

18 décembre 2025

Tribunal judiciaire de Bordeaux

RG n° 24/06043

1ère CHAMBRE CIVILE

Texte de la décision

Entête

N° RG 24/06043 - N° Portalis DBX6-W-B71-ZLNO
PREMIÈRE CHAMBRE
CIVILE

14A

N° RG 24/06043 - N° Portalis DBX6-W-B71-ZLNO

Minute

AFFAIRE :

Société SELARL DE VÉTÉRINAIRES [Localité 6]

C/

[U] [O]

Exécutoires délivrées

le
à
Avocats : Me Emilie CAMBOURNAC
l'AARPI GRAVELLIER - LIEF - DE LAG AUSIE - RODRIGUES

TRIBUNAL JUDICIAIRE DE BORDEAUX
PREMIÈRE CHAMBRE CIVILE

JUGEMENT DU 18 Décembre 2025

COMPOSITION DU TRIBUNAL :
Lors des débats et du délibéré

Madame Caroline RAFFRAY, Vice-Présidente
Statuant à Juge Unique

Monsieur David PENICHON, Greffier

DEBATS :

A l'audience publique du 06 Novembre 2025,

JUGEMENT :

Contradictoire
Premier ressort,
Par mise à disposition au greffe,

DEMANDERESSE :

SELARL DE VÉTÉRINAIRES [Localité 6]
Dont le siège social est :
[Adresse 1]
[Localité 2]
prise en la personne de son représentant légal domicilié audit siège

Représentée par Maître Philippe LIEF de l'AARPI GRAVELLIER - LIEF - DE LAG AUSIE - RODRIGUES, avocats au barreau de
BORDEAUX, avocats plaidant

DEFENDERESSE :

Madame [U] [O]
de nationalité Française
[Adresse 4]
[Localité 3]

Représentée par Maître Emilie CAMBOURNAC, avocat au barreau de BORDEAUX, avocat plaidant

Exposé du litige

EXPOSE DU LITIGE

Se plaignant du caractère diffamatoire et dénigrant de propos tenus dans un avis google de la page de la clinique vétérinaire posté 19 mai 2024, la [8] DE VÉTÉRINAIRES [Localité 6] a fait assigner, par assignation du 18 juillet 2024 Mme [U] [O] devant le tribunal judiciaire de Bordeaux, sur le fondement de la loi du 29 juillet 1881 et de l'article 1240 du code civil.

Dans ses dernières conclusions notifiées par RPVA le 11 juillet 2025, auxquelles il convient de se reporter pour l'exposé complet des moyens développés, la SELARL DE VÉTÉRINAIRES [Localité 6] demande au tribunal de :

- CONSTATANT le caractère diffamatoire des propos tenus par Madame [U] [O] sur la page GOOGLE de la Clinique vétérinaire [Localité 6] :

« Mauvais diagnostic sur mon chien ! Nous avons donc changé de vétérinaire diagnostic épanchement cardiaque aggravé mon chien nous a quittés hier ! Je me suis rendue à la clinique pour faire part de mes remarques aucun retour ! Vous auriez pu réaliser une échographie afin de savoir mais non juste une radio ! 6 mois avant il aurait pu être sauvé je ne vous ferai pas de la pub j'ai tellement mal de ne plus avoir mon chien à mes côtés ! Vous le reconnaitrez ce fut ces derniers instants ! Directeur qui me contacte suite à mon avis soi-disant pas juste ? La réponse qui parle également de cancer en mars 2024 ? Pas au courant bref leur longue réponse en dit long sur leurs compétences et professionnalisme et oui Monsieur le directeur ce n'est pas juste de perdre un être cher ! Lorsque l'on constate un abdomen rempli d'eau et que vous m'annoncez un pronostic vital qui est engagé sur le moment puis après changement de diagnostic effectivement avec traitement qui n'a fait que masquer la vraie problématique (l'épanchement cardiaque) que vous prétendez par réponse le contraire quoi vous dire si ce n'est que cela pointe un manque de compétence" ;

CONSTATANT le caractère dénigrant des propos tenus par Madame [U] [O] :

« Votre réponse qui ne fait que confirmer votre manque d'empathie #business. » ;

En conséquence,

ORDONNER à Madame [U] [O] de supprimer le commentaire posté sur la page GOOGLE de la Clinique vétérinaire [Localité 6] sous astreinte de 100€ par jour de retard passé un délai de 15 jours à compter du jugement à intervenir ;

CONDAMNER Madame [U] [O] à verser à la Clinique vétérinaire [Localité 6] la somme de 5.000€ au titre de son préjudice ;

CONDAMNER Madame [U] [O] à verser à la Clinique vétérinaire [Localité 6] la somme de 2.000€ au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, ainsi qu'aux entiers dépens.

