

TRIBUNAL D'INSTANCE DE LORIENT

JUGEMENT DU 19 MAI 2011

N° minute 2011/

N° archives 2011/

DEMANDEUR

Monsieur L... 29... CEDEX,
comparant en personne

DÉFENDEUR

SARL E BAY Europe ...

représentée par Me KHONSARI Sarah, avocat au barreau de PARIS, substituée
DAMIANO , avocat au barreau de PARIS

COMPOSITION DU TRIBUNAL

JUGE Nicolas MONACHON

GREFFIER C. TURPIN (lors des débats)
S. RENARD (lors du délibéré)

DÉBATS AUDIENCE DU 7 avril 2011

JUGEMENT MIS A DISPOSITION LE 19 MAI 2011

N° R.G. 11-11-000266

EXPEDITION revêtue de la formule exécutoire délivrée à Mr L...
COPIE délivrée à Me KHONSARI

Exposé du litige

Par déclaration au Greffe enregistrée le 3 août 2009, ... L... a fait citer la société E... aux fins de faire déclarer abusives des clauses du règlement de ladite société et de recevoir une indemnisation de son préjudice.

Le Juge de proximité de Quimper saisi a renvoyé la connaissance de l'affaire au Juge d'instance de Quimper par décision du 29 mars 2010.

Le Tribunal d'instance de Quimper, par jugement du 29 avril 2010 a renvoyé l'affaire devant le Tribunal d'instance de céans, statuant comme juge de proximité, et sursis à statuer sur toutes les demandes.

Les parties ont été convoquées devant cette juridiction par courrier recommandé avec avis de réception retourné signé.

Le juge de proximité de Lorient a renvoyé l'affaire devant le Tribunal d'instance de Lorient par mention au dossier, le 17 mars 2011.

... L... a présenté ses demandes dans ses dernières écritures en date du 17 mars 2011, développées à l'audience du 7 avril 2011.

La société E a présenté ses moyens de défense dans ses dernières conclusions en date du 2 décembre 2010.

Le Conseil de la défenderesse s'est présenté à l'audience après la clôture des débats et a déposé son dossier, contenant les conclusions et pièces communiquées au demandeur.

La défenderesse indique dans ses conclusions du 2 décembre 2010 que le demandeur ne lui a pas communiqué ses pièces n° 8 à 16.

Le demandeur a indiqué au Tribunal le 1^{er} décembre 2010 qu'il sollicitait un renvoi afin de communiquer lesdites pièces.

Il n'est pas plaidé que cet incident de communication resterait pendant. Il y a donc lieu de considérer que la communication de pièces a été régulière.

Motifs du jugement

L'article 1134 du code civil dispose que les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites. Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise. Elles doivent être exécutées de bonne foi.

L'article 1135 du même code prévoit que les conventions obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que l'équité, l'usage ou la loi donnent à l'obligation d'après sa nature.

L'article 1147 du même code énonce que le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à

raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part.

L'article 1161 du même code dispose que toutes les clauses des conventions s'interprètent les unes par les autres, en donnant à chacune le sens qui résulte de l'acte entier.

L'article 1162 du code civil prévoit que dans le doute, la convention s'interprète contre celui qui a stipulé et en faveur de celui qui a contracté l'obligation.

L'article L. 120-1 du code de la consommation dispose que les pratiques commerciales déloyales sont interdites.

Une pratique commerciale est déloyale lorsqu'elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle et qu'elle altère, ou est susceptible d'altérer de manière substantielle, le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service.

Le caractère déloyal d'une pratique commerciale visant une catégorie particulière de consommateurs ou un groupe de consommateurs vulnérables en raison d'une infirmité mentale ou physique, de leur âge ou de leur crédulité s'apprécie au regard de la capacité moyenne de discernement de la catégorie ou du groupe.

II. Constituent, en particulier, des pratiques commerciales déloyales les pratiques commerciales trompeuses définies aux articles L. 121-1 et L. 121-1-1 et les pratiques commerciales agressives définies aux articles L. 122-11 et L. 122-11-1.

L'article L. 122-11 du même code prévoit qu'une pratique commerciale est agressive lorsque du fait de sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte physique ou morale, et compte tenu des circonstances qui l'entourent :

1° Elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur ;

2° Elle vicie ou est de nature à vicier le consentement d'un consommateur ;

3° Elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur.

