

TRIBUNAL
DE GRANDE
INSTANCE
DE PARIS



JUGEMENT
rendu le 04 Février 2003

1ère chambre
Section sociale

N° RG :
02/11174

DEMANDERESSE

N° MINUTE : 2

Association F.

Assignation du
04 Juillet 2002

PARIS

SUPPRESSION
CLAUSES
INTERDICTION
PAIEMENT
PUBLICATION

représentée par Me Jérôme FRANCK, avocat au barreau de PARIS,
vestiaire M1815

DEFENDERESSES

S.A. P.

ST ETIENNE

S.A. V

ST ETIENNE

non représentées

COMPOSITION DU TRIBUNAL

M. VALETTE, Premier Vice-Président
Président de la formation

Mme BLUM, Vice-Présidente
Mme LECLERCQ-CARNOY, Vice-Présidente
Assesseurs

assistés de Karine NIVERT, Greffier

Expéditions
exécutoires
délivrées le :
04.02.03

DEBATS

A l'audience du 17 décembre 2002
tenue publiquement

JUGEMENT

Prononcé en audience publique
Réputé contradictoire
En premier ressort

Vu l'assignation du 4 juillet 2002 par laquelle l'association F.
sollicite du tribunal qu'il déclare abusives, sur le fondement de
l'article L 132-1 du Code de la consommation, certaines des clauses figurant
dans les conditions générales de vente des sociétés P. et
V. et demande, outre la suppression desdites clauses,
des mesures d'interdiction et la publication d'un communiqué judiciaire, le tout
sous astreinte, la condamnation des défenderesses à lui payer, respectivement,
la somme de 7.600 euros et 3.000 euros à titre de dommages et intérêts et in
solidum celle de 3.000 euros en application de l'article 700 du nouveau Code
de procédure civile.

MOTIFS

Attendu que la société P., régulièrement assignée à la mairie de
son siège social, n'a pas constitué avocat ;

Que le présent jugement, susceptible d'appel, sera dès lors réputé
contradictoire ;

Attendu qu'il n'est nullement justifié de la personnalité morale de l'entité
"V

Que "la société" V étant dépourvue du droit d'agir,
les demandes à son encontre seront déclarées irrecevables par application des
articles 32 et 472 alinéa 2 du nouveau Code de procédure civile ;

Attendu que l'association demanderesse est une fédération d'associations dont
l'agrément pour exercer sur le plan national les droits reconnus aux associations
agrées de consommateurs par le Code de la consommation, a été renouvelé
pour cinq ans par arrêté du 25 août 2000 ;

Attendu que la société P. est une société de vente à distance
utilisant le réseau Internet pour proposer aux consommateurs par le biais de son
site "p" des biens de consommation tels que des matériels hi-fi,
vidéo, informatique ainsi que des voyages à forfait ;

Attendu qu'aux termes de l'article L 132-1 du Code de la Consommation, dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ;

Qu'il convient d'examiner, au regard du texte invoqué, les clauses litigieuses.

Sur la clause d'acceptation figurant en préambule des conditions générales de vente

Attendu que le préambule des conditions générales de vente mentionne que

"La commande de produits présentés sur le site P, dans le catalogue électronique P, est subordonnée à l'acceptation par l'acheteur, et vaut acceptation sans aucune réserve par ce dernier, de l'intégralité des conditions générales de vente exposées ci-après. Ces conditions générales de vente s'imposent à l'acheteur sans égard pour des clauses particulières ajoutées par lui - sauf accord exprès du vendeur et sans égard pour les documents publicitaires émis par P. L'acceptation de l'acheteur est matérialisée par sa signature électronique, concrétisée par le "clic de validation", ainsi que par la communication de ses coordonnées bancaires aux fins du paiement de sa commande. Cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les parties. Cette double démarche équivaut pour l'acheteur à reconnaître qu'il a pris pleinement connaissance et qu'il approuve l'ensemble des conditions indiquées ci-après "

Attendu que, contrairement à ce que soutient l'association demanderesse, ladite clause ne permet pas à la Société P de se prévaloir de conditions générales de vente dont le consommateur n'aurait pas pris antérieurement connaissance ;

Qu'en effet, cette clause fait référence à l'acceptation par l'acheteur "de l'intégralité des conditions générales de vente exposées ci-après" de sorte que le consommateur est nécessairement invité à prendre connaissance des dites conditions générales avant de valider sa commande et d'effectuer le paiement ;

Qu'elle ne crée pas un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ;

Que l'association demanderesse sera déboutée de sa demande de ce chef.