Dans ses dernières conclusions notifiées par RPVA le 12 février 2025, auxquelles il convient de se reporter pour l'exposé complet des moyens développés, Mme [U] [O] demande au tribunal, au visa des 29 de la loi du 29 juillet 1881, 1240 du Code civil, 9 du Code de procédure civile, de :

- CONSTATER que l'avis publié par Madame [O] n'est ni diffamatoire ni dénigrant, mais qu'il relève de la liberté d'expression,

- CONSTATER que la SELARL DE VÉTÉRINAIRES [Localité 6] ne rapporte par la preuve d'un préjudice actuel, certain et en lien de causalité avec la publication de l'avis litigieux par Madame [B],

En conséquence,

- DÉBOUTER la SELARL DE VÉTÉRINAIRES [Localité 6] de toutes ses demandes, fins et conclusions,

- CONDAMNER la SELARL DE VÉTÉRINAIRES [Localité 6] à payer à Madame [U] [O] la somme de 2.000 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile,

- CONDAMNER la SELARL DE VÉTÉRINAIRES [Localité 6] aux entiers dépens de l'instance, dont distraction au profit de Maître Emilie CAMBOURNAC.

L'ordonnance de clôture a été rendue le 8 septembre 2025.

Motivation

MOTIVATION

Moyens des parties

La SELARL DE VÉTÉRINAIRES [Localité 6] reproche le caractère diffamatoire des propos de Mme [O] postés sur la page Google de la clinique le 19 mai 2024, considérant qu'il lui est imputé un frais précis de diagnostic erroné de la pathologie de son chien décédé un an après sa prise en charge par la clinique, alors qu'il s'agit d'un fait mensonger et erroné. Elle conclut que ces propos portent atteinte à l'honneur et à la considération des vétérinaires qui ont pris en charge le chien Jack de la défenderesse.

La clinique vétérinaire fait valoir que la prise en charge de l'animal ne souffre d'aucune critique valable ou établie. Elle expose que lors de la consultation du 5 mai 2023, les radiographies réalisées ont montré des signes d'une pneumonie sévère outre des anomalies moins sévères : un coeur droit et un foie de taille augmentée, sans signe d'insuffisance cardiaque ; qu'un traitement par antibiothérapie d'une hypothèse de pneumopathie infectieuse et parasitaire a été mise en place maintenu lors du contrôle du 9 juin 2023. Elle plaide que Mme [O] n'a pas souhaité faire réaliser d'examen complémentaire par scanner et n'a pas ramené le chien Jack pour contrôle après le 9 juin 2023 ainsi que préconisé.

Elle conclut qu'il ne peut lui être reproché de ne pas avoir diagnostiqué en 2023 une insuffisance cardiaque et de ne pas avoir, à ce titre, fait réaliser d'échographie cardiaque. Elle produit une analyse du Professeur [T] du 2 juillet 2024 de la radiographie réalisée le 5 mai 2013 afin de démontrer qu'elle a pris en charge la pneumopathie qui été alors diagnostiqué. S'appuyant sur l'analyse du docteur [Y] du cas clinique, la clinique vétérinaire explique que la pneumopathie a par la suite engendré une hypertension artérielle pulmonaire faute d'avoir été traitée à son terme. Elle

conclut que cette pathologie n'existait pas au moment de la prise en charge du chien Jack en mai 2023. Elle ajoute que Mme [O] ne s'est tournée vers un autre vétérinaire qu'en mars 2024, délai dans lequel la pathologie de l'animal a évolué vers une cardiomyopathie qui est une aggravation courante des pneumonies non traitées. Elle conclut enfin que le délai entre les soins réalisés et le décès du chien, qui est de près d'un an, ne permet pas d'imputer directement le décès de ce dernier à une quelconque faute de la clinique vétérinaire.

En outre, la clinique vétérinaire reproche à Mme [O] des propos dénigrants en reprochant à la clinique un manque d'empathie, l'absence de retour et le fait que la clinique ne penserait qu'au business malgré les démarches entreprises pour tenter d'éclaircir les choses suite au commentaire qui a été posté.

Enfin, elle conteste toute démarche intimidatrice de sa part et plaide que la qualification du caractère diffamatoire du commentaire ne relève pas de Google.

La clinique vétérinaire sollicite au titre de la réparation de son préjudice, sur le fondement de l'article 1240 du code civil, la somme de 5000 euros au titre de son préjudice consécutif à l'atteinte à son honneur et sa réputation et demande le retrait du commentaire Google sous astreinte.

Mme [U] [O] conclut au rejet des demandes en contestant le caractère diffamatoire ou dénigrant des propos tenus, en ce qu'ils relèvent, selon elle, de la liberté d'expression. Elle conclut qu'elle a simplement émis un avis négatif, en retour de son expérience qui n'avait pas pour objet de porter atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne en particulier.