II. - Afin de déterminer si une pratique commerciale recourt au harcèlement, à la contrainte, y compris la force physique, ou à une influence injustifiée, les éléments suivants sont pris en considération :

1° Le moment et l'endroit où la pratique est mise en œuvre, sa nature et sa persistance ;

2° Le recours à la menace physique ou verbale ;

3° L'exploitation, en connaissance de cause, par le professionnel, de tout malheur ou circonstance particulière d'une gravité propre à altérer le jugement du consommateur, dans le but d'influencer la décision du consommateur à l'égard du produit ;

4° Tout obstacle non contractuel important ou disproportionné imposé par le professionnel lorsque le consommateur souhaite faire valoir ses droits contractuels, et notamment celui de mettre fin au contrat ou de changer de produit ou de fournisseur ;

5° Toute menace d'action alors que cette action n'est pas légalement possible.

L'article L. 122-11-1 du même code dispose que sont réputées agressives au sens de l'article L. 122-11 les pratiques commerciales qui ont pour objet :

1° De donner au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu ;

2° D'effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur, en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux ou de ne pas y revenir, sauf si la

législation nationale l'y autorise pour assurer l'exécution d'une obligation contractuelle ;

3° De se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou tout autre outil de communication à distance ;

4° D'obliger un consommateur qui souhaite demander une indemnité au titre d'une police d'assurance à produire des documents qui ne peuvent raisonnablement être considérés comme pertinents pour établir la validité de la demande ou s'abstenir systématiquement de répondre à des correspondances pertinentes, dans le but de dissuader ce consommateur d'exercer ses droits contractuels ;

5° Dans une publicité, d'inciter directement les enfants à acheter ou à persuader leurs parents ou d'autres adultes de leur acheter le produit faisant l'objet de la publicité ;

6° D'exiger le paiement immédiat ou différé de produits fournis par le professionnel sans que le consommateur les ait demandés, ou exiger leur renvoi ou leur conservation, sauf lorsqu'il s'agit d'un produit de substitution fourni conformément à l'article L. 121-20-3 ;

7° D'informer explicitement le consommateur que s'il n'achète pas le produit ou le service, l'emploi ou les moyens d'existence du professionnel seront menacés ;

8° De donner l'impression que le consommateur a déjà gagné, gagnera ou gagnera en accomplissant tel acte un prix ou un autre avantage équivalent, alors que, en fait :

-soit il n'existe pas de prix ou autre avantage équivalent ;

-soit l'accomplissement d'une action en rapport avec la demande du prix ou autre avantage équivalent est subordonné à l'obligation pour le consommateur de verser de l'argent ou de supporter un coût.

L'article L. 132-1 du même code dispose que 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.

Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la commission instituée à l'article L. 534-1, détermine une liste de clauses présumées abusives ; en cas de litige concernant un contrat comportant une telle clause, le professionnel doit apporter la preuve du caractère non abusif de la clause litigieuse.

Un décret pris dans les mêmes conditions détermine des types de clauses qui, eu égard à la gravité des atteintes qu'elles portent à l'équilibre du contrat, doivent être regardées, de manière irréfragable, comme abusives au sens du premier alinéa.

Ces dispositions sont applicables quels que soient la forme ou le support du contrat. Il en est ainsi notamment des bons de commande, factures, bons de garantie, bordereaux ou bons de livraison, billets ou tickets, contenant des stipulations négociées librement ou non ou des références à des conditions générales préétablies.

Sans préjudice des règles d'interprétation prévues aux articles 1156 à 1161, 1163 et 1164 du code civil, le caractère abusif d'une clause s'apprécie en se référant, au moment de la conclusion du contrat, à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses du contrat. Il s'apprécie également au regard de celles contenues dans un autre contrat lorsque la conclusion ou l'exécution de ces deux contrats dépendent juridiquement l'une de l'autre.

Les clauses abusives sont réputées non écrites.

L'appréciation du caractère abusif des clauses au sens du premier alinéa ne porte ni sur la définition de l'objet principal du contrat ni sur l'adéquation du prix ou de la rémunération au bien vendu ou au service offert pour autant que les clauses soient rédigées de façon claire et compréhensible.