Sur la clause relative à la modification des termes du contrat

Attendu que l'article 1 des conditions générales de vente stipule, sous l'intitulé "*Modification des conditions générales de vente*" que :

"P. se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance du client par une nouvelle édition du catalogue" ;

Que l'association demanderesse invoque à juste titre le point j) de l'annexe à l'article L. 132-1 du Code de la consommation qui vise au titre des clauses qui peuvent être déclarées abusives "les clauses ayant pour objet ou pour effet ... d'autoriser le professionnel à modifier unilatéralement les termes du contrat sans raison valable et spécifiée dans le contrat" ;

Que l'article 1 qui permet à la société P. de modifier à tout moment les termes du contrat, sans raison valable spécifiée, est une clause abusive qui doit être supprimée.

Sur la clause relative à l'obligation de conformité

Attendu que l'article 4 prévoit que

"... Les photos de présentation des produits proposés dans le catalogue électronique P. reproduisent fidèlement les produits proposés à l'acheteur ; toutefois les variations minimales dans la représentation des articles n'engagent pas la responsabilité de P. et n'affectent pas la validité de la vente..."

Attendu que l'association considère que cette clause est abusive en ce qu'elle permet au professionnel de se libérer de son obligation de conformité, en violation des dispositions de l'article R. 132-2 du Code de la consommation qui interdit dans les contrats conclus entre professionnel et non professionnel, la clause ayant pour objet ou pour effet de réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du bien à livrer ou du service à rendre ;

Mais attendu que la mention litigieuse ne libère pas le vendeur de son obligation de délivrance conforme du produit vendu, sa portée se limitant à l'existence de "*variations minimales dans la représentation des articles*" ;

Qu'elle ne crée pas un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat dans la mesure où l'acquéreur non satisfait dispose d'un droit de rétractation en retournant le produit non conforme ;

Que l'association demanderesse sera déboutée de sa demande de ce chef.

Sur la clause relative à l'exécution de l'obligation pré-contractuelle d'information

Attendu que l'article 4 des conditions générales stipule également que :

“Modes et conseils d'utilisation : ces éléments sont indiqués pour chacun des produits proposés dans le catalogue électronique P... au plus tard lors de la livraison du produit concerné, ou dans le catalogue électronique lui-même dans l'hypothèse où le mode d'utilisation du produit concerné constitue un élément essentiel de l'acte d'achat (âge minimum d'utilisation pour des jouets par exemple, ou fait que le produit concerné nécessite une opération de montage par l'acheteur, notamment s'il s'agit d'un meuble) ” ;

Attendu que l'association considère à juste titre que cette clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en ce qu'elle permet au professionnel de s'affranchir de son obligation pré-contractuelle d'information prévue à l'article L 111-1 du Code de la consommation qui lui impose de fournir, avant la conclusion du contrat, les caractéristiques essentielles du bien à fournir ou du service à rendre ;

Attendu qu'en matière de vente à distance, l'acquéreur ne peut examiner matériellement le produit ;

Qu'il n'est pas en mesure de prendre conseil auprès du vendeur en raison du mode de conclusion du contrat choisi ;

Que le produit doit dès lors être décrit de manière aussi précise que possible dans l'ensemble de ses éléments qualitatifs et quantitatifs, la description devant porter sur les caractéristiques et les composantes de l'article ;

Que les modes et conseils d'utilisation revêtent ici une importance particulière ;

Attendu qu'en s'autorisant à différer au plus tard lors de la livraison du produit vendu, les modes et conseils de son utilisation, la société P entend s'affranchir de l'obligation pré-contractuelle d'information mise à sa charge par l'article L 111-1 du Code de la consommation ;

Que la clause est abusive et sera supprimée.

Sur la clause relative à la restriction apportée à la faculté légale de rétractation

Attendu que l'article 8 des conditions générales intitulé “*Délai de rétractation*” prévoit in fine que :

“En particulier, cette faculté de rétractation ne peut jamais jouer (...) si les produits livrés ont manifestement fait l'objet d'un usage durable (au-delà de quelques minutes) ” ;

Attendu qu'une telle stipulation limite les droits légaux du consommateur en matière de vente à distance ;

Qu'en effet, en application de l'article L. 121-20 du Code de la consommation, " le consommateur dispose d'un délai de 7 jours francs pour exercer son droit à rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalité à l'exception le cas échéant des frais de retour " ;

Qu'aux termes de l'article L. 121-20-1 du même Code, "lorsque le droit à rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser sans délai le consommateur et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé " ;