Elle considère qu'elle avait le droit d'exprimer un tel avis alors que son chien avait mal été diagnostiqué et que du fait de cette erreur de diagnostic, il n'a pas pu être soigné à temps et est décédé. Elle conclut ainsi que lors de la visite du 5 mai 2023, la Clinique s'est contentée de faire une radiographie du thorax pour lui annoncer ensuite que son chien avait une tumeur et était condamné. Elle estime qu'il aurait fallu faire une échographie cardiaque qui ne lui a pas été recommandée, pas plus qu'un scanner. Elle ajoute que si son chien allait mieux le 9 juin 2023, aucun autre rendez-vous ne lui a été proposé pour le suivi si bien que c'est seulement en changeant de vétérinaire que les réelles pathologies de l'animal ont été décelées.

Elle plaide que l'absence de suppression par Google de l'avis litigieux est de nature à démontrer que les propos n'ont pas été jugés comme offensants ou diffamants par le moteur de recherche et se plaint de l'attitude de la Clinique qui a cherché à l'intimider suite à la publication de son avis.

Elle conclut au rejet de la demande indemnitaire en contestant le préjudice invoqué, à défaut de preuve d'une perte de clientèle.

Réponse du tribunal

L'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 dispose : "toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé est une diffamation. La publication directe ou par voie de reproduction de cette allégation ou de cette imputation est punissable, même si elle est faite sous forme dubitative ou si elle vise une personne ou un corps non expressément nommés, mais dont l'identification est rendue possible par les termes des discours, cris, menaces, écrits ou imprimés, placards ou affiches incriminés."

Ce texte vise l'atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne ou d'un groupe de personnes, mais pas le discrédit porté sur une entreprise commerciale.

Il doit s'agir d'un fait précis, susceptible de faire sans difficulté l'objet d'un débat contradictoire sur la preuve de sa vérité, ce qui distingue ainsi la diffamation, d'une part, de l'injure, caractérisée par toute expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait- et, d'autre part, de l'expression subjective d'une opinion ou d'un jugement de valeur, dont la pertinence peut être librement discutée dans le cadre d'un débat d'idées mais dont la vérité ne saurait être prouvée.

L'honneur et la considération de la personne ne doivent pas s'apprécier selon les conceptions personnelles et subjectives de celle-ci, mais en fonction des critères objectifs et de la réprobation générale provoquée par l'allégation litigieuse, que le fait imputé soit pénalement répréhensible ou manifestement contraire aux règles morales communément admises.

La diffamation, qui peut se présenter sous forme d'allusion ou d'insinuation, doit être appréciée en tenant compte des éléments intrinsèques et extrinsèques au support en cause, à savoir tant du contenu même des propos que du contexte dans lequel ils s'inscrivent.

Par ailleurs, la publication d'une information de nature à jeter le discrédit sur des produits ou services proposés par une entreprise peut constituer un acte de dénigrement susceptible d'engager la responsabilité de son auteur sur le fondement de l'article 1240 du Code civil mais ces propos ne relèvent pas de la diffamation ou de l'injure dès lors qu'il concerne des produits ou services et non directement des personnes.

Il existe un intérêt à la légitime information des internautes sur les qualités des prestations d'une entreprise commerciale et la critique des services d'une entreprise par un client est autorisée.

Le principe est la liberté d'expression et la responsabilité de l'auteur des propos critiques constitue une restriction au principe fondamental de la liberté d'expression. Elle s'apprécie donc strictement.

Lorsque les propos reposent sur une base factuelle suffisante et sont exprimés avec une certaine mesure, ils relèvent du droit de libre critique et ne saurait être condamnables.

En l'espèce, le caractère public de la publication attaqué n'est pas contesté, l'avis Google publié sur la page de la clinique étant librement accessible à tous les internautes. Il est manifeste que les propos incriminant "leurs compétences et professionnalisme" visent le personnel soignant de la clinique même si les soignants ne sont pas nommés individuellement.

Il ressort de la lecture du commentaire google que Mme [O] a précisément incriminé un manque de compétence dans le diagnostic de la pathologie de son chien du fait d'une négligence tenant à l'absence de la prescription d'un examen d'échographie qui aurait été nécessaire.

Or l'examen des éléments produits par Mme [O] dans le cadre de la présente instance afin d'étayer la véracité des propos tenus concernant un mauvais diagnostic ne sont pas de nature à contredire les éléments d'analyse produits par la clinique qui se défend du mauvais diagnostic qui lui est imputé.