Le contrat restera applicable dans toutes ses dispositions autres que celles jugées abusives s'il peut subsister sans lesdites clauses.

Les dispositions du présent article sont d'ordre public.

L'article R. 132-1 du même code édicte que dans les contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ou des consommateurs, sont de manière irréfragable présumées abusives, au sens des dispositions du premier et du troisième alinéas de l'article L. 132-1 et dès lors interdites, les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

1° Constater l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion ;

2° Restreindre l'obligation pour le professionnel de respecter les engagements pris par ses préposés ou ses mandataires ;

3° Réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre ;

4° Accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ;

5° Contraindre le non-professionnel ou le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service ;

6° Supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ;

7° Interdire au non-professionnel ou au consommateur le droit de demander la résolution ou la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou de son obligation de fourniture d'un service ;

8° Reconnaître au professionnel le droit de résilier discrétionnairement le contrat, sans reconnaître le même droit au non-professionnel ou au consommateur ;

9° Permettre au professionnel de retenir les sommes versées au titre de prestations non réalisées par lui, lorsque celui-ci résilie lui-même discrétionnairement le contrat ;

10° Soumettre, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation à un délai de préavis plus long pour le non-professionnel ou le consommateur que pour le professionnel ;

11° Subordonner, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation par le non-professionnel ou par le consommateur au versement d'une indemnité au profit du professionnel ;

12° Imposer au non-professionnel ou au consommateur la charge de la preuve, qui, en vertu du droit applicable, devrait incomber normalement à l'autre partie au contrat.

L'article R. 132-2 du même code énonce que dans les contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ou des consommateurs, sont présumées abusives au sens des dispositions du premier et du deuxième alinéas de l'article L. 132-1, sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire, les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

1° Prévoir un engagement ferme du non-professionnel ou du consommateur, alors que l'exécution des prestations du professionnel est assujettie à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté ;

2° Autoriser le professionnel à conserver des sommes versées par le non-professionnel ou le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat, sans prévoir réciproquement le droit pour le non-professionnel ou le consommateur de percevoir une indemnité d'un montant équivalent, ou égale au double en cas de versement d'arrhes au sens de l'article L. 114-1, si c'est le professionnel qui renonce ;

3° Imposer au non-professionnel ou au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant manifestement disproportionné ;

4° Reconnaître au professionnel la faculté de résilier le contrat sans préavis d'une durée raisonnable ;

5° Permettre au professionnel de procéder à la cession de son contrat sans l'accord du non-professionnel ou du consommateur et lorsque cette cession est susceptible d'engendrer une diminution des droits du non-professionnel ou du consommateur ;

6° Réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties, autres que celles prévues au 3° de l'article R. 132-1 ;

7° Stipuler une date indicative d'exécution du contrat, hors les cas où la loi l'autorise ;

8° Soumettre la résolution ou la résiliation du contrat à des conditions ou modalités plus rigoureuses pour le non-professionnel ou le consommateur que pour le professionnel ;

9° Limiter indûment les moyens de preuve à la disposition du non-professionnel ou du consommateur ;

10° Supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges.

*

En l'occurrence, ... L... a ouvert sur le site Internet de ventes en ligne de la société E... , le 5 octobre 2007, un compte, sous le pseudonyme G...

La société E... via son site, sert d'intermédiaire entre des vendeurs et des acheteurs, en publiant les annonces de ses clients vendeurs.

La société E... a établi des règles de fonctionnement des comptes utilisateurs afin de garantir la sécurité des transactions et la confiance des clients dans son enseigne.

Pour ouvrir un compte auprès de la société E... L... a adhéré aux conditions générales d'utilisation du site.

Chaque utilisateur inscrit se voit affecter un profil d'évaluation noté sur 100 %, à partir des évaluations réalisées par les personnes qui ont réalisé des transactions avec l'utilisateur. Ce système est destiné à évaluer la fiabilité de l'utilisateur et d'en informer les visiteurs du site ainsi que les candidats à l'achat des biens présentés à la vente par l'utilisateur considéré.

... L... a mis en vente des objets sur ce site.