Que les exceptions au droit de rétractation sont limitativement énumérées par l'article L 121-20-2 du Code de la consommation ;

Que l'usage par le consommateur du produit commandé ne figure pas parmi ces exceptions ;

Que le droit de rétractation est absolu et discrétionnaire et permet au consommateur d'essayer l'objet commandé et d'en faire usage ;

Attendu que la clause incriminée crée une restriction au droit de rétractation ; qu'elle est abusive en ce qu'elle exclut ou limite de façon inappropriée les droits du consommateur vis-à-vis du professionnel en cas d'inexécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse par le professionnel de l'une quelconque des obligations contractuelles en application du b) de l'Annexe de l'article 132-1 du Code de la consommation ;

Qu'elle est abusive et sera supprimée.

Sur la clause relative aux réserves sur la conformité du bien livré

Attendu que l'article 10 des conditions générales stipule que

"En cas d'avarie ou de non conformité, l'acheteur formule ses réserves avec précision et clarté sur le bon de livraison, dont un double est adressé par La Poste ou par le transporteur au vendeur. A cet égard, il incombe à l'acheteur de vérifier le contenu, la conformité et l'état du produit lors de la livraison. Cette vérification est réputée avoir été effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par elle, a signé le bon de livraison présenté par le receveur des Postes ou par le transporteur. Le fait pour l'acheteur de ne pas formuler de réserves sur le bon de livraison est assimilé à un refus de contester la conformité de la commande " ;

Attendu que l'association considère à juste titre que cette clause cause un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en ce qu'elle

interdit à l'acquéreur qui n'a pas formulé de réserve sur le bon de livraison de contester la conformité de la commande, que cette conformité concerne les défauts apparents ou non ;

Qu'elle oblige ainsi le consommateur à vérifier immédiatement la conformité du produit à la commande, ce qu'il ne peut faire dans des délais aussi brefs ; que la vérification immédiate ne peut, en tout état de cause, porter que sur les défauts apparents ;

Attendu que cette clause est en outre contraire tant aux dispositions d'ordre public de l'article L 133-3 du Code de commerce autorisant le destinataire à adresser des protestations au transporteur et à l'expéditeur dans un délai de trois jours, qu'au point 19 de la recommandation de synthèse n° 91-02 du 23 mars 1990 qui demande de supprimer les clauses ayant pour objet ou pour effet de "supprimer, réduire ou entraver l'exercice par le non-professionnel ou consommateur des actions en justice et des voies de recours ..." ;

Qu'elle sera déclarée abusive et sa suppression du catalogue ordonnée dans les termes du dispositif.

Sur la clause relative au caractère indicatif des délais de livraison

Attendu que le même article 10 prévoit encore que

"Un délai de livraison est indiqué pour chaque produit dans le catalogue électronique. Pour les produits peu encombrants, la livraison intervient en principe dans un délai de 4 jours ouvrables à compter de l'acceptation de l'offre par l'acheteur et au plus tard dans les 30 jours, dans les conditions visées à l'article 6 ci-dessus. Ce délai précisé pour chaque produit n'est qu'indicatif, et le vendeur ne peut être tenu pour responsable en cas de dépassement de ce délai. En particulier, le dépassement de ce délai ne peut donner lieu à aucune annulation de la commande, à aucune réduction du prix payé par l'acheteur, et à aucun versement au titre de dommages intérêts dès lors que le client est livré dans les 30 jours suivants la confirmation de sa commande".

Que l'association demanderesse fait valoir à juste titre que cette clause cause un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en ce qu'elle supprime le droit à réparation du consommateur qui ne serait pas livré dans les délais convenus et permet à la société P de déterminer de manière unilatérale, après la conclusion du contrat, la date de livraison ;

Attendu que le délai de livraison est un élément essentiel du contrat ;

Que les stipulations relatives au caractère indicatif du délai de livraison sont abusives ainsi que celles méconnaissant les droits à réparation du consommateur qui ne serait pas livré dans les délais convenus ;

Que la clause abusive sera supprimée.

Sur la clause d'exonération de responsabilité relative à la navigation sur le site

Attendu que l'article 13 des conditions générales prévoit que

“ La société P. et ses fournisseurs d'information déclinent toute responsabilité quant aux difficultés techniques que les clients pourront rencontrer sur le site, quelles qu'en soient la cause, l'origine, notamment dans le cas de survenance de “bogues”, du non respect de l'intégrité de l'information à travers les réseaux de communication, de défaut de capacité du terminal pour restituer l'information ou de transmission et d'acheminement dans les délais normaux de leurs ordres.”