Ainsi, Mme [O] produit le compte rendu d'échographie cardiaque et abdominale réalisé le 28 mars 2024 concluant à une maladie valvulaire dégénérative (...)avec notamment des signes d'insuffisance cardiaque congestive droite avec épanchement abdominal en quantité importante très importante, congestion veineuse hépatique et oedème de la vésicule biliaire.

En outre, elle produit un extrait d'un site internet Anicura en soulignant le paragraphe consacré au diagnostic d'insuffisance cardiaque nécessitant une radiographie thoracique et une échographie cardiaque.

Or, elle n'apporte aucun élément médical se rapportant à l'analyse concrète de l'évolution clinique de son chien de nature à contester l'argumentation de la Clinique, laquelle est fondée sur l'analyse médicale en date du 2 juillet 2024 par le Professeur [T], exerçant dans un cabinet de vétérinaire au Luxembourg, de la radiographie pratiquée le 5 mai 2023 par le Docteur [F] de la clinique [Localité 6] et sur l'avis du Docteur [Y], vétérinaire exerçant à [Localité 7], sur la présentation clinique du chien [5] entre les mois de mai 2023 et mai 2023 et sur la prise en charge qui en a résulté.

Ces éléments techniques ne permettent pas de corroborer l'absence d'insuffisance cardiaque au moment de la prise en

charge du chien par la Clinique, si bien que le grief de Mme [O] tenant à une négligence dans la prescription d'un examen nécessaire en cas d'insuffisance cardiaque apparaît infondé.

Dès lors, en l'état des éléments soumis à l'examen du tribunal, l'existence d'un mauvais diagnostic n'est pas démontré et apparaît donc erroné.

Elle est de nature à porter atteinte à la réputation et à l'honneur des vétérinaires de la clinique [Localité 6] qui posent les diagnostics des animaux qui leur sont orientés.

Le caractère diffamatoire de l'avis attaqué est donc établi.

En revanche, l'avis exprimant un ressenti d'un manque d'empathie ou d'un esprit mercantile dans la prise en charge relève de la liberté d'expression malgré le caractère négatif de l'avis.

En conséquence, il y a lieu d'ordonner à Mme [U] [O] de procéder à la suppression de l'avis sous astreinte.

L'avis étant de nature à porter un préjudice moral au personnel soignant de la clinique mis en cause pour leur négligence et leur manque de compétence, il y a lieu de condamner Mme [O] à des dommages et intérêts d'un montant de 300 euros.

Sur l'article 700 du code de procédure civile

Il serait inéquitable de laisser à la charge de la clinique [Localité 6] l'intégralité de ses frais irrépétibles. Mme [O] sera condamnée à lui verser la somme de 1200 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

Dispositif

PAR CES MOTIFS

Le tribunal,

- DIT que les propos tenus par Mme [U] [O] le 19 mai 2024 sur la page Google de la Clinique Vétérinaire [Localité 6] ont un caractère diffamatoire,

- ORDONNE à Mme [U] [O] de supprimer le commentaire suivant, posté le 19 mai 2024 « Mauvais diagnostic sur mon chien ! Nous avons donc changé de vétérinaire diagnostic

épanchement cardiaque aggravé mon chien nous a quittés hier ! Je me suis rendue à la clinique pour faire part de mes remarques aucun retour ! Vous auriez pu réaliser une échographie afin de savoir mais non juste une radio ! 6 mois avant il aurait pu être sauvé je ne vous ferai pas de la pub j'ai tellement mal de ne plus avoir mon chien à mes côtés ! Vous le reconnaitrez ce fut ces derniers instants ! Directeur qui me contacte suite à mon avis soi-disant pas juste ? La réponse qui parle également de cancer en mars 2024 ? Pas au courant bref leur longue réponse en dit long sur leurs compétences et professionnalisme et oui Monsieur le directeur ce n'est pas juste de perdre un être cher ! Lorsque l'on constate un abdomen rempli d'eau et que vous m'annoncez un pronostic vital qui est engagé sur le moment puis après changement de diagnostic effectivement avec traitement qui n'a fait que masquer la vraie problématique (l'épanchement cardiaque) que vous prétendez par réponse

le contraire quoi vous dire si ce n'est que cela pointe un manque de compétence » dans un délai de 2 mois à compter de la signification de la présente décision et passé ce délai sous astreinte de 50 euros par jour de retard dans un délai de 60 jours,

- CONDAMNE Mme [U] [O] à payer à la Clinique Vétérinaire [Localité 6] la somme de 300 euros à titre de dommages et intérêts,

- CONDAMNE Mme [U] [O] à payer à la Clinique Vétérinaire [Localité 6] la somme de 1200 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,

- CONDAMNE Mme [U] [O] aux dépens.

La présente décision est signée par Madame RAFFRAY, Vice-Présidente et Monsieur David PENICHON, Greffier.

LE GREFFIER LE PRÉSIDENT