Le 10 juillet 2009, il a reçu un courrier électronique de la société E... dans les termes suivants : « nous regrettons de vous informer que nous avons posé une restriction de vente sur votre compte E... suite au non respect du Règlement sur les obligations du vendeur envers leurs acheteurs. Les données en notre possession indiquent que le taux de satisfaction des acheteurs enregistré pour votre compte s'est détérioré de manière significative au cours des 30 derniers jours. Afin de préserver la sécurité de la place de marché E... nous avons été contraints de mettre fin à vos annonces en cours et de restreindre votre compte. Cette restriction sera maintenue pendant les 4 semaines à venir pour vous permettre de résoudre ces problèmes. Pendant cette période, il vous sera impossible de mettre des objets en vente. Nous avons mis fin à toutes vos annonces en cours ».

Sur les douze derniers mois, à la date du 21 juillet 2009, ... L... a reçu 85 évaluations positives, deux neutres et une négative. A cette date, son taux de satisfaction a été réévalué par la société E... à 98,6 %, après l'évaluation négative reçue.

Ensuite de cette mesure, le compte G... est déclaré non-conforme pour le respect des règlements par E... et les objets qu'il met en vente sont présentés en dernier dans la liste des objets recherchés par les candidats acheteurs.

Début décembre 2009, le positionnement des annonces d'E... L... est redevenu ordinaire.

Le 16 février 2010, ... L... a mis en vente sur le site E... 5 objets (verrerie art déco). Les annonces précisait que pour le paiement, le règlement par le site de paiement en ligne Paypal n'est pas accepté pour les acheteurs français.

Le jour même, un courrier électronique de la société E... l'a informé que les annonces pour ces objets étaient retirées, au motif d'un contournement des paiements sécurisés.

Deux tentatives pour les remettre à la vente en ligne ont échoué. Pour ces remises en vente, ... L... a réglé une somme de 115,54 euros, via le site Paypal de paiement en ligne. Ces sommes lui ont été restituées.

... L... indique que pour ces 5 objets, il n'a pas souhaité être payé par les acheteurs via le paiement en ligne sur le site de Paypal mais que ce mode de paiement est proposé automatiquement et obligatoirement sur le site E... Paypal étant intégré à E...

Il explique que le paiement transitant par Paypal est payant pour le vendeur qui règle une commission fixe et une proportionnelle et qu'il a souhaité un mode de règlement de ses objets qui soit gratuit pour lui.

SUR LA DEMANDE DE DÉCLARER ABUSIVES DES STIPULATIONS DU RÈGLEMENT E...

... L... demande à ce que soient jugées abusives les clauses suivantes du contrat le liant à la société E... :

« Si, sur les 30 derniers jours, le pourcentage d'évaluations négatives et neutres d'un vendeur, son nombre d'évaluations détaillées et/ ou son nombre de litiges ouverts devient trop important, E... considèrera que les standards de la vente ne sont pas respectés et imposera des restrictions sur le compte, voire une suspension temporaire ou définitive en cas de récidive.

« Violation des conditions d'utilisation E... : (...) sans exclure d'autres voies de recours, E... se réserve le droit de limiter, suspendre ou mettre fin à ses services et à des comptes d'utilisateur ; d'interdire l'accès à son site web ; de retarder la visibilité du

contenu hébergé au sein des résultats de notre moteur de recherche ou de le supprimer ; et de prendre des mesures techniques et légales pour empêcher des utilisateurs d'accéder à ses sites, si elle estime que leurs agissements sont sources de problèmes, qu'ils peuvent engager la responsabilité d'une partie ou qu'ils sont en contradiction avec la lettre ou l'esprit de nos règlements ; E... se réserve également le droit d'annuler les comptes non confirmés ou les comptes qui sont inactifs depuis longtemps ».

En l'occurrence, concernant la première des clauses critiquées, au motif qu'E... L... a subi une évaluation négative sur les 22 reçues dans les 30 derniers jours, la société E... a diminué son évaluation de 100 à 98,6 % sur son profil, taux calculé à partir des évaluations reçues sur douze mois.+

+

Le motif ayant conduit à cette diminution repose sur le fait que les données en possession de la société E... indiquent que le taux de satisfaction des acheteurs enregistrés pour ce compte s'est détérioré de manière significative au cours des 30 derniers jours.