Que l'association demanderesse fait valoir que cette clause est une clause d'exonération totale de responsabilité qui cause un déséquilibre significatif entre les droits et obligations en ce qu'elle permet à la société P. de méconnaître ses engagements tels que le paiement sécurisé et est susceptible d'interdire au consommateur de solliciter la réparation d'un défaut d'exécution des ordres transmis par l'intermédiaire du réseau Internet mis à disposition par la société P. ;

Mais attendu que contrairement à ce qui est soutenu, cette clause d'exonération ne présente pas un caractère de généralité et se trouve circonscrite à des hypothèses déterminées ;

Que la demanderesse n'établit pas à son propos l'existence d'un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ;

Que l'association demanderesse sera déboutée de sa demande de ce chef ;

Sur les conditions générales de vente des produits de la rubrique Voyages

Attendu que l'association F. expose que la société P. propose aux consommateurs sur le site qu'elle exploite, divers voyages à forfait qui “seraient distribués par une société Voyages Père-Noël.fr” dont il a été vu que l'existence n'est pas prouvée ;

Qu'elle soutient que les conditions générales relatives aux voyages, d'une part, sont non conformes aux dispositions impératives de l'article 104 du décret du 15 juin 1994 pris en application de la loi du 13 juillet 1992, d'autre part, contiennent des clauses contraires aux dispositions impératives de la dite loi ;

Attendu qu'en application de l'article 104 du décret du 15 juin 1994, les brochures et documents remis au consommateur doivent reproduire les dispositions des articles 95 à 103 du décret précité ;

Qu'il est établi que les documents relatifs à la vente de voyages mis à la disposition des consommateurs sur le site Internet de la société P. ne respectent pas cette obligation ;

Qu'il sera fait droit à la demande d'interdiction de ces agissements illicites dans les termes du dispositif ;

Attendu par ailleurs que l'article intitulé "*Conditions des compagnies aériennes*" des "*Conditions générales de ventes des produits de la rubrique Voyages*" du site p stipule que :

"V agit en tant qu'intermédiaire et sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- cas de force majeure : grèves, intempéries, guerres, etc.*
- présentation après l'heure d'embarquement*
- présentation sans les documents de voyage*
- retard, changement d'horaires.*

En cas de changement d'aéroport, les frais de navette, taxi, bus, parking, etc..., restent à la charge du client " ;

Attendu qu'en application des dispositions combinées des articles 1 et 23 de la loi du 13 juillet 1992, toute personne physique ou morale qui se livre ou apporte son concours à l'organisation et la vente de voyages ou de séjours encourt une responsabilité de plein droit quant à la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient exécutées par elle-même ou par d'autres prestataires ;

Attendu que l'association F. soutient à juste titre qu'en application de ces dispositions, les retards et changement d'horaire ne peuvent conduire à une exonération de responsabilité de la société défenderesse ;

Qu'en outre, la définition donnée à la force majeure est contraire aux dispositions légales compte tenu de la généralité des termes utilisés ;

Attendu par ailleurs qu'en application de l'article 98 du décret du 15 juin 1994, le lieu de départ est un élément contractuel qui ne peut être modifié aux frais du consommateur, le voyageur étant responsable de plein droit de la mauvaise exécution du contrat ;

Que la clause incriminée crée manifestement un déséquilibre significatif entre les parties pour les motifs sus indiqués ; que dans ces limites, elle est abusive et sera supprimée comme précisé au dispositif.

Sur les mesures réparatrices

Attendu que l'association demanderesse fait état de ce que plus de 100.000 consommateurs ont été victimes des agissements illicites de la société P.

notamment du fait de l'insertion de clauses abusives dans les conditions générales de vente ;

Qu'elle établit par des coupures de presse l'atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs qu'elle représente ;

Attendu qu'au vu des éléments de la cause, ce préjudice sera réparé par l'allocation de 6.000 euros à titre de dommages et intérêts ;

Attendu qu'il sera fait droit à la mesure de publication, dans les termes du dispositif, à titre de dommages et intérêts complémentaires ;

Attendu que l'exécution provisoire, compatible avec la nature de l'affaire, s'avère nécessaire et sera ordonnée.

Sur les dépens et l'article 700 du N.C.P.C.

Attendu que la société P. , succombant, sera condamnée aux entiers dépens ;

Que l'équité commande d'allouer à l'association F la somme de 3.000 euros pour la participation de la défenderesse aux frais non taxables, y compris de constat d'huissier de justice, qu'elle a exposés dans ce procès.

