

TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE de Paris, 1^{re} Chambre, 4 février 2003

12 février 2003

Association Familles de France c/ SA Pere-Noel.fr et SA Voyages Pere-Noel.fr

Commerce électronique - Protection du consommateur - Clauses des contrats - Clauses abusives

Extraits du jugement :

"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 PERE-NOËL.FR 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 PÈRE-NOËL.FR 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 PÈRE-NOËL.FR 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 PÈRE-NOËL.FR 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 PÈRE-NOËL.FR 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 PÈRE-NOËL.FR ;

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 FAMILLES DE FRANCE expose que la société PÈRE-NOËL.FR 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 PÈRE-NOEL.FR 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 pere-noel.fr stipule que :

"VOYAGESPÈRE-NOËL.FR agit en tant qu'intermédiaire et sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- cas déforce 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 FAMILLES DE FRANCE soutient ajuste 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. (...)"