Il ressort du règlement de la société E... que l'appréciation de l'importance du pourcentage d'évaluations négatives et neutres d'un vendeur, son nombre d'évaluations détaillées et/ ou son nombre de litiges ouverts est abandonnée à l'appréciation de la seule société E... qui n'est tenue d'aucun préavis envers le vendeur avant d'appliquer la sanction qu'elle juge opportune et appropriée, pouvant aller jusqu'à la résiliation du compte utilisateur.

Par ailleurs, il ressort de ce dispositif fixé par la société E... que toute évaluation négative d'un acheteur, y compris non pertinente, vient minorer le profil d'évaluation du vendeur, comme cela est le cas d'E... L...

S'agissant de la seconde clause du règlement, il est clair que la société E... se réserve le droit d'agir sur le compte utilisateur de tout vendeur inscrit dès lors qu'elle estime, seule, que les agissements des utilisateurs sont sources de problèmes.

Les problèmes pouvant donner lieu à sanction ne sont pas autrement qualifiés ou prévus, dans leur nature ou dans leur ampleur.

Le texte ajoute qu'outre ces problèmes non autrement définis, les agissements contraires au règlement justiciables de sanction sont ceux qui sont de nature à engager la responsabilité d'une partie. Toutefois, les cas de responsabilité étant nombreux, rien ne permet de savoir la nature et l'ampleur des agissements de ce type qui sont de nature à priver l'utilisateur de son compte.

Le texte ajoute encore que les agissements contraires au règlement du site justiciables d'une sanction sont ceux qui sont en contradiction avec la lettre ou l'esprit des règlements fixés par E... ce qui constitue une tautologie ne permettant pas à l'utilisateur d'avoir une visibilité claire sur les agissements visés, surtout pour ceux des agissements qui seraient déclarés contraires à l'esprit du texte en cause, cette référence demeurant inconnue des utilisateurs, faute d'une publication.

La sanction qui résulte de la violation telle qu'appréciée par la seule société E... de son règlement, de son texte comme de son esprit, consiste en une suspension du compte utilisateur, à titre temporaire, ou à une fin des services par clôture du compte.

Il sera relevé que l'appréciation de l'infraction à l'esprit du texte du règlement repose sur la seule appréciation de la société E...

La sanction de suspension ou clôture du compte est décidée par la société E... sans observation d'un préavis.

L'article R. 131-2, 4° susvisé présume de manière irréfragable abusive, au sens des dispositions du premier et du troisième alinéas de l'article L. 132-1 et dès lors interdite, la clause ayant pour objet ou pour effet d'accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat.

Au cas présent, les termes du règlement de la société E... auquel a adhéré ... L... donnent à la société E... le droit de déterminer, seule et sans préavis, si le service fourni par ... L... à ses acheteurs est conforme aux stipulations du règlement et des conditions générales d'utilisation du site E... puisque la société E... détermine seule que les services rendus par ... L... à ses propres acheteurs ne sont pas conformes au contrat liant la société E... à lui-même en sa qualité de vendeur, puisque l'évaluation négative d'un seul acheteur minore sa note, peu important la pertinence de cette évaluation qui n'est pas appréciée par la société E... qui lui donne un effet systématique.

De ce chef, les clauses critiquées peuvent donc être jugées abusives au sens de ce texte.

L'article R. 132-2, 4° susvisé présume abusive, sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire, la clause ayant pour objet ou pour effet de reconnaître au professionnel la faculté de résilier le contrat sans préavis d'une durée raisonnable.

La société E... ne démontre pas que la sanction prévue au texte de son règlement, consistant en la clôture du compte est précédée d'un préavis d'une durée raisonnable.

Au cas présent, le compte utilisateur d'E... L... n'a pas été clôturé ; il n'a été que suspendu temporairement.

Dès lors, il convient de vérifier si la seule suspension du compte utilisateur, sans résiliation du compte, seule visée à l'article R. 132-2, 4°, peut être jugée abusive au motif qu'elle est intervenue sans préavis.

La société E... plaide qu'E... L... était en mesure de contacter l'acheteur qui lui a donné une évaluation négative pour que celui-ci retire cette évaluation préjudiciable à son profil. Cette faculté ne peut s'analyser néanmoins en un préavis avant suspension / résiliation du compte utilisateur, la sanction étant déjà prononcée par la société E...

