois contre-productive en termes d'image. Enfin, la **formation** des équipes RH et communication à la gestion des contenus illicites renforce la capacité de réaction de l'entreprise.

Cadre juridique

Référence	Objet
Code pénal luxembourgeois	Diffamation, injure, dénigrement
Art. 1382 du Code civil	Responsabilité civile délictuelle
Loi sur la liberté d'expression dans les médias	Droit de réponse
Art. 17 RGPD	Droit à l'effacement (droit à l'oubli)
Règlement (UE) 2022/2065 (DSA)	Signalement des contenus illicites aux plateformes
Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)	Protection des données à caractère personnel
Loi du 1er août 2018	Transposition luxembourgeoise du RGPD
Art. 11 de la Constitution	Liberté d'expression et limites

La combinaison des actions civiles, pénales et administratives maximise les chances de retrait rapide du contenu. Le délai de prescription court en matière de diffamation impose une réaction dans les trois mois suivant la publication. Une documentation rigoureuse par huissier conditionne la recevabilité des preuves en justice.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.