PAR CES MOTIFS

Le tribunal, statuant publiquement, par jugement réputé contradictoire et en premier ressort,

Déclare irrecevable les demandes à l'encontre de la "société" V
dépourvue de personnalité morale ;

Déclare abusives les clauses ci-après des conditions générales de vente de la société P. :

- article 1

"P. se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance du client par une nouvelle édition du catalogue" ;

- article 4

“Modes et conseils d'utilisation : ces éléments sont indiqués pour chacun des produits proposés dans le catalogue électronique P. au plus tard lors de la livraison du produit concerné, ou dans le catalogue électronique lui-même dans l'hypothèse où le mode d'utilisation du produit concerné constitue un élément essentiel de l'acte d'achat (âge minimum d'utilisation pour des jouets par exemple, ou fait que le produit concerné nécessite une opération de montage par l'acheteur, notamment s'il s'agit d'un meuble) ” ;

- article 8 dernier alinéa :

“En particulier, cette faculté de rétractation ne peut jamais jouer..., si les produits livrés ont manifestement fait l'objet d'un usage durable (au-delà de quelques minutes) ” ;

- article 10

“...Cette vérification est réputée avoir été effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par elle, a signé le bon de livraison présenté par le receveur des Postes ou par le transporteur. Le fait pour l'acheteur de ne pas formuler de réserves sur le bon de livraison est assimilé à un refus de contester la conformité de la commande.

Un délai de livraison est indiqué pour chaque produit dans le catalogue électronique. Pour les produits peu encombrants, la livraison intervient en principe dans un délai de 4 jours ouvrables à compter de l'acceptation de l'offre par l'acheteur et au plus tard dans les 30 jours, dans les conditions visées à l'article 6 ci-dessus. Ce délai précisé pour chaque produit n'est qu'indicatif, et le vendeur ne peut être tenu pour responsable en cas de dépassement de ce délai. En particulier, le dépassement de ce délai ne peut donner lieu à aucune annulation de la commande, à aucune réduction du prix payé par l'acheteur, et à aucun versement au titre de dommages intérêts dès lors que le client est livré dans les 30 jours suivants la confirmation de sa commande ” ;

Déclare abusives les clauses suivantes des “ Conditions des compagnies aériennes ” insérées dans les “ Conditions générales de vente des produits de la rubrique Voyages ” de la société P :

“V agit en tant qu'intermédiaire et sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- cas de force majeure : grèves, intempéries, guerres, etc.

(...)

-retard, changement d'horaires.

En cas de changement d'aéroport, les frais de navette, taxi, bus, parking, etc..., restent à la charge du client.” ;

Ordonne la suppression des clauses abusives ci-dessus mentionnées sous astreinte de 1.000 euros par infraction constatée passé le délai d'un mois à compter de la signification de la présente décision et pendant deux mois après quoi il sera à nouveau fait droit ;

Fait interdiction à la société P de présenter des conditions générales de voyages ne mentionnant pas les dispositions figurant aux articles 95 à 103 du décret du 15 juin 1994 relatif à la vente de voyage et de séjour, sous astreinte de 1.000 euros par jour de retard passé le délai de cinq jours à compter de la signification de la présente décision et pendant deux mois après quoi il sera à nouveau fait droit ;

Condamne la société P à payer à l'association F. la somme de 6.000 euros (SIX MILLE EUROS) à titre de dommages et intérêts et celle de 3.000 euros (TROIS MILLE EUROS) en application de l'article 700 du nouveau Code de procédure civile ;

Ordonne à la société P, sous peine d'astreinte de 1.000 euros par jour de retard passé le délai d'un mois à compter de la signification du présent jugement, de publier durant un mois, sur la page d'accueil du site www.pere-noel.fr, le communiqué suivant précédé du titre PUBLICATION JUDICIAIRE en caractères égaux ou supérieurs au corps 12 :

"PUBLICATION JUDICIAIRE

Par décision du 4 février 2003, le tribunal de grande instance de Paris, à la requête de l'association F., a déclaré abusives les clauses suivantes (suivi de l'intitulé complet des clauses susvisées) et en a ordonné la suppression" ;

Ordonne l'exécution provisoire

Déboute l'association F. du surplus de ses demandes ;

Condamne la société P. aux dépens.

Fait et jugé à Paris le 04 Février 2003

Le Greffier



K. NIVERT

Le Président



B. VALETTE