En sanctionnant conformément à ses conditions générales d'utilisation un vendeur, en suspendant son compte pendant 4 semaines, et en lui interdisant de poursuivre ses ventes en cours ou d'en proposer de nouvelles, donc en lui interdisant tout accès en qualité de vendeur, sur la seule foi d'une seule évaluation négative en une année, pour 88 exprimées, sans lui permettre de bénéficier d'un préavis de nature à lui permettre de présenter ses observations et de trouver une solution alternative pour ses ventes, la société E... crée, au détriment d'Erwan L... un déséquilibre significatif entre leurs droits et obligations nées du contrat qui les lie, en ce que :

- d'une part, l'accès au site par le vendeur ne dépend que de la volonté de la société E... sans que le vendeur ne soit même avisé de la sanction envisagée,

- d'autre part, les conditions générales d'utilisation ne prévoient pas un seuil à partir duquel la suspension sans préavis est encourue à raison des évaluations négatives. Le Tribunal note qu'ici la suspension de 4 semaines a eu lieu pour une diminution de la note d'évaluation de 1,4 %, diminution qualifiée par la société E... d'important.

Ce déséquilibre se retrouve pour les mêmes motifs dans la faculté que s'est reconnue la société E... de retirer à sa seule guise et selon son seul jugement les 5 annonces passées par ... L... sans préavis.

La clause qui exonère un fournisseur d'accès à Internet des conséquences de ses propres carences, au-delà des cas de force majeure ou de fait du cocontractant, a pour effet de dégager la dite société de son obligation essentielle, justement qualifiée d'obligation de résultat, d'assurer effectivement l'accès au service promis, est abusive (Cour de cassation, 1ere chambre civile, 8 novembre 2007, pourvoi n° 05-20637).

Les deux clauses critiquées permettent à la société E... de se dégager de son obligation essentielle – et de résultat - d'offrir à son utilisateur inscrit un accès au site pour y mettre des objets en vente, y compris lorsque la privation de l'accès au site pour l'utilisateur est dû à la carence de la société E... qui se refuse à se faire juge de la pertinence d'une évaluation négative d'un acheteur et qui entraîne systématiquement la suspension du compte utilisateur, ainsi que cela s'est produit le 10 juillet 2009, aux dépens d'Erwan L...

En considération de l'ensemble de ces éléments d'appréciation, il y a lieu de constater que les deux clauses qui réservent à la seule société E... la faculté de sanctionner la violation du règlement, imputée à un utilisateur, sans préavis, sont abusives, à l'exception de la dernière phrase de la seconde règle en cause à laquelle aucun reproche n'est adressé, peu important que dans le cas particulier du demandeur celui-ci a uniquement vu son compte affecté d'une restriction d'usage par deux fois, sans résiliation de son compte utilisateur, cette sanction demeurant possible jusqu'au moment où lesdites clauses sont déclarées non écrites et cette restriction étant analysée également comme abusive dans les conditions où elle est prévue.

SUR LA DEMANDE DE DÉCLARER NON ÉCRITE LA CLAUSE DÉROGATOIRE À L'ARTICLE 46 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE

La clause du règlement E... qui réserve à la juridiction parisienne la connaissance des litiges opposant la société à ses utilisateurs étant contraire à l'article 46 du code de procédure civile, elle ne peut qu'être regardée comme abusive, en vertu de l'article R. 132-2, 10°, entravant l'exercice de l'action en justice du consommateur, privé du droit de saisir la juridiction territorialement compétente.

Toutefois, dans la présente instance la société E... n'invoque pas cette clause à l'encontre d'Erwan L...

Dès lors, le demandeur n'a aucun intérêt à la faire juger non écrite dans le présent litige. Sa demande de ce chef sera rejetée.

SUR LA DEMANDE DE DÉCLARER NON ÉCRITE LA CLAUSE PRÉVENANT LES VENDEURS D'ÉVALUER LES ACHETEURS DE MANIÈRE DÉFAVORABLE OU NEUTRE

Depuis le mois de mai 2008, il est constant que les vendeurs sur E... ne se voient plus offrir la possibilité de noter négativement les acheteurs de leurs produits, pas plus que de donner une note neutre.

Un vendeur ne se voit offrir qu'un choix, le silence ou la satisfaction s'agissant de ses clients.

Ce faisant, il est établi que la situation du vendeur est moins favorable que celle de l'acheteur, celui-ci étant soit bien noté soit ignoré, mais jamais noté par le vendeur à

raison de son comportement réel.

La société E... plaide sans autre démonstration que le vendeur peut évaluer littéralement son acheteur.

... L... plaide que ce déséquilibre entre utilisateurs du site E... profite au final à ladite société en attirant toujours plus de nouveaux clients.

Toutefois, il n'est pas démontré que cette règle de fonctionnement du site serait en soi créatrice d'un déséquilibre significatif entre les droits et obligations du vendeur et de la société E... celle-ci faisant valoir que les vendeurs se servaient de la notation des acheteurs pour exercer des représailles contre des acheteurs insatisfaits d'une transaction et donc d'un vendeur. Il est légitime que la société E... cherche à mettre en place un système fiable d'évaluation des vendeurs afin de sécuriser le marché qu'elle offre en ligne.

Le fait que cette règle serait de nature à attirer plus de clients auprès de la société E... selon le demandeur, ne joue que pour les acheteurs, or ceux-ci ne rémunèrent pas la société E... celle-ci percevant des commissions des vendeurs.

En foi de quoi, ... L... ne démontre pas que cette clause contractuelle serait abusive au sens de la loi.

Au surplus, ... L... ne plaide ni ne démontre que souhaitant donner une note négative ou neutre à l'un de ses acheteurs il en a été empêché par cette clause. De ce chef, il ne démontre pas un intérêt à agir.

Il sera débouté de ce chef de demande.

SUR LA DEMANDE DE MODIFICATION DU RÈGLEMENT E... POUR PERMETTRE L'ÉVALUATION NEUTRE OU DÉFAVORABLE DES ACHETEURS

... L... demande au Tribunal d'imposer à la société E... de rétablir la règle de la symétrie dans les notations vendeurs / acheteurs.

Si le Tribunal peut déclarer abusive une clause contractuelle qu'un consommateur se voit appliquer ou opposer, la loi ne lui donne pas le pouvoir général de dicter à une personne les stipulations qu'elle entend inclure dans les conventions qu'elle propose à la signature des consommateurs.

De ce chef, ... L... sera débouté de sa demande.

SUR LA DEMANDE DE DÉCLARER NON ÉCRITE LA CLAUSE IMPOSANT AU VENDEUR D'ACCEPTER PAYPAL COMME MODE DE PAIEMENT

Dans la mesure où il est démontré que depuis le 16 novembre 2010, la société E... a modifié son règlement pour que les vendeurs ne soient pas obligés d'accepter les paiements par la voie de Paypal, cette demande est devenue sans objet.

SUR LA DEMANDE DE SUPPRESSION DES DITES CLAUSES

Les clauses déclarées abusives dans le présent jugement sont réputées non écrites et ne peuvent donc pas être appliquées ou opposées par la société E... à l'encontre d'Erwan L...

Mais ... L... n'indique pas sur quel fondement juridique il appuie sa demande de suppression des dites clauses qui sont d'ores et déjà réputées non écrites dans ses rapports avec la société E...

Sa demande de suppression des dites clauses du règlement de la société E... ne peut donc prospérer.

SUR LA DEMANDE DE DOMMAGES ET INTÉRÊTS

Il est démontré par les motifs ci-dessus que la société E... a appliqué à ... L... à deux reprises, deux sanctions, sans aucun préavis, et sans donner à celui-ci ne serait-ce que l'opportunité de présenter ses arguments avant toute décision de la part de la société.

La société E... a assis sa première sanction sur une clause de son contrat qui est déclarée abusive, la sanction de suspension du compte utilisateur, étant prononcée sans préavis. En outre, le Tribunal ne peut que constater que le motif de fond appuyant la sanction manque particulièrement de pertinence, la diminution du taux de satisfaction client de 1,4 % sur une référence d'une année, ne pouvant pas être qualifiée d'importante, s'agissant d'un client mécontent pour 85 satisfaits et 2 sans opinion.

La société E... a prononcé sa seconde sanction de retrait des annonces sans aucun préavis, en se basant ici encore sur une clause déclarée abusive et en outre pour un motif dont elle a fini par reconnaître qu'il était dénué de fondement légitime puisqu'elle a choisi d'y renoncer, à savoir l'obligation faite aux vendeurs d'accepter un mode de paiement imposé par elle même, via une société appartenant à son groupe.

... L... démontre qu'il a ainsi subi, à tort, une suspension de son compte pendant 4 semaines et le retrait de 5 annonces. Ce faisant, il a perdu la chance de pouvoir vendre ses objets, la première sanction ayant entraîné en outre un "abaissement" des annonces du demandeur dans la liste des objets offerts à la vente.

... L... est également fondé à solliciter la réparation d'un préjudice moral, sa confiance dans un professionnel ayant été trahie.

De ces chefs de préjudice, il y a lieu de l'indemniser à hauteur de 1.500 euros.

SUR LA DEMANDE DE PUBLICATION DU JUGEMENT

La première sanction infligée à tort à ... L... a été portée à la connaissance de tous les utilisateurs du site E... chaque visiteur pouvant consulter sa note d'évaluation abaissée à tort.

... L... est donc bien fondé à solliciter une mesure de réparation en nature par la publication du présent jugement sur le site E... dans sa rubrique « décisions de justice », à peine d'astreinte de 100 euros par jour de retard à compter du 8eme jour suivant la signification du présent jugement.

Il n'y a pas lieu d'ordonner cette publication en page d'accueil du site, le profil d'Erwan L... n'y apparaissant pas.

Faute de démontrer que les sanctions appliquées à tort à ... L... ont été portées à la connaissance du public par voie de presse et faute de démontrer qu'il serait apte à représenter l'ensemble des consommateurs, il n'y a pas lieu à publication du jugement dans la revue "Que choisir?".

SUR LES FRAIS IRRÉPÉTIBLES

En application de l'article 700 du Code de Procédure Civile, il convient de condamner la société E... partie perdante, à payer à ... L... la somme de 1.500 Euros.

SOLUTION DU LITIGE

Par ces motifs,

Le Tribunal, statuant publiquement, par jugement contradictoire et en premier ressort,

Juge abusives et les déclare non écrites les clauses suivantes du règlement de la société E... Europe auquel adhèrent les utilisateurs du site :

« Si, sur les 30 derniers jours, le pourcentage d'évaluations négatives et neutres d'un vendeur, son nombre d'évaluations détaillées et/ ou son nombre de litiges ouverts devient trop important, E... considèrera que les standards de la vente ne sont pas respectés et imposera des restrictions sur le compte, voire une suspension temporaire ou définitive en cas de récidive.

« Violation des conditions d'utilisation E... : (...) sans exclure d'autres voies de recours, E... se réserve le droit de limiter, suspendre ou mettre fin à ses services et à des comptes d'utilisateur ; d'interdire l'accès à son site web ; de retarder la visibilité du contenu hébergé au sein des résultats de notre moteur de recherche ou de le supprimer ; et de prendre des mesures techniques et légales pour empêcher des utilisateurs d'accéder à ses sites, si elle estime que leurs agissements sont sources de problèmes, qu'ils peuvent engager la responsabilité d'une partie ou qu'ils sont en contradiction avec la lettre ou l'esprit de nos règlements ».

Ordonne à la société E... Europe de procéder à la publication du présent jugement sur le site E... fr dans sa rubrique "décisions de justice", à peine d'astreinte de 100 euros par jour de retard à compter du 8eme jour suivant la signification du présent jugement.

Condamne la société E... Europe à payer à ... L... les sommes de :

- * 1.500 Euros, à titre de dommages et intérêts,
- * 1.500 Euros, en application de l'article 700 du Code de Procédure Civile ;

Déboute les parties de leurs demandes plus amples ou contraires ;

Condamne la société E... Europe aux dépens.

LE GREFFIER

LE PRÉSIDENT

En conséquence,
La RÉPUBLIQUE FRANÇAISE mande et ordonne à tous huissiers de Justice sur ce requis, de mettre ladite décision à exécution, aux Procureurs Généraux et aux Procureurs de la République près les Tribunaux de Grande Instance d'y tenir la main, à tous Commandants et Officiers de la force Publique de prêter main-forte lorsqu'ils en seront légalement requis. En foi de quoi la présente expédition conforme à la minute, est délivrée sous la forme exécutoire par le Greffier en Chef.

